



“上海松江”App “上海松江”微信

2025年1月17日 星期五
甲辰年十二月十八
总第4617期

地址：松江区九峰路2号1-14楼 热线：021-37683768 邮箱：shsjbs@163.com 传真：021-37687711 沪内部资料准印证号(B)0177号 本报数字报纸：www.shsjb.com 内部资料 免费交流

我区12345市民服务热线先行联系率、群众满意度两个重要指标分别同比上升7.66%和4.12%——

诉求办理高效化 架起政民“连心桥”

□记者 张立

废品回收无人管、噪声问题惹民忧、小区停车引纠纷……翻看12345市民服务热线接到的一张张工单，一件件看似微不足道的“小事”构成了一份份民生诉求“合集”。作为松江区为民办事的主要平台，在过去的2024年里，12345热线着眼群众生活点滴与急难愁盼，搭建好政府与群众的沟通桥梁，各承办单位也诞生了不少行之有效的工作方法，先行联系率、群众满意度这两个重要指标分别同比上升了7.66%和4.12%。

新的一年，面对全新的民生答卷，松江区城运中心又该如何作答？“提质增效”成为了最好的答案。创新机制畅通民众发声渠道，加强队伍建设让问题不再反复，以智慧赋能打通办理堵点，站在2025年的起点，区城运中心将继续融合多元力量，做实热线工作，为群众幸福生活“加码”。

创新机制，热线派单更精准

“接到12345工单最担心的就是派错单、怕退单，这是源头的‘第一关’。”回想着过去一年的工作，永丰街道城市运行管理中心工作人员吴佳梅说道。作为街道城运中心的新人，短短一年时间，她便接到了近百件12345工单，从停车管理、噪声扰民到租群投诉，看似是居民日

常生活的琐碎小事，处理起来既涉及物业管理又关乎邻里纠纷，如何精准派单成为了基层面临的难题。

解民忧，制度建设是根本。派单问题得到了永丰街道城运中心领导班子的高度重视，去年，街道城运中心通过不断走访收集民意，重新梳理派单事项，8月，一份《永丰街道2024年度热线及网格平台派单事项指导意见》得以出台，并制定完善了《派单事项指导清单表》，其中，不仅明确了各部门的职责分工，还优化派单流程，完善热线及网格平台处置机制，对疑难复杂案件执行“一事多派”制度，落实“一主办多协办”协同机制，对紧急或重要诉求，建立“绿色通道”优先处理机制。此外，不断优化热线沟通技巧，设计工单办理流程图，定期召开区级考核指标分析会等一系列举措，在实现精准派单的同时，进一步减少了矛盾纠纷和推诿扯皮现象，大大减少了不满意案件的产生。

“民生问题无小事，问题导向是思路。”永丰街道城运中心相关负责人表示，12345工单是社情民意的“晴雨表”，城运中心更有责任做好流转工作，因此，做好顶层设计，把好源头关，才能真正实现为百姓发声，为基层减负。

配强人员，让民生问题不再反复

在各级承办单位中，不仅永丰街道城运中心积极创新机制，在涇泾镇，一套

取名为“三闭环”的机制可谓是2024年的“新成就”。

何为“三闭环”？就是在接单环节、处理流程、事后监督三方面均形成闭环处置。以噪声扰民投诉为例，在收到热线平台派单后，居委会工作人员第一时间联系投诉人，了解具体情况，约定上门核查时间，待处理完毕，还需填写一份“12345市民服务热线跟踪单”，确保每个工单的处理都有实效。为了实现“流程闭环”，在处理工单过程中，涇泾镇城运中心还会额外安排人员做好全程跟踪处置，由镇级工单回访工作小组专人负责案件满意度回访，使得工单办理更通畅。事后，镇里还设置了一套独有的督办通报体系，通过每周一小结，每月一总结，将情况及时报送镇领导及督查室，同步安排镇级电话回访，一旦出现“不满意”工单，便会集中批示。

涇泾镇城运中心相关负责人告诉记者，为了全面实现“三闭环”机制效果，镇里加强城运中心人员团队建设，综合考虑人员的业务水平、学历结构等因素，重新设置工作体系，以期打造一支业务和素质均过硬的热线队伍，适时调整工作方法，切实解决更多实际问题。

