

从“反复投诉”到“未诉先办”

石城县建立全链条闭环治理体系提升热线服务效能

曾艳 温京燕

夏夜，石城县温泉小镇广场上，美食、游戏、花市次第排开。晚上十点刚过，露天K歌、充气蹦床、卡丁车纷纷收摊，广场声音明显降了下来。

“以前不到次日凌晨一两点根本安静不下来，现在当晚十点后就能睡个安稳觉了。”家住温泉小镇广场的居民陈先生道。

2023年夏季以来，陆续有市民反映摊贩产生的噪声问题。可工单该派给谁，让热线工作人员犯了难。

“当时，县文旅局和县城管局对该事项的管理范围界定，还需要进一步明确。”石城县行政审批局12345热线工作人员邓小燕回忆。

按“职能相近、业务关联”原则，石城县行政审批局最终确定县文旅局主办、县城管局协办。两部门联合现场踏勘、反复劝导，总算办结该工单，群众表示满意。

然而，每到夏季摊贩增多，相关投诉量会出现季节性回升，这也对长效管理提出了更高要求。

“我们多次到现场劝导，效果不佳，需要不断巩固。”一名参与过现场处理的县文旅局工作人员表示。

为寻求更长效的解决路径，当地开始探索新的工作机制。2026年4月“县长热线日”，县领导召集县公安局、县文旅局、城管局等单位召开协调会。

“在持续劝导的基础上，还需要推动居民和摊贩形成共识，并建立相应的规则约束。”会上形成了三条措施：一是县文旅、城管两局联合向双方释法说理，提升诉求办理的精准度；二是对多次劝导后情况依然存在的摊贩，由县文旅局向公安移交线索，按相关程序协同处理；三是夏季前主动梳理上年噪声数据，对夜市排档、流动摊贩等提前介入，加强日常引导和管理。

“现在大家都知道晚上十点后要声音小一点，相关工作人员夏天还没到就来做工作了。”一名卖烤串的摊主说。数据显示，温泉小镇噪声工单数量明显下降，群众满意度显著提升。

群众满意度显著提升。

温泉小镇的转变是石城县行政审批局探索疑难工单治理的缩影。近年来，石城县行政审批局从源头入手，通过首办裁决定责、清单管理明责、预警研判前移、每月评议倒逼、现场踏勘联动，推动热线服务从“粗放化受理”向“精细化处置”转型升级。

为解决争议工单谁负责问题，石城县行政审批局建立首办负责与快速裁决机制，明确“谁先接、谁牵头”首办负责制，建立“办结无异议，成果可复用”的清单管理制度，健全“有争议、定权责”的快速裁决制，确保工单处理全程“分得准、接得快、办得实”。

目前，该局梳理全县69个相关单位民生服务职责，细化形成1093条规范清单，权责对等的民生诉求职责清单，有效破解长期存在的职责交叉、推诿扯皮等堵点问题。

同时，在案件办理中，石城县行政审批局强化预警分析，比对历年数据，关注

重要时间节点，分析群众重点诉求趋势，发出预警信号，提醒相关部门早谋划、先处置，推动“未诉先办”。针对跨领域、跨部门的复杂疑难工单，牵头组织相关责任单位直奔现场“面对面会商、实打实处置”，通过集中会诊、协同发力，有效打破部门壁垒，凝聚起“上下联动、左右协同”的处置合力。

此外，石城县行政审批局建立“每月评议”机制，完善民生诉求社会评议机制。“每月随机抽取不满意工单形成清单，推动各部门聚焦群众反映集中的高频诉求开展专项整治，压实部门责任，实现从“解决一件事”向“解决一类事”转变。

“我们已形成一套‘事前预警、事中协同、事后评议’的全链条闭环治理机制，就是为了让群众的诉求‘分得准、接得快、办得实’。”石城县行政审批局相关负责人表示。2025年，该县共受理群众诉求6069件，按期办结率99.88%，群众满意度96.17%，满意率位居全市第二。

做实就近养老民生事

近年来，便民幸福食堂已成为南昌市青山湖区老年居民日常生活里的暖心标配。该区通过多点布局社区养老食堂，依托多方共建模式完善助餐服务，切实守护老年群体晚年生活。

走进塘山镇民园社区幸福食堂，只见菜品荤素均衡、清淡适口，就餐环境干净整洁。食堂同步配套棋牌、理疗等功能区域，老人就餐之余可在此休闲交流。不少老人坦言，以往独自居家时常敷衍就餐，如今步行短路程就能享用三餐。此外，该镇通过走访100余户高龄老人，统筹多方资源，打造政府、社区、企业三方共建幸福食堂运营模式。

