

## 政务简报

● 3月24日,全市未成年人保护工作会议召开。市领导张茂、许飞、李亚、吴绍东、刘嘉斌和市关工委副主任刘瑛出席。

## 打通服务群众“最后一公里”

铜仁市12345热线作为服务企业群众的“总客服”,始终聚焦企业群众急难愁盼,不断优化受理流程,强化部门协同、深化数据赋能,构建起“统一受理、上下联动、信息共享、高效处置”的全链条服务体系,用一通温暖的电话、一次次快速的响应、一件件落地的实事,打通服务群众“最后一公里”,成为企业群众信得过、用得上的、靠得住的诉求主渠道。

近日,沿河土家族自治县一市民拨打12345热线,就真切感受到了“总客服”的高效与温暖。该市民反映,其子女自2021年起,个人医保信息在当地医保部门录入时出现错误,且长期未得到更正,近期孩子前往贵阳上学办理医保转移手续时,因信息错误导致转移业务无法正常推进,直接影响孩子在校参保、就医报销等切身事宜。市民此前已多次到属地医保部门沟通反映,但问题始终未能得到有效解决,无奈之下拨打该热线求助。热线坐席人员接到来电后,第一时间详细记录诉求内容、问题症结、市民诉求,严格按照受理流程快速登记、精准甄别、即时派单,以“一站式受理”为市民打开解决问题的快速通道,让焦急的群众感受到了实实在在的效率。

上下协同,让疑难问题有人管、快速办。针对群众反映的跨区域、跨部门、跨层级复杂诉求,铜仁市12345热线建立健全“市级统筹、市县联动、部门协同”的闭环处置机制,打破部门壁垒,疏通层级堵点,形成“热线吹哨、部门报到”的工作模式。对于重点、难点、积压诉求,热线牵头抓总、主动协调,联动相关职能部门下沉一线、现场办理,确保复杂问题不推诿、不拖延、不搁置。

左右联动,让群众诉求办理更高效、更快捷。上述医保信息错误诉求受理后,铜仁12345热线立即启动联动处置流程,第一时间对接市医保局,同步将市民诉求、问题详情,涉及区域精准推送。市医保局高度重视、迅速响应,立即与沿河自治县医保部门核实具体情况,梳理医保转移办理流程节点,安排专人全程跟踪督办。在市、县两级热线与医保部门的协同发力下,及时完成了错误信息更正、医保关系转移手续办理,彻底解决了困扰市民许久的难题,保障了孩子正常就学参保。从市民来电求助到问题圆满解决,全程高效顺畅、全程闭环落实,充分彰显了热线“上下一条心、左右一盘棋”的强大服务合力。

及时梳理,深化信息共享效能,让民声民意成为决策依据、治理参考。铜仁12345热线不仅是诉求受理的“中转站”,更是民声汇聚的“情报站”、决策参考的“智囊团”。坚持对受理的各类诉求进行常态化梳理、分类化分析、精准化研判,定期汇总民生领域热点、难点、堵点问题,形成详实的民生数据分析报告,为党委政府科学决策、精准施策提供第一手民意支撑。截至目前,铜仁12345热线已累计梳理民生领域各类诉求8批次,深度聚焦群众关注度高、反映集中的重点领域,分别为纪委、住建、公共资源交易、教育、卫健、医保等相关部门优化服务、完善政策、改进工作提供了详实可靠的民声依据,推动一批民生痛点问题从“个案解决”转向“源头治理”,实现“解决一件事”到“办好一类事”的提升。通过数据共享、信息互通,热线与各职能部门形成了破解企业群众诉求的强大合力,让治理更有温度、服务更有精度、政策更有力度。

数字见证担当,实效彰显初心。2025年以来,铜仁12345热线始终坚守为民服务初心,持续提升服务质效,全年共受理企业群众各类诉求35万余件,热线接通率、按期办结率均稳定保持在95%以上,问题有效解决率达70%以上。一串串亮眼的数据,背后是无数次耐心倾听、快速响应、高效办理,是企业群众满意度的不断提升,是热线服务能力的持续升级。

一线连万家,服务暖民心。铜仁12345热线将始终以企业群众需求为导向,持续优化服务流程,强化协同能力、深化数据应用,以更饱满的热情、更务实的作风、更高效的举措,用心用情用力解决好企业群众的每一件烦心事、揪心事、操心事,让热线真正成为党委政府的“民心线”、企业发展的“护航线”、群众幸福的“保障线”。

## 浸润农村老人新生活

## 印江建设村级养老服务站

蔡茜

“在这里能吃到热乎饭、能和老伙计们聊天,还有医生定期体检,比自己在家里舒心了!”日前,印江土家族苗族自治县缠溪镇驮马村养老服务中心内,饶学珍和杨兴凤在院子里晒太阳,空闲时又去旁边的菜园子帮着打理一番。如今,这个家门口的“幸福家园”,正为农村老人托起有温度、有品质的晚年生活。

