



# 盐城12345热线:赋能企业发展构建服务新格局

□唐锦 贾云丹 张观雨

近年来,盐城12345热线锚定营商环境优化目标,以构建智能高效、协同联动、闭环管理的服务体系为核心,通过制度创新驱动、平台智能升级、考核机制倒逼,服务效能跃升“四位一体”的革新矩阵,持续深化助企服务供给侧结构性改革,以标准化流程再造打通跨部门协同堵点,在营商环境优化攻坚战中打造政企协同发展的“盐城样本”。

## 企业诉求全链响应

为切实解决企业政策咨询与服务保障需求,创新出台《盐城12345热线“企求速办”工作规则(试行)》,通过32条具体措施构建“有速度、有温度”的企业服务体系。新规建立市、县(区)两级联动

机制和跨部门协同网络,从企业诉求受理到问题最终解决,全程设置清晰时间节点,针对紧急情况开辟快速通道,形成“诉求受理、快速响应、交办督办、按时回访、问题销号”的闭环管理链条。通过分级领办压实主体责任,亮牌催办提升处置效率,专题督办攻克复杂难题,实现诉求响应时效化、分派精准化、解答专业化、过程留痕化。借助实时追踪系统和规范操作流程,确保每个环节进展可视、责任可追溯,为高效解决企业急难愁盼问题提供强有力制度保障。

## 质效双控闭环管理

通过机制创新与责任压实双向发力,切实提升12345热线工单办理质效。依托热线工单办理量、响应时效、满意度评价等多维度数据分析,精准聚焦

反复性诉求与系统性堵点,用“响应速度、解决效率、回访满意度”三项硬指标跟踪督办部门服务质量,实现问题督办从被动响应向源头治理延伸。创新设立“红黄蓝”三级预警机制,配套制定工单处置规范,同步运用智能系统全程留痕、自动预警。目前,企业群众平均等待时长已压缩至10秒内,30秒内人工接通率达97%,全面提升了盐城12345热线响应效能,确保让企业烦心事办得更快、疑难问题解决得更实。

## 民生服务精准触达

以数字化改革为牵引,盐城12345热线紧扣便民利企服务宗旨,通过数智融合创新打造全场景服务体系,率先上线省“民声智慧听”试点平台,增设智能坐席助手、智能回访等应用,达到“秒级

响应、分钟流转”。同时,深入推进“人工智能+”行动开展,积极引入DeepSeek大模型技术构建智能治理中枢,将人工智能深度融入政务服务全链条,在智能申报、热线服务、公文处理、惠企政策“免申即享”等场景中,创新开发诉求语义解析、风险态势推演、处置策略生成等算法模型,通过深化智能问答系统、话务流程数字化改造、诉求数据深度挖掘,实现服务响应速度提升,建立“诉求溯源、趋势预判、对策供给”的智能决策闭环,推动更多惠企利民政策和服务落地。

盐城12345热线将持续以“盐城速度”重塑政企互动新生态,聚焦“人民满意”,延伸“为民坐标”,让“拨通即办、办就优办”成为城市营商环境的鲜明注脚,让政企关系更融洽,进一步提升企业和群众的获得感、满意度。

## 蔡桥镇

### 环境整治“内外兼修”

本报讯(季心怡)近年来,滨海县蔡桥镇大力推进人居环境改善工程,切实把人居环境往“实”里抓。如今,各村居村容村貌发生了翻天覆地的变化,一幅幅生态宜居、美丽和谐的乡村画卷正徐徐展开。

党建引领生态绿,共建共治“绘就画卷”。该镇充分发挥党员先锋模范作用,明确职责分工,制定详细的工作计划和目标。利用每月主题党日开展“环境整治焕新颜,共建美丽家园”主题活动,党员带头清理自家房前屋后的垃圾杂物,对村镇主干道、河道两岸、沟渠等重点区域进行集中清理,以实际行动为村民树立榜样,激发村民参与环境建设的积极性和主动性。

文明新风浸润乡村,环境整治“内外兼修”。该镇构建线上线下相结合的宣传体系,营造浓厚的环保氛围。线上,通过新媒体平台,制作发布一系列农村环境建设的宣传短视频,生动展示蔡桥镇环境建设的成果与变化。线下,村广播定时播放环保知识和环境建设动态,在村镇主要道路、宣传栏等显著位置张贴宣传海报,并组织志愿者深入农户家中发放环保宣传手册,提升村民对环境建设的认知度和认同感。

强化监督长效治理,聚焦重点“固本强基”。该镇积极探索长效管护机制,将人居环境整治纳入村规民约,建立人居环境整治监督检查机制,对镇域内环境整治情况开展定期巡查。实行“督查+暗访”制度,对照环境卫生综合整治标准找差距、抓整改。针对督查中发现的问题,现场交办,建立整改台账,进行持续跟踪,推动人居环境整治工作由“短期清理”向“长效管护”转变,推动人居环境整治工作监管并行。

