

# 科技赋能治理 服务升温暖心

## ——宜春市打造有科技感又有人情味的智慧社区

**人工智能+**  
**民生福祉**



本报全媒体记者 徐黎明  
邮箱:344581279@qq.com  
电话:0791-86849940  
新浪微博@江西日报徐黎明



上高县锦阳社区智慧治理平台。

通讯员 宋 茜 摄

今年以来,宜春市通过开发智慧服务平台,应用人工智能巡检技术,打通跨部门数据链路等举措,精准破解社区服务效率低、隐患排查难、民生响应慢等痛点,让智慧社区不仅有科技感,更有人情味,为城市基层治理现代化注入源源不断的新动能。

能安防摄像头等硬件接入平台,构建起“诉求收集-智能派单-线下处置-结果反馈”的全闭环服务流程,让居民诉求件件有回音、事事有着落。

高安市碧落山社区则依托“安心e点”智慧平台,建立“网格发现-平台派单-线下处置”的高效响应机制。社区组建网格员、物业人员、楼栋长组成的治理专班,居民遇到水管漏水、路灯损坏等问题,只需通过平台一键上报,系统便会根据诉求类型自动分配责任主体,处置进度实时可查、全程透明。截至目前,“安心e点”平台已累计处理居民诉求2000余件,群众满意度达98%。

### 无人机巡检 安全隐患主动预防早清零

“无人机一飞,楼顶裂缝、楼道飞线充电都能拍得清清楚楚,比人工排查快很多!”万载县金三角社区网格员黄敏指着无人机回传的高清画面介绍。

为破解社区建筑外立面脱落、废弃院落隐患等“人工排查盲区”难题,该社区引入无人机低空巡逻技术,每周开展2次常态化巡检——通过算法精准识别建筑裂缝、飞线充电、消防通道堵塞等安全隐患,再依托5G技术将实时画面传回社区指挥中心。指挥中心收到预警后,立即启动“智

能监测-快速派单-现场处置”流程,联动执法队、物业等力量第一时间消除隐患,把风险遏制在萌芽状态。

自无人机巡检技术应用以来,金三角社区已累计排查建筑外立面脱落、违规搭建等隐患36处,实现从“被动应对问题”到“主动预防风险”的转变。

宜春市在多个社区引入无人机低空巡逻技术,让科技力量切实转化为居民看得见、摸得着的获得感与安全感。

### 数字治理 矛盾化解效率升级解民忧

“多亏‘锦快办’平台,我和邻居的停车位纠纷3天就调解好了,不用再为这事操心!”上高县锦阳社区居民陈有亮口中的“锦快办”,是社区研发的智慧治理核心平台。

该平台整合人口信息、矛盾纠纷记录、服务资源清单等数据,同时依托平台成立“锦锦有调”调解工作室,从社区“三官一律”(法官、检察官、警官、律师)、在职党员中选聘8名专业调解员。截至目前,“锦锦有调”工作室化解停车位纠纷、邻里噪声干扰等矛盾137件,调解成功率达98.5%,平均调解周期从以往的7天缩短至3天。

“以前调解要反复上门了解情况,耗时又耗力;现在平台有数据、有依据,调解时既能摆事实又能讲规矩,居民更信服,效率也高了。”调解员易文平感慨道。

如今,宜春市治理社区的科技元素已从“单点应用”向“系统集成”延伸,智慧治理的覆盖面与精准度持续提升。下一步,该市将推动更多社区接入市级治理数据平台,深化人工智能、物联网等技术在养老服务、环境监测、应急响应等领域的应用。



**党报帮你办**

第 853 期

欢迎关注《党报帮你办》抖音号和今日头条号。你有投诉困难,我们帮办问。



### 一吐为快

堂食用鲜肉、新米,外卖拿冻肉、陈米……最近,不少消费者吐槽有些商家堂食外卖食材“双标”,而且外卖往往要比堂食贵,存在价格倒挂问题。这种商家“两副面孔”的经营,不仅让消费者花了冤枉钱,更啃食着大家对餐饮行业的信任。

深究“双标”背后的原因,商家有自己的无奈。不少商家表示,外卖平台抽成高达23%到25%,满减、红包成本还得自己扛,不参与活动就没流量,参与了只能从食材上“抠成本”。北京一家餐饮店老板算过账,用预制菜做糖醋排骨,比现制能省3元,日均单量的店每月能省1.5万元。再加上平台配送时效紧、评分机制严,商家为了不被“差评”,只能选择预制菜,冻肉这类出餐快的食材。可即便有这些压力,也不能把成本转嫁到消费者身上,更不能用“顾客吃不出来”等理由糊弄消费者。