随着城镇化进程加快,农村留守、独居老人养老难题日益突出。为破解这一困境,印江紧扣“老有所养”目标,依托《贵州省关于加强农村养老服务发展的实施方案》部署,整合农村闲置校舍等资源,因地制宜建设村级养老服务站,打通养老服务“最后一公里”,实现老人“不离乡土、不离亲情”的养老愿望。

驮马村养老服务中心,功能齐全、暖意融融。“猪肉、蔬菜,每天的饭菜要保证营养搭配,让老人们吃得放心,吃得开心。”村党支部书记杨启雄表示。

为提升服务质量,印江构建“政府引导、社会参与、集体互助”的多元模式,积极争取民政资金支持,动员春晖人士、爱心企业捐款捐物。同时推行“医养结合”服务,村卫生室医护人员定期上门义诊,建立健康档案,为老人健康保驾护航。新寨镇凯望村老年幸福食堂采取“财政补一点、集体出一点、乡贤捐一点”模式,让老人花少量钱就能吃上可口饭菜。

如今,印江建立了2个养老服务中心和5家老年幸福食堂,惠及上千名群众,不仅解决了老人的生活照料难题,更丰富了他们的精神文化生活。该县将持续优化服务设施,完善服务体系,让更多农村老人在家门口安享幸福晚年。

## 抓项目 拼进度 强动能

## 大龙开发区重大项目建设战正酣

市融媒体中心记者 曾明 吴碧艳



2026年是“十四五”规划开局之年,也是全市项目建设提升年。在春季施工“黄金期”,铜仁各地涌动着项目建设热潮。作为全省新能源电池及材料的核心产业基地,大龙开发区也在奋力抓项目、拼进度,全力以赴推进重大项目建设。

走进大龙开发区,一片繁忙有序的建设景象映入眼帘。在德普新材料年产2万吨锂离子电池负极材料生产线建设项目现场,建筑主体已拔地而起,工人们正紧

锣密鼓地进行房顶钢结构、墙面板安装和表面防护喷涂等工作,各区域作业繁忙而有序,全力推进建设进度,确保项目如期建成投产。

“本项目自春节复工以来每天投入工人50多个,三号楼计划在本月竣工,四号楼在4月底完成交付,一切都在按计划进行。”德普新材料项目经理冉长青说。

该项目总投资3亿元,总建筑面积

约14万平方米,主要建设标准化厂房、仓库、综合楼及其他配套用房和配套基础设施。项目全面建成投产,将进一步延伸开发区锂电池负极材料产业链。

与此同时,在大龙开发区的另一侧,为方能源年产20GWh钠电池生产线项目也在热火朝天地建设中。施工现场,压路机、挖掘机、起重机等机械正在紧张作业,目前整个项目的建设已经完成70%以上。

## 改革风劲乘势起 奋楫笃行谱新篇

## ——石阡县2025年度全面深化改革综述

桂政

回望2025年,石阡县全面落实中央和省、市委改革部署,坚持以改革破题,以创新赋能,统筹推进重点领域和关键环节改革,各项事业稳步提升,改革红利叠加释放。

## 坚持系统推进 改革走深走实

顺势而为,谋定而后动。县委深改委坚持以“关键一招”破题清障,激发动力,以增强改革为主线,以“一县一试点”行动为抓手,守正创新,接续发力,一系列引领性改革举措、标志性改革典型、创新性改革成果相继涌现。自觉精准对标上级各项改革决策部署,明确年度改革主攻方向和重点改革任务,健全完善党委统筹推进改革的领导和责任落实机制,及时调整充实县委全面深化改革委员会,创新深改会“2+”议题审

议机制,全面加强试点工作统筹,强化国家级和省级、市级改革试点工作“三本账”任务调度,明确专人动态管理、跟进督办,倒逼各级各部门抓实改革促进发展。2025年全县部署的23项改革任务全部完成,1项省级改革试点顺利销账,6项改革典型经验在全省宣传推广。

## 聚焦发展所需 改革有力有效

发展是目的,改革是手段。随着改革不断深化,创新实施一批具有石阡特色优势的改革事项,谋划推动了一项项关乎当前、影响长远的务实举措。制定推进开发区高质量发展的若干措施,招引项目36个,“一区两园”发展格局加快构建。创新开展清洁能源利益转化机制改革试点,风光电能源项目累计装机发电量达35.81万千瓦,列全市第一。持

续优化“一主一辅”+优势特色产业发展布局,完成辣椒规模化、标准化种植面积4.05万亩,建成抹茶茶园基地4800亩。深入实施国有企业改革深化提升行动,重组成立阡城文旅集团,盘活升级鸳鸯湖、尧上景区、楼上古寨等旅游资源,全力打造乡村旅游融合新场景。持续创新非遗传承保护机制,仡佬民歌申创为国家级非遗,仡佬龙节获2025中华体育文化优秀节庆项目。

## 紧扣民心所向 改革有感可及

拳拳改革心,殷殷为民情。石阡县委深改委始终坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享,千方百计解民忧、惠民生。聚焦教育教学改革,中考均分连续7年排全市第一位。大力推进县域医共体建设,培育卒中中

