

江苏南京鼓楼区探索以居民满意度为导向的基层治理模式——

# 让居民问卷成为社区工作答卷

本报记者 白光迪

## 因让老百姓过上更好的日子 提高社区精细化治理水平

“家里有什么需要帮忙的可以告诉我，我来汇总报给社区。”一大早，家住江苏南京鼓楼区热河南路5段小区的居民杨小薇就在楼栋群里征集住户意见，没过多久，大伙将意见纷纷发来。

希望能及时清理楼下垃圾箱、家里管线老化想请社区联系人员帮忙看一眼……杨小薇将问题一一记录，发送给社区网格员。“前几年，居民对社区工作的配合度较低，现在很支持。”杨小薇透露，转变得益于鼓楼区开展的一项街道服务管理创新实验。

2019年，鼓楼区被民政部确定开展街道服务管理创新实验，主题为“以居民满意度为导向的街道考评机制”。2021年1月，鼓楼区完成了为期两年的实验，开始将经验融入基层治理，将优秀做法从街道下沉社区，由试点地区向全区推广。“以改革提升基层治理效能，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，实现基层管理能力与居民满意度的双提升。”鼓楼区委书记王安伟说。

### 设计调查问卷 优化社区工作

2019年以来，为确定调查问卷具体内容，鼓楼区开展各层级、各群体座谈会和现场调研30余次。经过反复研讨，最终确定“党建引领、城市治理、民生保障、社会建设”4个维度，结合社区工作特点精选环境卫生、违建整治、电动车充电等17项具体指标。

2021年开始，鼓楼区将街道考评样本下沉社区，将符合社区工作实际的指标，纳入星级社区创建考评工作。

杨小薇居住的小区位于鼓楼区热河街道二板桥社区，辖区内以老旧小区为主，不少缺乏物业管理，加之人员密集，存在不少治理问题。“当时，问题多，办法少，经常接到群众的诉求，但是哪些工作最重要只能凭借主观判断。”2020年7月来到社区工作的二板桥社区

### 核心阅读

设计调查问卷了解群众真实需求、追踪居民意见实时调整改造方案、多方协作联动解决生活难题……近年来，江苏南京鼓楼区实验以群众满意度考评机制推动街道服务管理创新，可感知可量化的指标体系，使基层治理发力更精准，也为社区工作提供了依据。

党委书记桑颖慧回忆，当时收集民意的方式以上门走访为主，准确性和效率都偏低。

如今，每个季度都会有工作人员来二板桥社区发放星级社区问卷。“题目不多，但都是我们最关心的话题。”家住热河南路5段小区的刘大爷说。

居民手中的问卷，是桑颖慧的工作答卷。“考评前经常紧张得睡不着觉，总觉得工作还能够做得再好一点。如果分数低了，说明这段时间社区工作出现了问题，要立马解决。”每个季度星级社区的创建结果会与社区工作者的年底考评以及评优评先直接挂钩，也会影响社区工作人员的绩效。“我们希望通过这种方式继续发挥考核样本的实验成果，让社区工作者坚定不移地将居民满意度作为一切工作的出发点和落脚点。”热河南路街道党工委副书记张文娟说。

可感知可量化的指标体系，使基层治理发力更精准，为社区工作提供依据。垃圾分类指标分数低了，说明有些小区垃圾分类出现了情况；不文明养犬的人数多了，社区就要做好教育宣传；反诈宣传力度分数降低，就要

及时与派出所沟通交流……“每一项指标的变化趋势，都能为社区治理提供方向。”桑颖慧说。

### 追踪居民意见 改造老旧小区

55号、57号片区曾经是热河南路街道工作人员的一个难题。不仅私搭乱建严重、道路泥泞不平，两栋上世纪80年代建成的居民楼还存在外立面脱落、钢筋裸露的情况，有一定安全隐患。

