

## 迈向“十五五”的胜图景

强化市民热线等公共服务平台功能,推动“民有所呼、我有所应”。——摘自“十五五”规划建议

傍晚,在北京市东城区的知名美食街簋街,等餐的人群已经排起长队。外卖骑手李军辉在餐厅门口的换电柜旁停好电动车,扫码、换电池,加上取餐,全程不到5分钟。“以前换电池,得排队20分钟,经常导致订单超时。”他边走边说,“反映给12345之后,确实顶用。”

今年上半年,北京市东城区接收骑手类诉求2305件,其中不少都反映停车难、找餐难、换电池难。

民有所呼,我有所应。针对群众诉求,北京启动簋街外卖骑手服务体验舱向治理;划定专属停车位,增设换电柜;推动商家设引导员、立指示牌,方便找餐;还试点“骑手+物业”接力配送,物业人员在高峰时段协助分流取餐;在解决骑手诉求的同时,推动商圈服务标准整体升级。

热线的背后,是一场以群众诉求为驱动的城市治理改革。2019年,北京以12345市民服务热线为主渠道,创新推进接诉即办改革,构建了市民诉求快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理的机制。

“一号响应,全面接诉。接、派、办、评全流程把控。”北京市市民服务中心主任姚磊表示,12345如“数字神经”,感知着城市里的各种需求,“我们推动数智化技术与

(上接第一版)

另一件,是历届上海市委和市政府的接续努力。

在解决马桶改造这个民生问题上,上海市委和市政府始终秉持“民生为大”理念,持之以恒、久久为功,一步步推动城市更新和人民生活品质提升,让人民城市理念通过这些“关键小事”落地生根。

上世纪90年代,上海推动“365危棚简屋”改造和旧住房成套改造,受益居民约68万户。

进入新世纪,上海加大力度,对中心城区成片二级旧里以下房屋改造,到2022年7月,中心城区全面完成成片二级旧里以下房屋改造,受益居民约96万户。

2023年,瞄准最后的14082户“拎马桶”点位,上海列明时间表:两年完成总体改造。

黄浦区是全市旧区改造任务最重、难度最大,同时也是挑战最大的中心城区。一个细节,让南京东路街道龙泉居民区党总支书记陆顺凤感受到市委和市政府的坚定决心。

贵州路老旧房屋改造拖到今年,因为难度实在大。要改,只能“抽户”——把部分居民的屋子协议置换,让那些没有条件户内加装抽水马桶的人家,在“抽户”腾出的空间内拥有卫生设施。一户对应一个隔间、一把钥匙。

“抽户”的成本远远高于户内加装。但最终,抽掉24户,解决了60户居民的无卫生设施问题。陆顺凤很感慨:“只有人民城市,才会为老百姓花这么多钱。”

这两年,为全市“拎马桶”改造和“两旧一村”改造,市委和市政府通过使用专项债,提供了有力的资金保障。

花这么多钱,值吗?

“只要还有一家一户乃至一个人没有解决基本生活问题,我们就不能安之若素”“我们的城市不能一边是高楼大厦,一边是脏乱差的棚户区”……习近平总书记的重要讲话为上海市委干部和基层工作者指明了前进方向、提供了根本遵循。他们常说,这些最后“拎马桶”的人,是城市的低收入群体,也多是困难群体。宁可经济上亏了,也要提高老百姓的生活质量。这不是经济账,而是社会主义的民生账,是人民城市为人民的价值指向。

2024年底,上海人均居住面积达到19.0平方米,是1990年的近3倍;住房成套率更是提高到98.9%。

“上海对棚户区改造的规模和力度,在世界大城市中也属少有。”同济大学建筑与城市规划学院教授赵民感慨,“这正是社会主义制度优越性的体现,也是人民城市理念的生动诠释。”

尊重群众意愿,体现在设计中的“一户一方案”。

同济大学建筑设计研究院承担了这处房屋改建的设计工作。设计师汪星池和同事们来到这里,搭起咨询台,摊开图纸,与居民们面



中国共产党中央委员会主办

QIUSHI

编辑:求是杂志编辑委员会 出版:求是杂志社

2025·23 | 总第900期  
12月1日出版(半月刊)