青山路街道雍江社区幸福食堂同样广受好评。这间改造而成的便民食堂菜品丰富实惠，十余道家常菜满足居民日常用餐需求，十余元便可享用多样餐食。食堂配齐适老化设施，兼顾用餐安全与舒适体验，有效解决周边广大居民，尤其是老年人做饭、就餐不便的困扰。

南钢街道则因地制宜盘活闲置场地，将废弃幼儿园改造为综合性居家养老服务中心，既开设幸福食堂，又配备适老化健身设施。针对行动不便老人，街道贴心提供上门送餐服务，送餐人员同步上门问候探视，实时关注老人居家安全。

青山湖区民政部门相关负责人表示，从集中堂食到上门送餐，从单一就餐到多元康养，青山湖区将持续把幸福食堂建设运营列为重点民生工程，让老年群体在家门口就能享受贴心周到的养老服务。（吴成）

科技赋能农业智变

“无人机作业喷雾更均匀、用药更省，也更省人工，人工打药一人一天只能打10亩，要很多天才能完成。”近日，在会昌县珠兰乡怀仁村百合种植基地，操作员刘波涛操控着植保无人机沿着预设航线匀速飞行，细密的雾化药剂均匀地洒在叶片上。不到2小时，50亩百合便全部完成打药。

植保无人机“飞防”具有效率高、成本低、不受地形限制等优势，可降低农业生产成本，有效破解传统植保方式的难点。近年来，会昌县大力推广植保无人机等现代化农业装备，以科技赋能农业高质量发展，推动农业生产从“会种地”向“慧种地”转变。

截至2025年底，会昌县植保无人机保有量已达145台，2026年新增23台，总作业面积突破675万亩次，全面覆盖水稻、脐橙、百合等主要粮食作物和特色经济作物。随着飞防产业的发展，该县逐步培育起一支专业化、规模化的飞防服务队伍，从事飞防服务的合作社和企业达86家，持证农业无人机驾驶员达126人。

为充分调动农业经营主体的积极性，会昌县持续加大政策扶持力度，2025年累计发放智能农机购置补贴695.34万元，有效降低了智能农机的购置门槛。目前，该县112家家庭农场、合作社配备了智能农机。如今，该县已更新17个综合农事服务中心、21个育秧中心、3个烘干中心及32个烘干点的农业机械装备，配套建设5个农机充电桩与维修服务站，建立数字化调度平台，实现农机作业效率提升30%以上。（刘兆春 罗瀛）

精准服务力促企业集聚壮大

近日，在位于信丰高新区的江西盛昆智能装备有限公司的生产车间，AGV小车在立体仓储间自动往返、精准完成物料上下料作业。这家2025年3月落户信丰的企业，一年多时间便从单一厂区拓展为四大厂区，厂房面积由5万平方米扩容至10万平方米，结束了22年辗转租房的历程。“我们不是来试水的，而是来扎根的。”该公司总经理张昆明说。

企业稳步成长壮大的背后，是信丰县精准高效的营商服务保障。当地建立“1名县领导+1个工作专班+1名园区网格长”挂点包联机制，推行“一企一策”精准服务模式，为企业提供全生命周期培育服务，助力企业像榕树一样深扎沃土、枝繁叶茂。聚焦企业厂房选址、用工招聘、项目审批等关键发展环节，工作专班全程跟进、主动服务，破解企业生产经营中的难题。

2022年入驻信丰县的大族数控科技（信丰）有限公司，在“榕树行动”赋能下实现提质增效，发展势头持续向好。2026年，该公司营业收入预计达20亿元。目前，信丰县规模以上工业企业达244家，总营收实现389.8亿元，其中74家企业营收突破亿元，8家企业超10亿元，形成龙头牵引、梯队完善的产业格局。2025年，信丰县地区生产总值达341.2亿元，增长5.7%。（吴博涛 郭运）