## 正红镇

### “网格”赋能乡村振兴

本报讯(黄芳 李炯 梁建山)近年来,滨海县正红镇积极探索网格化管理与乡村振兴深度融合路径,推动乡村振兴各项工作落地见效,为乡村发展注入新活力。

党建引领,织密网格“责任网”。该镇坚持党建引领,成立网格党支部、党小组,充分发挥党员先锋模范作用,将组织优势转化为乡村振兴治理效能。网格员化身“政策宣传员”,深入田间地头、农户家中开展政策宣讲,推动政策入脑入心。

精准服务,当好群众“贴心人”。网格员通过日常巡查走访,全面收集群众在产业发展、人居环境整治、民生保障等方面的诉求,建立问题台账,实行销号管理。网格员主动对接农户,了解种植养殖需求,联合农技部门开展技术培训,帮助解决技术难题;网格员带头清理卫生死角,动员群众参与环境卫生整治,推动面貌焕然一新。

数字赋能,打造治理“智慧网”。该镇积极推进“数字网格”建设,运用大数据、物联网等技术,打造网格化管理智慧平台。通过平台实时掌握网格内产业动态、环境状况、民生需求等信息,实现问题发现、上报、处置、反馈全流程闭环管理。同时,开通线上“民情直通车”,群众可通过小程序、公众号等渠道反映问题,网格员及时响应处理,大幅提升治理效率,让乡村治理更精准、更高效。

产业联动,激活发展“新动能”。该镇以网格为纽带,推动特色产业发展。网格员深入挖掘各村资源优势,助力打造“一村一品”产业格局,引导农户成立专业合作社、特色种植养殖基地。在网格员的牵线搭桥下,多个村与企业达成合作,推动农产品深加工、乡村旅游等产业发展,带动100多名村民在家门口就业。

如今,在正红镇,“人在格中走,事在网中办”已成为乡村治理常态。一张张细密的网格,串联起乡村振兴的点点滴滴,绘就出一幅产业兴、环境美、治理优、生活富的乡村新图景。

### 伍佑街道龙园社区:“暖心食光”传递感恩情

□严红玉 胡玉才

为弘扬孝亲敬老的传统美德,丰富社区老人的精神文化生活,5月10日,盐南高新区伍佑街道龙园社区党总支、社区妇联联合辖区共建单位,在长者食堂组织开展“暖心食光·紫薇厨坊”主题感恩活动。社区志愿者、居民代表与母亲们齐聚一堂,以制作美食的方式表达对母亲的敬意与爱意,营造温馨氛围。

活动当天,长者食堂内热闹非凡,欢声笑语此起彼伏。社区志愿者提前布置场地,备齐食材,并邀请擅长烹饪的居民担任“厨艺导师”。参与者分工协作,有的洗菜、有的切菜、有的精心烹制家常菜肴。

“妈妈的味道”互动环节成为活动亮点。几位年长母亲走上前,一边娴熟地示范传统菜品制作,一边分享菜肴的烹饪诀窍。经过一上午的忙碌,一道道饱含心意的菜肴摆满餐桌,香气四溢的“感恩宴”温情开席。

“‘紫薇厨坊’是社区妇联打造



的邻里互助品牌项目,此次结合母亲节主题,既传承了孝亲文化,也拉近了居民之间的距离,增强了社区归属感。”龙园社区妇联负责人表示。70岁的柏奶奶感动地说:“孩子们平时工作忙,今天能和邻居们一起做饭聊天,心里特别温暖。”

据悉,龙园社区长期依托长者食堂等阵地,开展为老服务,此次活动进一步深化了“党建+妇联+志愿服务”基层治理模式。社区将持续推出“代际共融”主题活动,鼓励年轻一代在劳动中感悟亲情,让敬老爱老的传统美德在烟火日常中代代传承。

这场以美食为纽带的感恩活动,不仅让母亲们留下美好回忆,更串联起邻里温情,生动展现了社区共建共治共享的治理成效与人文关怀。

### 架起群众致富金桥

□徐松 严岭山 孙闻

在黄河故道边,有一位立志家乡敢想敢干的年轻新农人,十多年如一日,创办千亩“好农家”葡萄基地,他就是省乡土人才“三带”能手、盐城市科技创新带头人——滨海县滨淮镇公玉村青年农民毛天池。

2013年,毛天池刚从高校毕业,原本有一份收入可观的工作,但他毅然回到养育他的村庄,积极引导村里群众发展现代化农业种植,帮助村里申报建设绿色葡萄种植示范基地1500多亩。在基地建设初期,习惯“上茬麦子下茬稻”种植模式的群众对大棚葡萄表现不积极。为了打消群众对葡萄发展前景的顾虑,他在引导大家的同时,组织部分群众代表外出考察学习,开阔视野、接触知识、学习技术。通过一学二看,群众不仅顾虑打消了,而且种植葡萄的积极性也被调