推进党的自我革命要做到“五个进一步到位” 习近平

坚决把党的自我革命要求落实到位

本刊编辑部

认真践行习近平总书记

关于党的自我革命的重要思想

反腐败必须进一步规范权力运行

创造性贯彻落实党中央决策部署

坚决破除阻碍全国统一大市场建设卡点堵点

罗文

协同推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法

沈春耀

体系化学理化 | 经济治理理论的创新和突破

葛杨

研究阐释 | ——学习习近平经济思想的经济治理理论

蔡昉

深度调研 | “百千万工程”:如何破题城乡区域发展不平衡

蔡昉

中共广东省委宣传部、求是杂志社综合编辑部联合调研组

以制度建设优化收入分配结构

求是专访 | 为什么提出“投资于人” 本刊记者 陈有勇

文化中国 | 谱写八桂文化新时代华章 中共广西壮族自治区委员会宣传部课题组

推动大众学术健康发展 汤志国

从金鸡奖获奖作品看中国电影创作与发展 彭流萤

透视高市言论的荒谬逻辑及深层动因 杨伯江

党员干部要严防“政治骗子” 韩锐

学习问答 | 如何理解在满足民生需求中拓展发展空间 尹俊

莫让不良作风消解实干精神(党员来信) 潘江平 李旺军 沈炼屹

经济社会发展统计图表:“十四五”时期经济社会发展主要指标(创新发展篇) 国家统计局

“时代楷模”:重庆检察未成年人保护工作团队代表(英模人物) 蔡昉

# 北京深化接诉即办改革 12345,有呼必有应

本报记者 王昊男

城市治理深度融合,把这条热线变得更智能、更温暖。”

既管生活,也管生态。这天上午9时许,热线平台接到一通市民来电:“永定河边有推土机施工,正在破坏崖沙燕栖息地!”

热线牵引,多方响应。11时左右,水务、园林部门和属地政府工作人员抵达现场;12时左右,工程机械撤场;16时,需要保护的区域明确划定。站在新设的围栏前,志愿者孙磊健感叹:“几通电话,就能让推土机掉头,还给崖沙燕一片安全的家园。”

一条热线,倒逼治理升级。在延庆区,供暖设备故障问题催生出“2小时上门、4小时维修”的直派机制;在北京西站,AI系统实现对20万客流的秒级响应;在经开区,AI巡检车能够识别37类城市问题……6年来,北京12345市民服务热线累计受理群众和企业诉求1.7亿件,解决率达97.2%,满意率达97.6%。

“接诉即办,真正让市民成了城市治理的参与者、监督者,形成了城市与市民的良性互动。”北京市人民政府副秘书长、北京市政务服务和数据管理局局长沈彬华说,“‘十五五’时期,我们将进一步强化市民服务热线等公共服务平台功能,切实做到‘民有所呼、我有所应’。”

## 用好市民服务热线这把钥匙

陈震

生活中,常看到外卖小哥忙得晕头转向,找不着停车、取餐、换电池的地方。这类弄不清归谁管的问题,该上哪儿反映?

近年来,市民服务热线日益成为便捷、高效的“总客服”。在北京,12345化解了外卖小哥的痛点:划定停车位、增设换电柜、派出引导员……一系列举措落地见效,背后既有“接诉即办”“一张派单管到底”的职责担当,也有协调各方、压实责任、分析研究、反馈评价等成熟有效的机制方法。

一条热线,一举多得。通过解决一项项诉求,可以有针对性地完善相关工作,大数据汇聚起来的社情民意,助力践行“人民城市人民建,人民城市为人民”;治理者与群众之间的顺畅沟通,不仅能化解具体问题,带给群众获得感和幸福感,更能未雨绸缪,为日常生活提供全天候的安全感。

高效解决群众急难愁盼问题,需要持续用好市民服务热线这把钥匙,解锁更多路径和方法,让城市治理工作直抵千家万户的心扉。

## ■ 编辑手记

11月是全国消防宣传月,主题为“全民消防、生命至上——安全用火用电”。打造消防科普阵地,举行消防队站开放活动,开展消防安全隐患排查……连日来,各地创新场景,开展丰富多样的主题活动,让全民消防安全意识更加深入人心。

模拟厨房、客厅发生火灾的场景,拿电动自行车棚作为“消防实训场”……近日,北京市朝阳区2025年消防宣传月“社区村庄消防行”宣讲展演活动在郎园举办。活动现场专门搭建了全尺寸车棚实景,通过真实场景复刻和实战化演练,演示初期火灾的扑救方法和疏散流程。

“大家看好了,油锅起火千万不能用水扑救!”在福建省漳州市龙文区郭坑镇洛溪村,一口油锅突然蹿起猛烈的火焰,消防员一边讲解,一边示范灭火方法。漳州市消防救援支队通过“实验演示+实操教学+隐患排查”宣传模式,将消防安全知识送进千家万户。