破解“双标”乱象,不能只靠消费者“用脚投票”,需要监管、平台、商家三方拧成一股绳。监管部门要把“互联网+明厨亮灶”落到实处,让外卖加工过程看得见、可追溯,同时完善“吹哨人”制度,鼓励骑手、员工举报违法商家,对多次搞“双标”的企业纳入行业黑名单,提高违法成本;外卖平台也得扛起责任,合理设定抽成上限,别让满减、红包的压力全推给商家,还可以建立品质分级体系,给“现制现炒”的商家多些流量,让优质低价成为常态;商家更该明白,靠冻肉、陈米赚钱钱走不运,与其搞“双标”,不如把心思花在提升品质上,毕竟能留住顾客的,永远是味道和诚信。

对消费者来说,遇到“双标”也别忍气吞声。点外卖时多留意商家是否标注食材来源,收到餐品后如果发现分量明显不足、口感差异大,及时保留订单截图、餐品照片等证据,向平台或市场监管部门投诉。要是担心预制菜问题,也可以优先选择有“明厨亮灶”直播、标注“现制”的商家。

餐饮行业的核心是“舌尖上的信任”,只有监管不缺位、平台不过分逐利,商家守底线,才能让消费者不管是进店吃还是点外卖,都能吃得放心、吃得舒心,让“双标”乱象远离餐桌。

堂食外卖请勿“双标”

# 为群众解难,家门口的便利触手可及

本报全媒体记者 曹章保

“孩子放学有地方去,老人吃饭有食堂,办事不出小区,太方便了!”10月25日上午,在干都县城市社区启航社区莲花广场,带孙子散步的居民高家富指着社区服务中心感慨。走进这座充满烟火气的社区,从柴米油盐到休闲办事,从老人孩童到新就业群体,细节里透着满满的暖心。

“好社区是顺着居民需求建出来的。”启航社区负责人陈航的话,点出了干都社区建设的核心逻辑。该县以“15分钟生活圈”为抓手,将服务阵地建在居民家门口,

启航社区党群服务中心便是典型的“综合服务枢纽”,党务办理、政务咨询、养老育幼、文化活动等服务“一站式”办结。

新就业群体的需求被精准回应。在社区“虔新驿站”,快递员文兴龙喝完热水说:“天气冷跑单容易着凉,驿站的‘暖心礼包’太及时了。”这个20平方米的驿站,微波炉、急救箱等一应俱全。全县已建成24个“虔新驿站”,实现冷可取暖、热可纳凉。“零新惠”小程序更成了“掌中宝”,外卖骑手郑小花说:“能查驿站位置、找平价饭,还能报技能培训。”目前全县已搭建282个新就

业群体友好场景。

更暖心的是,474名新就业群体从“服务对象”变身“治理合伙人”。高考期间,爱心司机组成护航车队、外卖骑手化身食品安全协管员、网约车司机当起“城市观察员”,随手反馈道路隐患。“城市对我们好,我们也想出力。”外卖配餐企业联合党支部书记郑燕勇说。

此外,启航社区还在万达广场泰达成4区和翡翠城A区打造两家小区门口幸福食堂,精准对接不同群体需求。泰达成店主打“都市烟火气”,5时30分开门提供早餐,

午晚推出实惠套餐,深受上班族青睐。翡翠城店侧重温情陪伴,针对老人多、孩子多的特点,推出软烂老年餐和营养儿童餐。

“以前下班要赶回家给老人做饭、接孩子,现在社区全解决了。”年轻妈妈李娟的话道出许多家庭心声。从闲置空地改造的口袋公园,到24小时“虔新驿站”;从智慧社区服务,到烟火气十足的幸福食堂;从暑假托班的欢笑,到新就业群体的治理热情……于都用贴心服务、精细治理,把“民生清单”变成幸福清单,让家门口的美好看得见、摸得着。

# 助餐成支点,撑起居家养老服务网络

本报全媒体记者 侯艺松

10月24日中午,宜春市袁州区凤凰街道桂园社区的幸福食堂热闹起来。空气中飘着饭菜香,不锈钢餐台擦得锃亮,20多个菜冒着热气。

84岁独居老人彭金凤一进门,就和熟络的老伙计们打招呼,说说笑笑地走到打菜区,挑选合口味的菜。“彭阿姨,今天的红烧鱼块炖得特别烂,多吃些。”工作人员一边热情地说,一边熟练地帮彭金凤在人脸识别终端前完成身份核验。

“没想到在家门口就能吃上自助餐!”彭金凤端着餐盘坐下,笑容满面,“70岁以上的老人还有政府补贴。在这儿吃,种类多、味道好,比自己在家做饭省心!”