“从小区改造项目开始，我们就借鉴以群众满意度为考评指标的做法，建立考评闭环的工作机制。”姜圩路社区党委书记李悦说。

家住55号楼的李奶奶今年70岁，老伴常年卧病在床。改造前，李奶奶家前十几平方米的区域属于私建区域，项目改造之后变成了小区的公共空间，这样的转变来之不易。

“老旧小区改造对于一楼住户影响最大，从征求意见到确定实施方案，我们前后跑了四五次。”李悦介绍，社区构建了征求意见—科学考评—精准反馈—整改落实—满意度提升的考评闭环，每个环节流程都会公布并确定整改优化事项，结果向居民公开。

改造项目推行伊始，社区就会同住房和城乡建设部门、专家、居民代表磋商，根据南京市老旧小区改造原则，按照原址、原面积、原高度“三原”原则进行改造，两年内完成。

但是如果将居民楼推倒重建，政府承担主要经费的同时，居民仍需支付一定费用，这让很多居民犯了难。“我和老伴生活条件不好，现在确实掏不出来翻建的费用了。”李奶奶说。

在多次上门询问意见、多方协商探讨之后，社区最终决定采用外立面修缮加固、电线管网优化的改造方案，代替推倒重建，也帮助居民省下了翻建费用。

居民反馈问题的整改情况是“以评促改”流转机制的关键一环。每周三下午，姜圩路社区都会召开老旧小区改造项目监理会，社

粮大户张顺达直竖大拇指。

受灾的600亩早稻全都买了农业保险，33万元的赔付款几天就到了账，张顺达迅速投入晚稻再生产。再过几天，抢种的晚稻就能收获。初步测算，张顺达的合作社平均亩产相较正常年份基本持平。

党的二十届三中全会《决定》提出：“优化农业补贴政策体系，发展多层次农业保险。”不断完善做强惠农富农支持制度，让张顺达种田的信心更足，“国家的好政策，是咱农民的‘定心丸’。”

散中转能力。借用村委会、商超、邮政便民服务站、供销社等乡村设施，完善村级服务站，打造功能全、服务优的“一站式”站点。

持续拓展服务。将发展“农村客货邮+农产品流通”模式，引导运输企业主动对接家庭农场、农村合作社等，开通农产品定制化、季节性运输专线等特色线路，促进农产品上行，提高流通效率。发展“农村客货邮+电商服务”模式，引导运输企业与电商企业合作，积极搭建助农电商平台，提供日用消费品、农资下乡和农产品进城服务。

## 河北加快推进农村客货邮融合发展

本报石家庄9月22日电（记者邵玉姿）为深入推进农村客运、货运物流、邮政快递（以下简称“农村客货邮”）融合发展，日前，河北省交通运输厅等10部门联合发文，提出到2027年，将累计建成县乡村三级客货邮站点6000个以上、开通农村客货邮合作线路600条以上，具备条件的县基本实现县乡两级站

点全覆盖。河北将全面推进“一点多能”，依托现有物流园区、汽车客运站等建设县级共配中心，拓展货运物流、邮政快递、电商、旅游等综合服务功能。利用客运站、公交首末站、养护站、邮政支局（所）等建设乡镇综合服务站，实现综合服务功能的集聚，增强上接县、下联村的集

## 广东全社会用电量增速保持较高水平

# 新动能蓄势聚力，支撑经济转型升级

欧阳逸雪

南方电网广东电网公司数据显示，今年1—7月，广东省全社会用电量5094.74亿千瓦时，同比增长7.82%，其中，第二产业用电量占全社会用电量的57.99%，拉动全社会用电量增长4.66个百分点。广东全社会用电量增速保持较高水平，支撑高质量发展扎实推进。

粤港澳大湾区集聚着数十万家制造业企业，构成拉动用电量增长的重要力量。1—7月，粤港澳大湾区内地九市全社会用电量同比增长8.36%，增速高于全省增速0.54个百分点，对全省用电量增长的贡献率为74.49%。

在广东顺德，海信容声（广东）冰箱有限公司的生产线上，每隔5秒就有一台冰箱下线。公司副总经理赵朝阳说，公司投入超600万元对生产线进行数字化改造，综合生产效率提升约两成。今年以来订单增长较快，生产线马力全开，拉动用电量同比增长超30%。