为进一步增强企业消防安全意识,提升应对突发火灾事故的自防自救能力,湖北省武汉市消防救援支队主动与辖区企业对接,通过理论培训、疏散演练、实操实训等形式,提高员工的消防安全素质,为企业安全生产保驾护航。

正值冬季,用火用电增多,火灾发生的概率加大。针对不同群体的消防安全需求和风险特点,各地开展精准化宣传。

“刘大哥讲话理太偏,消防安全记心间,三清三关莫偷懒,阳台杂物要清完……”

近日,在河南省开封市杞县湖岗乡左洼村党群服务中心,一场裹着“消防味”的“送戏下乡”文艺巡演开演。开封市把安全用火用电的消防知识糅进戏曲等文艺节目,让村民在看戏时就把消防安全知识牢记心间。

四川省森林消防总队联动都江堰景区管理局、雅江县康巴汉子艺术团、色达县马背宣讲队等单位,在商场、村镇、厂矿等场所开展政策法规宣讲和警示教育,把典型案例融入小品、情景剧、诗歌,送到群众中间,引导农牧民加强火源管控、守住安全底线。

消防安全不仅是消防部门和消防救援人员的责任,也是全社会共同的责任。

聪明勇敢的消防救援犬、功能强大的消防车、巡灭一体的消防直升机……近日,山东省青岛市消防救援支队举行消防市民开放日活动,吸引3万余名市民踊跃参与。消防装备器材展示、消防常识讲解、灭火体验等丰富多彩的项目,让前来参观的市民收获满满。

在浙江省杭州市余杭区应急消防宣教体验馆,孩子们在宣教视频与讲解员的引导下,换上消防员、医护人员等角色服装,迅速融入安全教育情境。在模拟烟道中,孩子们弯腰低姿,捂住口鼻,沿疏散指示灯有序撤离,完成了一场逼真的火场逃生演练。

海南开展“正青春·消防护卫”行动,组织大学生消防志愿者深入社区开展宣传活动;山西在平遥古城、大同古城等地上演消防主题灯光秀和无人机表演;在贵州,消防员深入村寨,用少数民族语言讲解用火用电常识……

各地创新形式做法,广泛开展用火用电知识学习、火灾警示教育、应急疏散演练等活动,有效提升群众消防安全意识和自救能力,推动全社会关注消防、支持消防、参与消防。

一版责编:许诺 赵政 张宇杰  
二版责编:蒋雪婕 祁嘉润 韩文榕  
三版责编:韩晓明 姜波 李安琪  
四版责编:刘念 刘静文 余璇



近日,江苏省泰州市姜堰区严塘村稻田收割后,产生了6000个稻草卷,独特景致吸引众多游客前来打卡。严塘村推出草垛咖啡等业态,并举办摄影及短视频大赛、乡村音乐会,以农旅融合模式带动消费,并计划将稻草卷售予造纸、发电企业,实现废弃资源再利用。图为11月29日,游客在严塘村的稻草卷景区内游玩拍照。

# 让全民消防安全意识更加深入人心

## 各地广泛开展全国消防宣传月活动

本报记者 亓玉昆

“螺蛳壳里一定要做出道场来!”从基层党组织,到设计施工人员,再到干部居民,各方下足“绣花功夫”,一起为方寸之间的梦想聚力。天井、晒台、楼梯下面……还有一些实在没有条件的,我们采用“抽户”的方式,协议置换居民的房屋,腾出空间来改建卫生设施。”黄浦区住房保障和房屋管理局城市更新科科长马明玉说,靠着“绣花功夫”,贵州路地块共完成协议置换24户。今年6月,无卫生设施改造顺利完成。

## 因地制宜,下足‘绣花功夫’

“螺蛳壳里一定要做出道场来!”从基层党组织,到设计施工人员,再到干部居民,各方下足“绣花功夫”,一起为方寸之间的梦想聚力。

天井、晒台、楼梯下面……还有一些实在没有条件的,我们采用“抽户”的方式,协议置换居民的房屋,腾出空间来改建卫生设施。”黄浦区住房保障和房屋管理局城市更新科科长马明玉说,靠着“绣花功夫”,贵州路地块共完成协议置换24户。今年6月,无卫生设施改造顺利完成。

“螺蛳壳里一定要做出道场来!”从基层党组织,到设计施工人员,再到干部居民,各方下足“绣花功夫”,一起为方寸之间的梦想聚力。

“螺蛳壳里一定要做出道场来!”从基层党组织,到设计施工人员,再到干部居民,各方下足“绣花功夫”,一起为方寸之间的梦想聚力。