

## 红谷滩区“叮叮抢单”系统迎来3.0版——

## 政务服务从“人找事”到“事找人”

当全国各地政务服务中心还在探索“最多跑一次”改革时，南昌市红谷滩区通过“叮叮抢单”系统的第三次迭代升级，用实践表明，真正的智慧政务，正在让“一次都不用跑”成为日常。

7月24日，红谷滩区政务服务大厅内，南昌某科技公司负责人陈先生完成线上设立后，手机随即收到一条精准推送：“您的企业可能需要在本大厅办理其他相关业务，请查收材料清单及办理流程。”这，正是“叮叮抢单”系统3.0版的AI预判功能在实际场景中的应用。

当陈先生走到窗口，工作人员已准备好全套材料。“我还没开口，系统就知道我要办什么，这服务太超前了。”

这场“未问先办”的政务服务变革，标志着红谷滩区历时两年打造的数智综窗体系——“叮叮抢单”系统完成第三次关键进化。



工作人员通过“叮叮抢单”系统3.0版为群众办理相关业务

## 从被动等待到主动出击：1.0版的破冰革命

时间回到2023年6月，红谷滩区政务服务中心内悄然启动一场革新。该区“叮叮抢单”系统1.0版正式上线，打破传统政务服务的运行逻辑。

“比如说群众来窗口办事，在取号机上取号后，窗口人员即可通过系统进行抢单，就像‘滴滴打车’一样，窗口人员抢着服务。”红谷滩区政数局副局长严露介绍，当群众在线提交办事需求后，信息会即时推送至所有综合窗口人员的终端设备。谁响应最快、谁最能胜任，谁就能“抢”到服务机会。

这一创新将“抢单量”和“好评率”纳入绩效考核，彻底激活了窗口人员的内生动力。效果立竿见影——窗口人员从“要我服务”变为“我要服务”，办事群众从“求人办事”变成“被人抢着服务”。

“有天早上刚开机，就看到系统弹出一个加急的施工许可证申请，我马上抢下来。”红谷滩区政务服务中心综合窗口人员小张回忆，“不到10分钟就帮企业办妥了，对方惊讶得直说‘红谷滩速度’真是牛。”

## 专家服务与效率跃升：2.0版的精准进化

2024年6月26日，红谷滩区政务服务中心大厅取号机前，前来办理公司减资业务的吴先生发现新变化：屏幕上清晰展示着“窗口服务之星”的姓名、照片和其擅长领域。

“我当时选了标有‘企业变更专家’字样的办事员，他快速帮我办好了业务。”吴先生回忆道，“全程不到15分钟，比我预想的快太多了。”

这正是该区“叮叮抢单”系统2.0版的核心升级内容——专家号制度。系统通过对4.87万件已办事项数据进行分析，精准筛选出各领域的服务专家。群众可按需选择“专家号”，享受专业精准服务。

技术升级带来效率的显著提升。系统创新升级记忆大脑、压缩办理时长、简化办理流程，与一体化政务服务平台贯通。群众等待时间从5至10分钟压缩至2分钟，办件时长从15至20分钟压缩至10分钟。

“系统2.0版就像智慧大脑。”“叮叮抢单”系统建设方江西中经经济技术合作有限公司相关负责人赵峰指着后台大屏解释道，“它能实时分析大厅人流量、窗口饱和度等10余项维度数据，自动调配资源解决‘忙闲不均’难题。”

更深层的变化发生在人员培训机制方面。系统通过数字化对综合窗口人员日常表现进行量化排名，表现优秀者将经验分享到学习平台，需要提升者则获得一对一教学。这种机制推动26名综合窗口人员全部持证上岗，整体服务水平显著提升。