智慧赋能，勾画为民服务“实景图”

让百姓生活不受困扰，让城市治理更为完善，近年来，越来越多的承办单位

开始选择以智慧手段处理工单。

九亭镇城运中心内部流转着一套“智能签批”系统，该系统的“初版”只是为了优化日常审批需要人找人的繁琐流程。直到去年，有居民拨打12345热线反映，九亭一处老宅基础迁地建成了垃圾废品回收的“集中地”。“这不是一个部门就能解决的问题，牵涉多部门管理，各级领导都需要落实责任。”九亭镇城运中心相关负责人告诉记者，部门一多，流程便多，这无疑会使得问题的处理速度大大滞后。为实现“7天内解决工单”的高效率运作，九亭镇城运中心借由“智能签批”系统，选择将更多琐碎细节线上完结。“比如分管领导签字、审批，系统的功能在处理此类需要多部门共治的问题时就能发挥出很好的效果。”该负责人透露，指挥系统也确实发挥了重要作用，原本需要耗时一天才能完成的流程，短短几分钟便能处理，最终，该工单也得到了妥善的处理，获得市民的认可。

从制度到队伍再到技术，松江区城运中心始终坚持把“人民对美好生活的向往”作为奋斗目标，以“让民意表达更顺畅、诉求解决更高效”为目标，在持续完善、不断拓展中推进热线工作提质增效。“未来，我们将继续携手各承办单位，聚焦‘打得进’‘接得快’‘办得好’，不断提高热线工作专业化水平，助力提升社会治理能力。”区城运中心相关负责人说。

松江代表团审议市政府工作报告

本报讯 1月15日至16日，出席上海市第十六届人民代表大会第三次会议的松江代表团代表，认真审议市政府工作报告，审查计划报告和草案、预算报告和草案，畅谈对上海经济社会高质量发展和进一步全面深化改革的建议，一致表示，今年是“十四五”规划收官之年，要深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，按照中央、市委的决策部署，结合松江实际，凝心聚力、奋发进取，为上海加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市作出应有的贡献。

市委常委、副市长华源，市人大常委会副主任宗明，区委书记王华杰，区委副书记、区长王靖，区人大常委会主任赵汝青，区委统战部副部长、市工商联党组书记、常务副主席王霄汉，市人大常委会副秘书长刘世军，市人大农业与农村委分党组书记、副主任委员程向民，市人大常委会预算工委委员高伟明，上海对外经贸大学党委副书记、校长汪荣明，中国工程院院士、东华大学教授俞建勇，上海大学、上海市智能制造及机器人重点实验室教授俞涛，区人大常委会副主任许建新，市人大侨民宗委、外事委副主任委员费俭等市人大代表参加。

华源代表表示，过去一年，上海“五个中心”建设取得新成效、高水平对外开放深入推进、民生保障扎实有力，特别是城市经济规模突破5万亿元，相当不容易。新的一年，要深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，积极应对外部环境的影响，坚定不移做好自己的事情，大力提振消费，进一步扩内需、稳外需，要把就业摆在更加突出的位置，持续做好优化营商环境、民生保障、城市安全等工作，精心编制“十五五”规划，全力以赴实现经济社会发展目标任务。

宗明代表表示，2024年的工作成绩来之不易、可圈可点，应当充分肯定、倍加珍惜。同时，报告中对发展环境特别是发展面临的挑战，保持了清醒认识。下一步，要深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，坚持战略主动，加强同国家层面的对接和沟通，更好落实国家重大战略任务；注重问题导向，关注企业诉求，切实帮助企业破解瓶颈难题，助力提升企业发展效益；聚焦“五个中心”建设、长三角一体化发展等，进一步强化高水平协同联动，更好推动高质量发展。 ▶ 下转第六版

洞泾企业入选市智造空间优质项目认定名单

推动“工业上楼” 打造“智造空间”

本报讯(记者 张立)上海市第三批智造空间优质项目认定名单近日公布，洞泾镇本土企业多鲜面包(上海)有限公司(后文简称“多鲜”)的烘焙食品智能化全国总部基地项目成功入选。作为洞泾镇推动“工业上楼”、打造“智造空间”的代表性产业，眼下，该项目正在紧锣密鼓地建设中，预计今年4月实现成功“上楼”。