动起来,回来第一天就有30多户群众踊跃报名种植葡萄。先后建起了钢管连栋大棚1000多座、竹片大棚100多座,不仅掀起了发展特经葡萄和果品生产的热潮,而且带动周边乡村发展葡萄种植。

发展葡萄和果品生产,要想效益好,选择品种是关键。毛天池先后引进“阳光玫瑰”“超级皇后”“金香玉”等10多个优质品种。在他的精心指导下,第二年葡萄亩收入达2万元。十多年来,毛天池还在附近乡镇推广种植葡萄,秋月梨等3000多亩,引导200多户种植户致富,并带动1000多人实现家门口就业。

2017年以来,毛天池在县镇领导和农业专家的支持下,筛选20多个家庭农场成立生态农业产业协会,实行“协会+基地+农户”的高效运营模式,由协会提供技术和销路,使种植户亩产增收3000多元。

在毛天池的创新引领下,通过开展公益助农直播,让葡萄生产在“云”上推广。与此同时,为了更好地把葡萄发展效应充分发掘出来,在合作社基地投资200多万元,建设一座近千平方米的“葡萄文化展示馆”,让“好农家”葡萄通过“互联网+休闲+旅游+销售”的创新发展模式,有效提升了葡萄品牌形象和效应。

青年新农人毛天池立志家乡,靠自己的坚守与执着,以强烈的事业心和责任心,创新创业、推广农技、带民致富。十三年来,他示范推广现代农业葡萄、果品为主的新技术30多项,示范推广新品种12个,主导品种、主推技术应用率达90%,推广应用面积1万多亩,每亩平均增收3000元。痴心的付出,赢得了大家的认可。世外“葡”元葡萄种植基地承办“农民丰收节”,获央视一套和省市多家主流媒体报道。

近年来,毛天池在创新引领下,通过开展公益助农直播,让葡萄生产在“云”上推广。与此同时,为了更好地把葡萄发展效应充分发掘出来,在合作社基地投资200多万元,建设一座近千平方米的“葡萄文化展示馆”,让“好农家”葡萄通过“互联网+休闲+旅游+销售”的创新发展模式,有效提升了葡萄品牌形象和效应。

在开展校外劳动教育实践活动中,阜城街道关工委坚持“突出育人导向、遵循教育规律、体现时代特征,强化综合实施、坚持因地制宜”五项基本原则,致力于实现劳动教育目标,引导青少年树立正确劳动观,培养劳动精神与实践能力。

今年以来,阜城街道关工委在盐阜农耕文化园所在的方黄村成立“老农民”志愿者工作室,选拔9名精通农业知识的土专家,助力青少年校外劳动教育活动,志愿者们为接受校外劳动教育的青少年提供农业知识讲解、劳动技能传授等服务,每个班级配备1至2名志愿者全程指导。

去年12月,阜城街道盐阜农耕文化园被成功选拔命名为“江苏省关工委青少年校外劳动教育阵地”。

## 新闻速递

### 坎北街道

### 全民阅读蔚然成风

本报讯(郭恒 王国富 潘星宇 梁建山)近日,滨海县坎北街道多措并举推进全民阅读活动,成效显著,街道上下读书氛围愈发浓郁,群众参与热情高涨。

为提升群众参与度,坎北街道通过线上线下相结合的方式开展广泛宣传。线上利用微信、抖音等新媒体平台,转发全民阅读知识与公益视频;线下通过开展集中宣传活动、发放宣传单、更新公益宣传广告等方式,有效提高群众对全民阅读的知晓率和参与积极性,营造“爱读书、读好书、善读书”良好氛围。

在完善设施建设方面,街道充分发挥农家书屋、阅读室的示范作用,提升全民阅读水平。同时,按照“七有”标准对农家书屋进行提档升

级,增添智能阅读、有声阅读设备,增加数字农家书屋的访问量,让群众享受到更优质的阅读资源。

此外,坎北街道还打造特色阅读品牌,让全民阅读变为全民“悦读”。举办坎北青年庭院读书会、庭院亲子读书会、“同心悦读·共谱新篇”主题读书活动,开展读书、荐书、送书、品书等活动,激发群众的阅读兴趣。街道还持续打造“文化读书节”这一全民阅读特色品牌,进一步推动全民阅读在街道蔚然成风。

坎北街道将继续深化“书香坎北”建设,持续开展各类阅读推广活动,丰富活动形式与内容,满足不同群体的阅读需求,让阅读真正成为群众生活的一部分,不断提升居民文化素养和街道文化软实力。