正是这些点滴变化，让红谷滩区在2024年底获评“全国政务领域优秀案例”。

## AI赋能与全链闭环：3.0版的智能预判

7月20日，红谷滩区“叮叮抢单”系统3.0版正式上线。

1.0版首创综窗“主动抢单”模式，激发服务内生动力；2.0版推出综窗“专家号”，实现与企业群众办事需求的精准匹配。那么，3.0版将带来什么革新呢？

严露介绍，“叮叮抢单”系统3.0版延续了数智综窗迭代的创新基因：它依托AI大模型技术实现全新升级，形成“未问先办、全程通办、难事速办”的全链条服务闭环，标志着红谷滩区政务服务实现从“主动响应”到“智能预判”的历史性跨越。

新系统的核心是AI大模型技术驱动的“未问先办”功能。基于对用户的画像分析，系统前置识别企业和群众潜在办事

需求，并据此主动推送个性化办事指南及材料清单，实现从“群众找服务”到“服务找群众”的转变，推动“一窗智办、一事联办”服务机制高效落地。

在闭环服务方面，3.0版构建“企业专员”机制，配置专属顾问，贯通“点单—抢单—办单—跟单—回访”全周期服务链，从“一次性办结”升级为“全生命周期护航”，确保企业诉求即时响应、专业对接、全程跟进。

“以前办完就结束，现在有专员全程跟进。”刚签约落户南昌未来科学城的企业代表感受深刻。

此外，针对复杂事项，3.0版系统依托“数据仪表盘”动态监测大厅运行状态，可视化呈现关键指标，同步构建起一套覆盖“问题发现—问题剖析—分类处置—复盘及提升”全链条闭环管理机制，实现从“解决一件事”到“办好一类事”的跃升。

## 智慧政务的扩散效应：从红谷滩到南昌全域

从1.0到3.0的持续迭代，该区“叮叮抢单”系统累计办件量已突破8万件，综合窗口人员月均处理量4000余件。这组数字背后，是政务服务理念的深刻变革。

“技术只是手段，温度才是核心。”一名前来办理业务的企业负责人表示，“从无障碍设施到AI预审，每个细节都体现了以人民为中心的发展思想。”

不仅如此，在环境建设方面，红谷滩区政务服务中心还获评省级“政务服务示范大厅”。这里配备了智能政务投递柜、24小时自助服务区、智慧大屏等设施，专门设置了青年志愿者服务站、爱心母婴室等暖心空间。

如今，“叮叮抢单”系统的成功实践已融入南昌“南事好办”政务服务品牌体系。这一创新实践也为红谷滩区优化营商环境注入智慧动能。“这场变革的核心价值在于‘三个转变’：服务模式从‘人力服务型’向‘人机交互型’进化，决策机制从‘经验判断型’向‘数据析型’转变，服务理念从‘群众找服务’向‘服务找群众’转变。”南昌市政数局党组书记、局长李鑫在“叮叮抢单”系统3.0版上线发布会上如是说。（刘磊文/图）

## 铸魂提能 锻造铁军

“革命先辈以钢铁纪律守护信仰灯塔，这让我们深受教育。身为纪检监察干部，要向革命先辈看齐，始终将廉洁自律内化于心、外化于行。”近日，参观完南昌新四军军部旧址后，红谷滩区纪委监委一名青年纪检监察干部深有感触地说。

开展沉浸式廉政教育活动，是红谷滩区纪委监委抓纪检监察干部队伍铸魂提能的有效做法。今年以来，该区纪委监委把加强干部队伍建设摆在突出位置，从凝心铸魂、教育培训、严管厚爱等方面打出干部队伍建设组合拳，着力打造一支高素质专业化纪检监察干部队伍，提升纪检监察工作规范化、法治化、正规化水平。

为让干部充好“电”、加足“油”，该区纪委监委依托周三讲堂、实地研学、纪法测试等形式，着力提升纪检监察干部在审查调查、日常监督、作风建设和风险应对等方面的专业素养。同时，着眼实战，通过纪检监察协作区和“室组地”联合办案等机制，以干代训、实战练兵，打造“老带新、熟带生、强带弱”循环链条，以实战训练推动纪检监察干部快速成长。