“工业上楼”，即在土地稀缺的情况下，通过多层建筑形式，将传统的工业生产功能从平面发展转向竖向发展，实现工厂生产空间的立体布局。2023年9月，上海印发《关于推动“工业上楼”打造“智造空间”的若干措施》，明确提出要推动轻生产、低噪音、环保型企业“工业上楼”，支持各类经营主体建设3000万平方米“智造空间”。

2024年12月30日，记者在多鲜烘焙食品智能化中国总部基地项目的施工现场看到，施工车辆来回穿梭，机器轰鸣声不绝于耳，施工人员紧张有序地忙碌着，现场一片火热。经过数月建设，4栋单体大楼已具规模，白色外观更显时尚，竖向、多层的施工方式也让基地的整体布局更为立体。

▶ 下转第六版

心系震区聚大爱 点滴关怀走千里

松江援藏教师奋战定日抗震救灾第一线

□记者 王梅

距离西藏日喀则市定日县6.8级地震发生已有整整11天，上海市第十批援藏干部、松江区教育工作者汪海鲸在抗震救灾第一线奋战了8天。问及何时返回，他道：“眼下还没考虑过这个问题，一切听指挥、看需要。”

震后第二天，最早班机返藏

去年12月中旬从定日县返回松江后，汪海鲸从妻子手里抢过了接送孩子的担子，早接晚送他都冲在前面，一心想抢时间陪孩子，二则希望妻子能休息休息。

1月7日上午，手机铃声突然响起，以为有电话进来的汪海鲸拿起手机准备接听，怎料竟是地震预警。“当时心里咯噔一下，赶紧跟定日的朋友们联系，一开始还没联系上，很着急，但是也只能干着急。”汪海鲸回忆，没过多久得知定日县发生6.8级大地震的消息，忐忑不安中，他收拾好行李，准备回去支援。

当天傍晚，松江援藏小组就订好了第二天最早返回西藏的航班。1月8日一早，他紧急启程赶赴定日，出发前，还特地给儿子炒了蛋炒饭。“儿子最喜欢吃我炒的蛋炒饭，就早早起床安排了一份……想着春节可能也回不来……”时隔多天，电话里，汪海鲸笑着吐露心声，但临走那天，他的内心是极度不安的。

▶ 下转第六版



受访者供图

上海松江站迎春送“福”暖旅途

本报讯(记者 沈思韵) 昨日上午，“送万福、进万家、温暖回家路”2025年松江工会文化惠民系列活动暨志愿服务活动(永丰专场)在上海松江站服务大厅举行。数位书法名家现场书写“福”字、春联，为往来返乡旅客以及站内一线职工送上温暖的新春祝福。

红火春联高高挂起、精致窗花栩栩如生……上午9时，步入上海松江站，南1门服务大厅装点一新，年味十足。活动现场，数张红纸一字排开，书法名家们根据市民需求挥毫泼墨，一个个寓意吉祥的“福”字、一副副春联跃然纸上，传递出对新年的美

好祝愿。旅客领取春联和“福”字，感受浓厚年味，将红火“福”气带回家(见上图)。

“刚进来就看见书法家在写‘福’字和春联。”从松江出发去杭州过年的旅客朱菊玲说，“旅途第一天就收到这么好的礼物，真是太幸运了！”丰富的迎新活动让从秦皇岛回松的旅客李云生感到暖意满满。“刚好家里还没有买春联，今天正好领上两副，年味很浓，感觉很温暖。”李云生举着手中墨迹未干的“福”字和春联向记者展示道，“希望2025年也可以和春联写的一样‘顺意平安，和气生财’。”

活动现场特别设置政策咨询区，

多批志愿者开展平安宣传、帮扶咨询等特色服务，并向城市新就业、灵活就业群体以及站内一线职工赠与“福”字春联，送上新春问候。

此外，松江枢纽“温暖回家路”志愿服务站(岗)，松江枢纽人民建议征集联系点也于现场举行授旗仪式。相关负责人告诉记者，针对春节前后高峰客流，相关志愿服务项目将以松江枢纽作为核心服务阵地，组织招募多批志愿者，开展乘车引导、助残帮扶、维持秩序、公益咨询等春运特色服务。后续，相关意见征询工作也将持续开展，助力建设松江品牌形象，展现上海城市温度。