心等特色专科,建成白沙、五德县域医疗次中心,仡佬医馆揭牌投用,县域内就诊率提高至93%,群众异地就医成本降低,健康获得感切实提升。持续深化医保基金联动监管,建成县域“30分钟”社保服务圈,基层服务网点覆盖率居全省前列。推进“建枢纽带站点进家庭”模式,新建乡镇综合养老服务中心和农村幸福院12个、社区助餐点8个,实现乡镇养老服务设施全覆盖。稳步推进殡葬服务改革,殡仪馆内户均治丧基本服务费、经营性墓地价格分别下降26.4%、23.63%,民生保障体系不断完善。扎实推进综治中心、政务服务中心、交易中心规范化建设使用,打造“一站式”综合体阵地,实现群众诉求“只进一扇门、最多跑一地”目标。

## 市总工会举办2026年首场家电普惠专场活动

本报讯(译豪) 3月21日至22日,市总工会联合碧江区、万山区总工会举办2026年首场家电普惠专场活动,通过整合社会资源、搭建让利平台,将实实在在的优惠送到职工心坎上,取得了显著的社会效益与经济效益。

本次活动以“工会牵头、企业让利、职工受益”为宗旨,联合本地知名家电卖

场及品牌供应商,针对职工家庭需求,推出了涵盖冰箱、空调、洗衣机、手机、平板电脑等全品类家电、3C数码产品3000余种商品的专项补贴方案,活动期间,工会会员凭有效证件即可享受“国家政策补贴+厂家让利补贴+套购额外补贴”叠加模式的多重优惠,在国家备案价基础上,部分热销机型另享受厂家补贴100元到

2000元不等,全方位保障职工在家门口就能挑好物、选精品。多重优惠让职工消费省上加省,合作商家还提供免费送货、专业安装、售后维保“一条龙”服务,彻底解决职工消费后顾之忧。

活动现场,咨询声与洽谈声此起彼伏。本次活动不仅政策力度大,且流程便捷高效,赢得了职工们的广泛点赞。

此次活动共1000余名职工报名参与,交易人数389人,交易金额达116.5万元。

2026年市总工会将联合各区县开展家电普惠专场活动共18场,持续倾听会员心声,扩面提质,探索建立常态化、长效化的普惠服务机制,让职工足不出户即可享受更多便捷、优质的普惠服务。

## 松桃:畅通公路护航春耕

梁博儒 彭庆

来往往,路面平了,大家出行才踏实。”

G242线旁的正大镇万亩茶园里,嫩绿的茶芽缀满枝头,茶农们背着茶篓、指尖翻飞,鲜嫩的明前茶被一芽芽摘下,空气中弥漫着沁人心脾的茶香。茶农陈伍芬一边采摘一边笑谈:“以前路不好走,茶叶得靠人力背下山,费时还易损茶叶,现在国道平整宽阔,收购车直接开到茶园门口,明前茶不到半小时就能送到炒制车间,最大程度保住了鲜嫩。”为保障明前茶采摘、炒制、运输全流程顺畅,该段提前对G242国道沿线开展专项养护,清理路面杂物、修补破损路面,安排人员定点巡查疏导车辆,还针对茶叶运输早晚高峰的特点优化养护作业时间,避开运输时段,全力保障茶叶运输通道畅通。如今,依托这条畅通国道,正大镇明前茶远销全国各地,茶叶正成为带动苗乡群众增收致富的“致富叶”。

G352线是一条名副其实的产业致富路,串联起沿线多个特色产业基地。

在孟溪镇路段,工人们加紧开荒平整,这片土地即将种下200亩“耙耙柑”树苗,工地管理人员倪昌军直言:“国道畅通太方便了,板车直接把挖掘机拖到路边,下车就能开机干活,一点不误工。”不远处的猕猴桃产业园里,施肥作业有序开展,工人杨竹英一边追肥一边说:“猕猴桃产业园挨着国道,路面平整,骑摩托车几分钟就到,务工太方便了。”

在太平营街道路段,大棚内的羊肚菌长势喜人,菌盖饱满,菌柄肥嫩。当地村民陈祥和在此开办羊肚菌体验馆,新鲜菌菇除供馆内销售外,还借着畅通国道及时运往广东、东莞等地,既拓宽了销售渠道,更让深山特色农产品走出大山、卖上好价。

在乌罗镇路段,千亩油菜花竞相绽放,金灿灿花海随风翻涌,吸引大批游客观光打卡,贯穿花海的G352线成为游客观光核心通道。为服务观光农业,该段加大此路段养护保洁力度,安排人员定期清扫路面、清理路侧垃圾,维护并增设标识牌,引导游客有序通行,同时及时修补破损路面,保障游客出行安全舒适。“国道两旁的油菜花美极了,路面干净平整,开车一路都是风景,太惬意了。”铜仁市区自驾而来的游客舒舒,对沿途公路环境赞不绝口。

松桃公路管理段始终坚守养护一线,不缺口、不松懈,以实干守护畅通,不仅筑牢了农资运输的“生命线”,撑起了特色产业的“致富伞”,更点亮了观光农业的“新名片”,为松桃春耕生产保驾护航。