此外，该区纪委监委突出严管厚爱，强化对纪检监察干部“八小时外”监督管理，向全区纪检监察干部家属发放廉洁信、赠送“廉政礼包”，并通过上门家访和“书面家访”相结合的方式，了解干部“八小时外”生活交往情况，听取干部及家属的呼声和诉求，以“家力量”打造拒腐防变“防御体”。（余芳芳）

## 创新做法 树立标杆

近日，红谷滩区劳动争议仲裁院被人力资源社会保障部等5部门联合授予2024年度“全国工作突出劳动争议仲裁机构”称号。这是继2023年获评“全国工作突出基层劳动争议调解组织”后，该院获得的另一项重磅荣誉。

该院创新建立案件分类处理机制，对简单争议实行简案快审、对复杂争议实行繁案精审，优化“立、调、送、审、裁、结”全流程，打造速裁快调服务模式。针对农民工工资争议设立速裁庭，为“三期”（孕期、产期、哺乳期）女职工开通绿色通道，最快可实现“1天内立案、15天内开庭、20天内结案”。

该院高标准设立劳动争议调解中心，吸纳资深律师、专业社工组建“金牌调解”团队，实现“小案当场调、批案重点调、矛盾不上交”。同时，构建“街道—社区—企业—商圈—楼宇”调解组织网络，推行“仲裁+工会+司法+法院+行业协会”多元调解模式，尤其在物业行业等争议高发领域，与物业协会紧密协作，联合调解物业纠纷20余起，有效将矛盾化解在基层。该院将仲裁工作向前延伸，开展企业用工体检专项行动，累计为40余家企业提供“五个一”服务（一次法律风险诊断、一场法规讲座、一期决策咨询、一份风险“处方”、一项整改指引）。（李志健）

## 凝聚乡情 促进合作

近日，红谷滩区委统战部举办了“红谷情·同乡亲”红谷滩旅乡乡亲联谊会活动，30余名香港同胞参加。

活动期间，区委统战部相关负责人向参访的香港同胞详细介绍了红谷滩区的区情、经济社会发展情况、产业特色等，并诚挚邀请更多香港同胞来红谷滩旅游观光、参访考察、投资发展、合作交流。

前来参加活动的香港同胞先后欣赏了赣江两岸灯光秀，参观了南昌八一起义纪念馆、红谷滩“侨梦苑”展示中心、VR主题乐园、澳世汇文化艺术博览园、万寿宫历史文化街区、南昌汉代海昏侯国遗址博物馆等，沉浸式感受南昌悠久的历史、厚重的红色文化，以及红谷滩区日新月异的发展和变化。参访的香港同胞纷纷表示，对南昌及红谷滩区厚重的历史和红色文化、现代化城市建设、浓厚的商业氛围、优美的城市环境留下了深刻印象，希望进一步加深两地交流。

红谷滩区委统战部相关负责人表示，今后将进一步发挥自身职能和优势，加深红谷滩区与香港的合作交流，续写好红谷滩区高质量发展的新篇章。（龚培武）

## 协商惠民 共促发展

“这条路该怎么修，大伙儿有啥想法尽管提。”日前，在红谷滩区龙兴街道文青村“红谷连心会”三有来协商”座谈会上，党员干部、村民共同商议机耕道修建事宜，这一举措不仅改善了该村的农业生产条件，更凝聚了干群力量，为该村长远发展奠定了坚实基础。

文青村田埂小道多，在日常劳作中，种植大户们面临着诸多不便。大型农机无法顺利进入田间地头，农产品运输困难，灌溉设施的铺设也因道路不通而受到限制，机耕道成为众多种植大户心中的一块石头，成为制约文青村农业发展的一大瓶颈。