管好小区物业改善居住环境

“之前连续下雨，小区低洼处全是积水，还到处孳生蚊虫，大家清理后，小区环境变得清爽又干净。”近日，全南县明珠新城小区居民李芳欣喜地发现，家门口的环境迎来越来越好。

近期，受持续降雨、气温回升影响，蚊虫孳生、积水返臭等季节性突出问题凸显。全南县聚焦群众急难愁盼问题，由该县物业服务突出问题深化治理突击战工作专班牵头，第一时间启动季节性隐患专项治理，直面群众急难小事，让宜居环境看得见、摸得着。

坚持源头治理，全力清除蚊虫孳生隐患。该县物业治理专班组织各物业公司联合社区、网格单位，对小区绿化带、公共绿地开展拉网式“大扫除”，重点清理枯枝落叶、积存杂物和卫生死角，修剪遮挡通风透光的植被，从源头破坏蚊虫栖息繁殖环境，有效降低病媒生物密度。

紧盯雨季突出问题，工作人员靶向排查整治顶楼露台、外墙飘檐、地下管网等关键点位，集中清理排水口淤泥、落叶及生活垃圾，及时修复破损管网，打通各类排水堵点，保障排水系统畅通，有效杜绝屋顶渗漏、异味回涌等现象。

同时，该县建立“日常巡查+集中整治”长效机制，严格督促各物业公司依规履约，将绿化保洁、管网维护纳入常态化监管，实行销号管理，严防各类整治问题反弹。据统计，此次专项整治共清理30余个小区，清运150立方米，持续擦亮城市宜居底色，切实增强群众的获得感、幸福感、安全感。（张美霞 曾瑜婷）



“六一”国际儿童节前夕，分宜县总工会在分宜镇介桥古村开展了一场以“古村非遗·亲子共融”为主题的亲子活动，30名新业态劳动者抛开忙碌，全身心投入“大树与松鼠”游戏、“零食连连看”游戏、非遗体验、亲子共创等互动节目，和孩子一起共度美好时光。黄纳诗 李舟摄

红谷滩区：“扫地僧”变成了机器人

保洁效率提升60%至70%，垃圾落地不超过30分钟，路面洁净度达98%以上……这组亮眼数据的背后，是南昌市红谷滩区智能环卫体系的全面升级。近日，红谷滩区城市管理和综合执法局在九龙湖大道机械化作业示范经验基础上，针对省政府广场、秋水广场、南昌西站广场三大核心点位的不同特点，量身定制“一点一策”智能保洁方案，构建起“大型机械+小型智能+纯无人装备”的协同作业模式，实现了从主干道机械化向广场、交通枢纽等开放空间智能保洁的全域延伸，走出了一条智能化、机械化、精细化深度融合的城市管理新路径。

清晨6时，在秋水广场，智能保洁的主角——坎德拉阳光S200Ultra无人清扫机器人在各自负责的区域内有序作业。它们不仅能自动识别障碍物、避让行人，还能自主完成充电、补水、垃圾倾倒等全流程操作，真正实现了“无人值守”。

“以前这个时候，我们十几个人得拿着扫帚、推着保洁车满广场跑，现在只要两个人负责巡检就行。”正在现场查看设备运行状态的环卫工人李师傅说，“这些机器人扫得很干净，砖缝里的碎渣都能吸出来，而且噪声小，不会影响晨练的市民。”

红谷滩区城市管理和综合执法局相关负责人介绍，省政府广场和秋水广场作为展示城市形象的重要窗口，对环境洁净度和作业干扰度要求极高。因此，该局专门为这两个点位量身打造了“纯无人智能主导、人工精准补位”的作业模式：以无人清扫机器人为核心，构建起“充电—作业—补水—倾倒”的全流程无人化闭环，承担90%以上的大面普扫和巡回保洁任务。人工仅负责设备日常巡检、极端死角清理和突发垃圾应急处置。

与秋水广场的静谧不同，南昌西站广场从清晨开始就人来人往、车流不息。在这里，又是另一番智能保洁景象：主干道上，大型洗扫车、洒水车正在联合作业；在候车区入口、人行通道、扶梯周边等大型机械无法进入的狭小空间，小型无人清扫车正灵活穿梭，进行精细化清扫。