这片热闹景象的背后,是社区对老龄化问题的主动回应。桂园社区党委书记黄

兰介绍,近年来,城区老年人“吃饭难”问题愈发突出。作为街道内老龄化程度较高的社区,桂园社区的老年人,尤其是独居、空巢老人的助餐需求尤为迫切。

基于这样的现实需求,2023年,桂园社区联合物业公司推出助餐服务。截至目前,为辖区及周边老年人提供助餐超5万人次。

“以前这里是闲置的社区用房,堆满杂物,改造成助餐点后,成了老年人的‘第二个家’。”黄兰指着幸福食堂介绍。为了让助餐服务落地,社区从资源整合入手,引导物业公司加入居家社区养老服务队伍,由物业公司投入10余万元,将原本闲置的场地升级为集就餐、活动于一体的综合服务空间,为养老服务提供了实体阵地。如今,这

里不仅是吃饭的地方,还成了老年人的社交乐园——每周都会举办健康讲座、手工制作、文艺表演等活动。80岁的易洪星是这里的常客,他说:“吃完午饭,下午还可以和朋友们下下棋,很开心。”物业公司相关负责人邹长富也表示,参与社区养老服务,不仅是企业履行社会责任的体现,还能通过这些贴心的优质服务,提升业主的满意度,实现社会效益与企业发展的良性互动,是件双赢的好事。

在解决了“有地方吃饭”的问题后,社区进一步聚焦老年人实际生活场景,推动助餐服务精细化。

助餐点采用“中央厨房+社区配送”的模式,不仅覆盖本社区,还辐射周边3-5个社区,建起“1+N”服务网络。针对社区高

龄、失能等行动不便的老年人,助餐点推出送餐上门服务。服务细节也充分贴合老年人需求,一方面在菜品制作上减少油、盐、糖用量,另一方面引入人脸识别、刷卡消费等手段,让支付过程更便捷。这些服务举措,让助餐点日均服务老年人140人次,成为社区养老服务体系的重要支点。

在运营模式上,社区和物业也动了不少脑筋——采取“公益+市场化”的方式,为老年群体提供补贴就餐的同时,面向周边居民开放平价餐食供应。物业公司负责前期的场地提供与设备改造,后续则由专业运营方接手,确保日常运转高效有序。这种“自我造血”形式有效降低了运营成本,提升了服务和盈利能力,为养老助餐服务可持续发展奠定了坚实基础。

# 药香飘社区 老少乐融融

本报全媒体记者 付强

邮箱:307237420@qq.com  
微信号:307237420

“宝珠阿姨,您试试这个艾锤,在家给膝盖做做艾灸,很舒服哩!”重阳节还有几天,樟树市鹿江街道边街社区的嵌入式养老中心开始热闹起来。屋内艾草飘香,老人们围坐在一起,听社区卫生服务站的医生讲秋冬养生知识。

边街社区是个典型的老龄化社区,4933名常住人口里,60岁以上老人占比近38%,像杨宝珠这样的独居老人有73人。“以前重阳节要么在家煮碗面,要么等着社区送米送油,总觉得差点意思。”杨宝珠说,自从社区打造“樟药粮香,守老心安”服务项目之后,她的生活变得跟以前不一样了。

这个让老人们念叨的项目,是社区立足樟树“药都”特色打造的暖心工程。项目负责人、社区党支部书记罗娇记得,去年调研时发现,不少独居老人虽住在“药都”,却

连艾草能驱寒、茯苓能健脾都不知道,有的老人一个月难得跟邻居说几句话,形成了“情感孤岛”。“既然咱有中医药这个金招牌,不如用它当纽带,既教老人养生,又帮他们交朋友。”

项目一落地,就受到了老人喜爱。志愿者张宜乔每周都会带着药材上门,和62岁的独居老人刘满秀一起做药膳。“以前我煮排骨汤就只放萝卜,现在跟着小张学放黄芪、当归,喝着不油腻还补气血。”刘满秀笑着说,上个月社区组织参观中医药博物馆,她第一次知道樟树的中医药文化博大精深,回家还跟在外地的儿子视频“炫耀”。

今年重阳节前夕,社区不仅在养老中心开了艾灸体验课,还把“课堂”搬到了三皇里历史文化街区的中医药文化夜市。傍晚,20多个摊位热闹起来。医生坐诊免费搭脉,志愿者教做中药香囊,还有糯香的茯苓糕、清甜的罗汉果茶。最热闹的要数艾灸体验区,志愿者姜雯宇和同事一边给老人贴艾灸贴,一边讲解养生技巧:“艾灸足三里养胃,灸腰阳关能缓解腰痛,自己做的时候,别靠太近皮肤……”