面对种植大户的诉求，龙兴街道高度重视，积极行动，邀请红谷滩区政协委员来到文青村，与村民、党员代表共同召开“三有”（有事好商量、有事多商量、有事会商量）协商会，广泛征求各方意见，共同商议修建机耕道事宜。协商会上，从道路宽度到硬化标准，再到排水设计，大家你一言我一语，将民意清单转化为施工方案。施工期间，干部带领施工队加班加点，协调解决施工难题，村民自发组织协助施工队伍进行土地平整、材料搬运等工作，大大加快了施工进度。经过多方努力，该村的机耕道焕然一新，一条宽敞平坦的道路贯穿田间地头。（曾淑梅）



连日来的持续高温给景区景点维修保障工作带来严峻考验。为保障南昌之星摩天轮有序运转，红谷滩城市投资集团有限公司维修人员不惧高温酷暑，持续优化服务。图为维修人员戴绝缘手套检修设备，守护特种设备安全，确保设备运转正常。（吴芳博摄）

## 激发党建活力 赋能基层治理

今年以来，红谷滩区生米街道党工委以党建为引领，开展“禁毒宣传进站点”“清凉关怀暖人心”系列活动，将党组织的温暖与社会治理责任传递到辖区新就业群体。

生米街道626工作站联合红谷滩区交警大队五中队，在辖区美团站点启动“禁毒宣传进站点，骑手化身宣传员”主题活动。活动中，党员民警与禁毒社工带头宣讲，通过毒品仿真模型展示、禁毒知识手册发放等形式，向美团骑手详细讲解传统毒品与新型毒品的伪装性及危害。活动将党建工作与社会治理深度融合，通过“党组织+企业+骑手”模式，让禁毒

## 赋能基层治理

宣传从“固定阵地”变为“流动网络”。生米街道同乐社区则把党员志愿服务活动放在快递站点，将冰袖、遮阳帽、防晒坐垫、藿香正气水、西瓜等物资送到快递员手中。同时，开辟新就业群体爱心点，在社区设置休息区，并协调14家临街店铺贴上爱心标语，为快递员提供临时休息、手机充电、饮水供应等服务。

“从禁毒工作流动宣传员到社区服务志愿先锋队，我们始终将新就业群体纳入基层治理体系，通过党建引领双向赋能，激活新就业群体活力。”生米街道党工委相关负责人说。（杨沁）

## 打造特色品牌

近年来，红谷滩区凤凰洲街道新时代文明实践所以“凝聚群众、服务群众”为宗旨，立足居民需求，创新服务模式，打造出一系列特色志愿服务品牌，成为推动基层精神文明建设的重要阵地。

该新时代文明实践所坚持“群众点单、实践派单、志愿者接单、群众评单”的服务模式，精准对接居民需求。通过线上问卷调查、社区走访等形式，收集居民在文化教育、医疗健康、法律援助等方面的需求，并组织专业志愿者团队提供针对性服务。同时，精心培育多个志愿服务品牌，如“魅力芳华”“银龄焕新小区治理”等，通过常态化、特色化的活动，带动更多居民参与文明实践。其中，“银龄焕新小区治理”志愿服务队充分发挥党员先锋模范作用。

## 点亮文明风尚

范作用，在环境整治、政策宣讲等领域开展服务：“魅力芳华”志愿服务队聚焦辖区妇女群体，营造“关爱女性、邻里守望”的社区氛围。该新时代文明实践所积极联动辖区企事业单位、社会组织、高校等资源，组建“1+N”志愿服务联盟，与辖区医院合作开展“健康直通车”义诊活动，与高校志愿者团队联合举办“二对一”上门帮扶活动，实现资源共享、优势互补。

“我们希望通过多方协作，让志愿服务更专业、可持续，让文明之花在基层绽放得更加绚烂。”凤凰洲街道新时代文明实践所负责人表示。目前，该新时代文明实践所已吸纳注册志愿者2000余人，年均开展活动150场，服务覆盖辖区数万居民。（余亚蓝）