针对南昌西站交通枢纽的特点，红



红谷滩区崛起广场上，无人清扫车正在作业

谷滩区创新采用“无人清扫车与机械化联动”模式，形成了“大车扫道路、小车扫广场、智能保枢纽”的立体化作业格局。同时，通过云端调度平台，工作人员可以实时监控客流变化，动态调整保洁频次，确保“客流不停、保洁不断”。2025年12月，红谷滩区在西站广场投放了2辆小型无人清扫车，与九龙湖大道原有大型机械化作业车形成互补，实现了从城市主干道到交通枢纽的全覆盖。

相比此前崛起广场的试点工作，此次三大点位智能环卫优化实现了多维度升级。作业主体从以大型洒水车、洗扫车、雾炮车为主，升级为大型机械、小型智能设备与纯无人装备的分层适配组合；作业模式从主干道单一的“冲—洒—洗—吸—扫”联合作业，转变为广场纯无人主导、枢纽小型智能补位、道路机械兜底的模式；装备应用首次引入纯无人清扫机器人和小型无人清扫车；调度方式从固定频次、现场人工管理升级为云端实时监控、远程智能调度、动态加密作业；覆盖范围从城市主干道平面保洁，扩展到广场铺装、步道、边角、通道及交通

枢纽的立体保洁，彻底消除保洁盲区。

智能环卫体系的落地运行带来了显著成效。数据显示，三大点位保洁效率较传统模式提升60%至70%；保洁频次加密至每日2至5次，基本实现垃圾落地不超过30分钟；路面洁净度提升至98%以上，卫生死角得到彻底清理，扬尘污染得到有效遏制。与此同时，环卫工人从过去的“扫街人”变为“设备巡检员+精细保洁员+应急处置员”，劳动强度显著降低。高温、夜间等高风险作业环节全部由机械承担，环卫工人的作业安全得到有力保障，真正实现了“机械替人、智能助人、数字管人”。

下一步，该局将继续深化“大型机械+小型智能+纯无人”协同作业模式，逐步向辖区内更多广场、公园、商圈、交通枢纽复制推广。为加快推进智能环卫调度平台整合，该局推进设备状态、作业轨迹、质量考核“一屏统管、全域智控”，并加强环卫工人技能培训，提升设备巡检、运维和应急处置能力，全面构建覆盖全域、高效智能的现代化环卫治理新格局。（黄思源 文/图）

方大萍安钢铁：

以精提质 激活产业发展新动能

2026年，钢材市场持续震荡，行业利润承压下行。方大集团萍乡萍安钢铁有限公司（以下简称方大萍安钢铁）立足老牌钢企发展根基，于细微处挖潜力、在创新中谋突破，依靠科技创新与精细管理，推动公司高质量发展。精细管理是提质增效的基本功，降本创效藏于毫厘之间。在公司检测部，技术人员针对助熔剂用量开展专项攻关，通过多轮试验对比，在严格保障检测质量的前提下，将单次检测助熔剂用量由7克降至6克，全年可节约检验成本6万余元。

资源盘活同样是精细化管理的重要战场。在公司修建部，组建专项攻坚小组，对报废电机实施精细化拆解，充分回收铜、铁等优质资源。今年以来每月创效5万余元。公司销售部门紧盯铜价高位窗口，对废风口中小套、废氧枪喷头等高含铜废料实行分类储存、竞价销售，今年前四个月相关废料售价大幅提升，累计创效120余万元。

科技创新是转型升级的硬支撑。针对车轮轮毂防尘盖粘连难拆、暴力拆卸易损坏的难题，维修团队自主研发专用拆卸装置，借助杠杆原理与风炮动力实现无损快速作业，该装置已获国家实用新型专利，有效降低劳动强度与备件损耗。针对贵重金属铈铁粒度检测人工转运易流失、数据不准的问题，企业依托数字化平台搭建在线采集系统，实现检测全流程闭环，既杜绝物料损耗，又提升检测精准度，相关技术成果被广泛推广使用。

今年以来，方大萍安钢铁以系统性科研攻关驱动全链条升级。首批立项14项科研项目，覆盖炼铁、炼钢、轧钢等核心生产领域。一系列科研成果加速落地：炼钢工序精准调控冶炼成分、稳定产品质量；轧钢工序优化控控控工艺，实现提质增效；动力系统深挖能源回收潜力，4月自发电量首次突破1亿千瓦时……

方大萍安钢铁广大员工立足岗位、深耕细作，以一克一厘的较真、一技一策的创新，助力企业在传统钢铁赛道上跑出了转型加速度。（李炯芬）

会昌

信丰

全南