月高技术及装备制造业用电量占全社会用电量超24%，高于全省近5个百分点。同时，现代服务业同比增速为9.51%，与高技术及装备制造业增长同步。”南方电网广东电网公司市场营销部营业科专责王勇超分析，“先进制造业和现代服务业的深度融合，有助于培育壮大产业发展的新动能。”

新动能加速蓄势聚力，为经济的转型升级提供了有力支撑。数据显示，广东“三新”行业用电量同比增长33.21%，增速连续19个月保持在20%以上，新质生产力加速培育。同时，绿色转型步伐加快，风能原动设备制造、港口岸电、充换电服务业1—7月用电量增速分别为35.88%、37.23%、45.29%。

1—7月，广东高技术及装备制造业用电量970.41亿千瓦时，同比增长11.21%，增速高于全省制造业水平2.83个百分点，用电占制造业的比重维持在41%以上，对制造业用电增长贡献率超

50%。企业生产规模扩大，彰显区域经济的强大韧性与充沛活力。

1—7月，广东消费类行业用电同比增长10.53%，其中，升级消费类行业、可选消费类行业用电同比分别增长10.19%、11.35%，反映消费结构持续优化升级。

现代服务业转型升级、新型消费经济蓬勃发展，带动相关行业用电量增速加快。从细分行业来看，伴随多元消费场景的融合焕新，接触型消费和文旅消费需求发展壮大，1—7月，文教/工美/体育和娱乐用品制造业（5.33%）、住宿和餐饮业（7.54%）、租赁和商务服务业（12.31%）、教育/文化/体育和娱乐业（13.99%）、批发和零售业（14.90%）用电量增长较快；网络直播购物、移动支付、线上线下融合等新业态、新模式日益普及，数字经济正助力加快新型消费的转变和创新，相关行业活跃度有所增强。

## 服务窗

今年9月22日是二十四节气中的秋分。国家卫生健康委邀请有关专家介绍秋分时令的健康养生和疾病防治知识。

北京中医药大学东直门医院主任医师龚燕冰说，秋分的“分”有等分的意思，在秋分这一天，白天和黑夜是等长的。过了秋分之后，白天越来越短，黑夜越来越长，暑气渐渐消退，气候变得凉爽，人们的食欲比夏天要好，因此民间有“贴秋膘”的说法。“贴秋膘”要根据时令和体质特点来进补，以适度为宜。不能盲目进补，也不能过度进补。

秋天容易出现皮肤干燥、口唇干燥等状况，因此要食用一些具有滋阴润燥功效的食物。中医讲，五色对应五脏，其中白色入肺。因此，可以吃一些白色的食物，如莲藕、山药、百合、银耳、白萝卜、梨等，这些食物都能起到养肺、润肺的作用。龚燕冰推荐了一款药膳——百合银耳雪梨饮。梨是应季水果，具有养阴生津、化痰止咳的作用，百合有养阴润肺、养心安神的作用，银耳有补气润肺、滋阴生津的作用。3种食材加水煮后食用，适合大多数人群，也契合秋分的时令特点。

入秋后脾脏的运行功能会有所下降，稍有不慎就可能出现腹泻、腹胀的症状。在这个时节，饮食上要以温暖、易消化的食物为主，避免生冷、油腻、辛辣刺激食物。如果风寒侵袭到后背，会出现鼻塞、咳嗽、流鼻涕等感冒症状。此时可以采用“洋葱式”穿衣法，即在早晚温度比较低的时候一层一层增加衣物，在中午温度稍高的时候逐层减少衣物，以应对季节气候的变化。

龚燕冰说，秋天容易使人产生情绪低落、抑郁、悲观等情绪。在秋天，人体的生物钟不适应日照时间长短的变化，导致生理节律紊乱，使人们的情绪受到影响，表现出兴趣下降、注意力不集中、失眠、情绪低落、精神萎靡等症。女性和老年人更容易出现这些情绪，采用腹式呼吸法有助于缓解紧张情绪、减轻压力。