## 从滩涂到热土 网络名人解码红谷滩多元魅力

7月23日至25日，“爱我英雄城 活力红谷滩”——2025全国网络名人走进南昌红谷滩活动顺利举行。来自全国各地的约20名网络名人代表齐聚红谷滩，循着串联起文化、科技与自然的特色探访路线，进行了一场为期三天的深度体验之旅。他们用镜头定格城市风华，用笔墨诉说红谷滩故事。

此次活动由南昌市委网信办指导，红谷滩区委宣传部、红谷滩区委网信办、红谷滩区融媒体中心主办。“红谷滩区作为南昌的‘城市客厅’和‘发展引擎’，绘就了一幅两江的璀璨画卷。”红谷滩区委宣传部相关负责人说，希望网络大咖带来更多红谷滩采风打卡，推出一批思想有深度、内容有厚度、表达有温度、传播有热度的精品佳作，助推英雄城南昌成为外地人向往、本地人自豪、年轻人喜欢的“长红城市”。

从人文底蕴到现代活力，红谷滩的多元风采次第绽放。在南昌保利大剧院，网络名人们在流动的建筑线条与灵

动的艺术氛围中，感受现代文化地标与城市精神的共振；驻足南昌军事主题公园，在重型装备与历史印记间，触摸英雄城传承不息的红色基因；走进南昌市规划展示中心，通过全息影像与动态模型，读懂这座城市从蓝图到实景的生长密码；流连南昌瓷板画研究中心，指尖触碰釉彩的温度，见证非遗技艺在当代的活态传承；置身摩天湾天然泳场，在浪花与笑语中，体验“内陆城市也有海滨浪漫”的独特惊喜；夜游红谷滩，璀璨灯火勾勒出的天际线，尽显现代化都市的繁华肌理；南昌西站的智慧停车系统与红谷滩区市民中心的“叮叮抢单”系统，让大家直观感受到数字技术为政务服务注入的便捷与高效……网络名人们以多元视角、鲜活表达、灵动镜头，共同传递红谷滩的活力与温度。他们把行程中的所见所闻、所感所悟，通过各个新媒体平台分享给网民，用文字与影像记录红谷滩在数字经济浪潮中的奋进足迹。

夜幕下的红谷滩街头，车窗外的灯光连成流动的星河，网络名人“@米迦勒航拍”举着手机记录下这璀璨夜景，称赞道：“白天看了它的文化底蕴、科技活力，夜晚才懂得为什么南昌是‘网红城市’——这灯火里不仅有繁华，更有让人想留下来的‘烟火气’。三天行程，就像翻开一本立体书，每一页都藏着红谷滩带来的惊喜。”

活动结束后，网络名人们结合三天探

勒瓷上线条，更是在自己上手体验时反复琢磨笔触力度，他笑着感叹：“漫画用线条讲故事，瓷板画用釉色凝时光，看似不同的艺术，却都藏着创作者对细节的极致追求。这里的每一件作品，都能触摸到历史温度。”

红谷滩区摩天湾天然泳场热闹非凡。“本以为内陆城市难寻海滨意趣，没想到这里把‘诗和远方’搬进了日常生活。”“@旅游约吗”网络工作室负责人的镜头追随着水中嬉戏的人群，赞叹道，“浪花拍岸的声响里，藏着红谷滩最生动的夏日温度。”

夜幕下的红谷滩街头，车窗外的灯光连成流动的星河，网络名人“@米迦勒航拍”举着手机记录下这璀璨夜景，称赞道：“白天看了它的文化底蕴、科技活力，夜晚才懂得为什么南昌是‘网红城市’——这灯火里不仅有繁华，更有让人想留下来的‘烟火气’。三天行程，就像翻开一本立体书，每一页都藏着红谷滩带来的惊喜。”

活动结束后，网络名人们结合三天探