更让人欣喜的是,中医药文化还成了



连接全龄段居民的纽带。夜市里,年轻人跟着老人学做艾锤,孩子们围着中药摊位问东问西。“樟药粮香”项目还推出祖孙手作课,让小朋友和爷爷奶奶一起做药膳、缝香囊,既传承了中医药文化,又拉近了代际距离。“现在社区里不仅老人开心,年轻人也愿意来,以前冷清的老街区,现在天天都洋溢着活力。”罗娇说,项目实施之后,社区老人的健康知识掌握率从35%涨到了62%,

其中18名独居老人能熟练说出3种以上本地药材的用法,社区因此还荣获了宜春市首届社会工作与志愿服务项目大赛金奖。

如今的边街社区,药香飘在养老中心的课堂里,飘在三皇里夜市的摊位上,更飘在老人们的心里。这个老社区用“药都”的特色温情,不仅让老人摆脱了孤独,更让中医药文化在烟火气中焕发新生,为社区治理写下了温暖的注脚。



# 多元共治,管护好万亩良田

本报资溪讯 (全媒体记者陈璋 通讯员黄彬峰)

今年以来,资溪县纪委监委立足监督职责,推动构建“政府主导、部门协同、市场运作、群众参与”管护机制,以精准监督保障高标准农田长效运行。

针对监督中发现的管护力量分散、专业性不足等问题,县纪委监委及时向县农业农村局、水利局提出整改建议,加快整合专业公司、施工单位等专职管护队伍100余人。推动制定完善管护办法与实施方案,细化管护标准以及管护员责任边界。同时,在项目区以村为单位设立公示栏47个,畅通群众监督渠道,确保每项设施,每块农田都有人管、管到位。

同时,县纪委监委监督推动市场机制引入,协调整合资金690万元,向社会购买优质管护服务,在提升管护水平的同时,带动100余名群众再就业,人均年增收1万余元。今年以来,多方参与的建后管护队伍已完成清淤疏浚沟渠、修整机耕道1235公里,助力2.1万亩农田恢复正常耕种条件,2.58万亩农田灌溉得到有效保障。

# 多措并举,让非遗文化焕新

本报武宁讯 (全媒体记者赵影 通讯员罗卫)

武宁县积极探索非物质文化遗产“保护好、传承好、传播好”的发展新路径,加大对乡土人才扶持和本地文化保护,每年开展乡土文化能人推荐评选,实施“传承人能力提升计划”,从公共文化服务年度预算经费中拿出专项经费,对包括非物质文化遗产代表性传承人在内的乡土文化能人给予每人5000至1万元不等的奖补。在该政策支持下,市级非物质文化遗产代表性传承人汤太莲,今年带着一批新创作的布贴画第一次参加深圳文博会。

该县还建立了专项工作机制,项目申报机制、抢救保护机制,出台了《武宁县非物质文化遗产保护传承专项工作机制工作细则》,常态化举办“春季梨园风采”采茶戏展演、武宁戏社火踩街展演、武宁太平锣鼓巡演等活动,常态化开展景区非遗展演展示,打造文旅项目,开发文创产品。

截至目前,全县共有国家级非物质文化遗产代表性项目1项、省级非物质文化遗产代表性项目2项、市级非物质文化遗产代表性项目13项、县级非物质文化遗产代表性项目22项;国家级非物质文化遗产代表性传承人2人、省级非物质文化遗产代表性传承人4人、市级非物质文化遗产代表性传承人49人、县级非物质文化遗产代表性传承人138人。

# 变害为“宝”,一枝黄花成饲料

本报湖口讯 (记者赵影 通讯员刘可)

10月23日,在湖口县均桥镇文建村公路沿线,村民和志愿者手持镰刀、铁锹、割草机等工具,对加拿大一枝黄花进行清理。目前,正是加拿大一枝黄花开花结籽期,也是清除的关键时期。连日来,湖口县各乡镇积极组织人力,抢抓时机铲除加拿大一枝黄花,筑牢生态屏障,守护生态安全。

在均桥镇文建村生态养殖专业合作社,一捆捆加拿大一枝黄花被陆续运来,基地负责人陈成俊带领村民对其进行机械化粉碎和打包。陈成俊介绍,加拿大一枝黄花虽然是一种恶性杂草,却是非常好的湖羊饲料,具有清凉解毒的功效,生长早期富含粗蛋白。湖羊食用后,经消化系统分解,排出的粪便中基本不再含有活性种子,无需担心间接传播问题。4年来,这一做法成效显著,不仅降低了政府防控成本,还为养殖户增加了收益,实现一举多得。

社区志愿者为老年人服务。

本报全媒体记者 付强 摄