中国工程院院士、首都医科大学宣武医院主任医师吉训明说，秋分以后，气温逐渐下降，昼夜温差加大。气温下降会导致血管收缩，引起血压升高。加上由于天气逐步干燥、饮水不足等，都会增加患心脑血管疾病的风险。人们吃的食物相对热量较高，容易引起胆固醇、血脂的升高，加上运动过少，也会增加心脑血管病的发病率。

秋分时节，要注意保暖，尤其在外出的时候要及时添加衣服，避免在天气骤变的情况下或者在寒冷天气里久待。要均衡饮食，提倡少盐、少油、少糖，注意饮食多样化。同时，要进行适当规律的运动，保持良好心态，避免情绪波动过大，保持充足睡眠。有高血压、糖尿病、血脂异常或者有心脏病和脑梗病史的人，要注意监测血压、血糖、血脂，使其保持在稳定范围内。

本版责编：商 旻 吕 莉 徐 阳

# 『贴秋膘』不能过度进补

本报记者 白剑峰



## 张家界市桑植县 发挥资源优势 发展康养旅游

近年来，湖南省张家界市桑植县围绕张家界打造国际康养度假城市的目标定位，依托自身独特的山水资源和深厚的文化底蕴，加快推进桑旅融合发展先行区建设，着力打造“养德、养心、养肺、养眼、养身”五养品牌，创新推动康养旅游高质量发展，促进桑旅旅游业转型升级。

桑植县深挖红色文化资源，加强红色文化教育，探索多元立体的红色研学体系，依托中国工农红军第二方面军长征出发地纪念馆等场馆，开展丰富多样的红色研学、红色培训、爱国主题教育活动，让游客在参观游览中感悟红色文化、赓续红色血脉、传承红色基因。

桑植民歌被列入第一批国家级非物质文化遗产代表性项目名录，桑植县有“中国民歌之乡”之称。村歌赛、白族三月街、土家赶年等文化活动精彩纷呈，仗鼓舞、傩戏、花灯等民间曲艺丰富多彩，土家织锦、白族扎染等手工艺品精美绝伦，游客可在桑植体验绚丽多彩的民俗风情，聆听热情浪漫的桑植民歌，感受桑植的独特魅力。

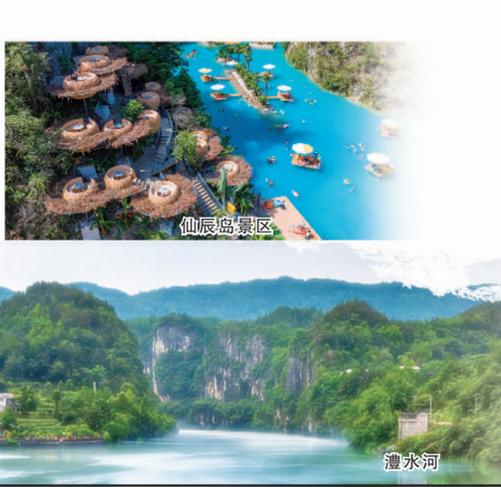


八大公山国家级自然保护区位于桑植县北部，自然环境独特，地貌类型多样，野生动植物资源种类十分丰富，是我国首批、湖南省首个国家级自然保护区。桑植县境内层峦叠嶂，气候宜人，森林覆盖率93.4%，负氧离子含量约为10万个/立方厘米，被称为“天然氧吧”。在桑植，呼吸大自然的气息，沉浸其中，悠然自得、神清气爽。

湖南南滩国家草原自然公园位于桑植县东北部，南滩草原总面积达18万亩，平均海拔1200米，天然草原广袤，水资源丰富，物种、景观多样，风貌迥异。踏上这片土地，天空辽阔，心境平和。在桑植，驻足辽阔草原，仰望星空，心旷神怡。

桑植县是国家级生态文明建设示范区，是澧水河发源地。澧水河滋养孕育了河流瀑布、峡谷石林、地下溶洞，共同描绘了一幅写意水彩画。在桑植，在仙辰岛、黄莲台天然泳池畅游，感受山间清凉；在阿巴岩、云上西界民宿休憩，品一杯浓郁的桑植白茶，感受惬意自在。

数据来源：中共桑植县委宣传部



·广告·