### 滨海县农业园区

### 开展道德评议倡树文明新风

本报讯(李玉珊 梁建山)近日,滨海县农业园区积极开展道德评议活动,弘扬新风正气,推进移风易俗,传播文明理念,为乡村振兴注入精神动力。

各村组建了由村“两委”成员、老党员和老干部构成的道德评议议会。评议会成员定期集中,围绕村里好人好事、文明家庭及不文明现象展开评议。评议过程坚持公平、公正、公开原则,广泛征集意见,精准呈现村庄道德状况。

在岭山村,道德评议会成员围坐一堂,热烈讨论近期村内动态。村民于红梅主动照顾邻里孤寡老人的善举,赢得众人一致称赞;某村民乱扔垃圾的行为则受到批评。经过深入讨论,这些情况被详实记录,并

以红黑榜形式公示于村务公开栏,接受全体村民监督。

“道德评议红黑榜让好坏一目了然,现在园区里爱孝亲、厚养薄葬、办事从简的风气越来越浓。”一位参与道德评议的村民感慨道。

此次活动是园区推动精神文明建设的关键一步。近年来,该园区还将“移风易俗”纳入村规民约,公示于各村显眼位置,规范村民自治行为;依托新时代文明实践站开展理论宣讲、文化服务等活动,加强村规民约宣传,提升村民文明素养。

该园区将深化道德评议活动,完善评议机制,丰富评议内容,让文明新风吹遍乡村,助力和美乡村建设迈上新台阶。

### 五烈镇

### 孝文化浸润人心传家风

本报讯(吴建东 彭慧 何国庭)5月11日,东台市五烈镇各村妇联以“感恩母爱”为主题,精心策划一系列形式新颖、内涵丰富的母亲节活动,在全镇掀起弘扬孝道文化的热潮,让文明新风浸润千家万户。

多元活动颂母爱,温情传递润心田。薛岗村的亲子阅读活动现场书香氤氲,家长与孩子共读母爱主题绘本;谢庄村的家书朗诵会上,一封封真挚信件令人动容;文华村儿童以笔墨传情,书写“慈母手中线”等诗句;博岳村则通过诵读《游子吟》,以经典传承孝道;在联窑村党群服务中心,7对母子在“感恩告白”环节深情相拥,孩子给母亲献上康乃馨,现场温馨满满。

法治教育与家风传承也融入其中。甘港村开展《中华人民共和国民法典》婚姻家庭篇普法讲座,以案

例解析守护妇女儿童权益,还组织家长与孩子携手绘制风筝,共绘“家”的温馨画卷;联堡村挖掘“两参”人员家庭、烈属、现役军人等群体故事,评选出20位“慈母孝女贤妻”模范,并公示事迹。颁奖典礼后,村文艺志愿者带来《春香传》《妈妈的吻》《手心有你》等节目,将家风与家国情怀巧妙融合。

“原来母亲节不仅是送花,更要读懂妈妈藏在皱纹里的爱。”参与活动的村民们感慨道。联堡村还通过村务公示栏、微信群等载体广泛开展宣传,推动孝道深入人心。

近年来,五烈镇将家庭文明建设作为乡村振兴的重要抓手,通过“美丽庭院”创建、家风家训展示等活动,让孝亲敬老成为日常。此次母亲节系列活动惠及千余人,既展现农村精神文明建设成果,也为乡风文明培育注入活力。

### “村晚”嗨起来 村民乐陶陶

□杨安强 朱霆

5月11日晚,东台市梁垛镇鹤伦村村民们欣赏到一场由周边村文艺爱好者联合表演的“感恩母亲节”主题“村晚”文艺演出,演出现场气氛热烈,观众沉浸在幸福快乐的氛围中。

演出节目精彩纷呈,涵盖独唱、舞蹈、小品等多种形式,生动展现了博大无私的母爱,也表达了人们对祖国母亲的热爱以及对美好生活的向往。

这场温馨的“村晚”由鹤伦村新时代文明实践站与台南舞动人生队牵头组织,来自时堰、梁垛等10个村的舞蹈队成员精心排演了《世界赠予你》《母亲是中华》《有钱没钱都

是娘》等24个雅俗共赏的节目。每一个精彩表演都赢得台下观众的阵阵掌声。其中,台南舞动人生队创作的小品《有钱没钱都是娘》将演出推向高潮。演员们表演惟妙惟肖,生动展现了母亲在日常生活中对子女的悉心培育与默默付出。幽默诙谐的对白,直击心灵的情节,引得观众时而捧腹大笑,时而眼眶湿润,陷入深深思考。

“此次‘村晚’活动既丰富了村民精神文化生活,又营造出感恩母亲、弘扬文明乡风的浓厚氛围。我们还将持续开展多元化群众文化活动,组织农民自编自演,为乡村振兴注入精神动力,不断提升村民的幸福感与归属感。”鹤伦村相关负责人表示。