治理下沉一格 服务前移一步

——益阳市推进城市管理进社区工作的实践与思考

黄建华

城市治理的成色，最终落在群众家门口的那条路、那盏灯、那口窨井盖上。过去，管理力量多集中在主干道和重点区域，背街小巷、老旧小区却常常“看得见的管不了、管得了的看不见”。2026年以来，我们深入贯彻习近平总书记关于城市工作和基层治理的重要论述，把城市管理进社区作为打通服务群众“最后一公里”的民生工程，在中心城区93个社区布网、建站、派人，推动重心下移、力量下沉、服务前移，实现从“被动接诉”向“主动服务”、从“末端执法”向“源头治理”的转变。一年的实践让我们体会到：城市管理进社区，进的是人手，实的是责任；解决的是问题，赢得的是人心。

治理的根，必须扎在社区

城市管理的根基在基层，难点也在基层。市政设施老化、卫生死角反复、违章搭建难拆，这些问题的根子大多埋在社区。群众对城市管理的感受，从来不看主干道有多整洁，只看自家楼下的路灯亮不亮、下水通不通、噪音吵不吵。

正是基于这样的判断，市委市政府把城市管理进社区列入2026年度市级树立和践行正确政绩观重点民生实事项目，由市政府副市长专题部署推进，在前期试点成熟的基础上向中心城区全域推开。

四级联动，一张网织到楼栋单元

市城管执法局联合赫山区、资阳区人民政府印发《全面推进中心城区城市管理进社区工作实施方案》，同步出台重点事项清单、网格长（员）工作职责两份指导性文件，把市、区、街道、社区四级主体的权责边界划清楚：市级统筹调度、区级属地负责、街道协同落实、社区前端发现，每件事都有人接、有人管、有人督。

按照街道社区行政区划，中心城区划出8个片区、93个基础网格，构建“1+2+N”网格化体系：1名市局副处级实职领导担任片区长，统筹片区资源、协调跨域难题；每个网格配备“双网格长”，1名由市城管系统正科级实职干部或两区城管局班子成员担任，把专业执法的技术优势带下来，1名由街道联点社区领导担任，把熟悉民情的本土优势用起来；再加上社区“片、组、邻”三长和执法、环卫、园林、市政、路灯等多条线的专职网格员，队伍一直铺到背街小巷和楼栋单元。

服务入社，七类事一站受理。

阵地建在离群众最近的地方。中心城区93个社区全部标准化建成“社区城管服务站”，配齐办公设施、公示服务清单、建立诉求台账，市容秩序、环境卫生、违章搭建、户外广告、园林绿化、市政路灯、餐饮油烟七类城管领域问题一站式受理。群众不用跑部门、不用记电话，在社区就能反映问题、当场对接处置人。

线上通道同步打通。“益阳城管”微信小程序开通随手拍、进度查询、结果评价功能，拍照上传、智能派单、分类流转、闭环督办；将迭代升级的智信APP新增城市管理进社区专属模块，让诉求从登记、派单、处置到反馈、评价全流程线上闭环。线上线下一体，群众反映问题的成本降下来了，部门推诿的空间也被压下去了。

分类处置，闭环到每一件小事。

我们把12345热线转办、信访反馈、群众反映、网格巡查发现的问题，全部纳入“接诉即办”三级闭环：简单诉求由网格员 现场办结；常规诉求由双网格长联合社区、物业、业委会24小时内协调联办；跨领域攻坚诉求由片区长牵头多部门联合督办。同时建立“步行巡查”制度，网格长、网格员每周两个半天固定下沉社区，用脚步丈量背街小巷，尽量把问题发现在群众开口之前。

机制立起来，办理才能快起来。一件诉求从进站到办结，全程在台账上留痕、在时限上倒逼、在片区里兜底，谁接、谁办、谁督一目了然。过去群众反映一件事要打几通电话，现在进了服务站的门，就等于找到了对的人。

合力共享，从“单独”到“组团”

城市治理的最优解，从来不是城管部门的单打独斗，而是多元主体的合唱。我们以“城管进社区”为载体，把政务服务、政策咨询、技术指导、法治宣传一并搬进社区，联合街道、住建、资规、公安等部门和社会组织开展“守护城市环境·共建益美益阳”“光明护万家·安全伴左右”“垃圾分类宣传周”“法治宣传进社区”等20余场主题活动，发放宣传资料2万余份，面对面讲法规、教技巧、传常识，让居民从旁观者变成参与者。

“益阳城管”公众号开辟城市管理进社区专栏，发布一线纪实22篇，视频号推出短视频4期，市级以上主流媒体刊发经验报道9篇。通过宣传引导，群众都知道社区里有一支找得到、用得上的队伍。

群众口碑，是最实的成效

今年以来，我们累计收集社区群众诉求9146个，协调解决8771个，整体办结率95.9%，其中24小时可办结的快捷诉求办结率100%，12345政务服务热线投诉量较去年下降22.72%。这组数字背后，是一件件具体的事：完成“有路无灯、有灯不亮”整改92处，新安装路灯129盏、维修故障路灯900余盏，多个老旧小区周边的“摸黑路”变成了“光明路”；修补破损坑洼道路2万余平方米，更换维修问题窨井盖74处，清洗升级环卫设施118处；现场处置枯树危枝、楼道堆物、路面积水、飞线充电、消防通道堵塞等各类安全隐患600余起。楼道里的堆物清走了，楼道口的飞线拔掉了，下雨就积水的老路口疏通了，我们做在实处，居民看在眼里，社区纷纷送来锦旗表谢意。居民的认可，比任何总结都管用。

城市管理进社区，不是一次性活动，而是一种常态。下一步，我们将在力量下沉上做实，让网格员真正沉在社区、干在网格；在源头治理上做深，用诉求数据反查问题症结，从处置一件事走向解决一类事；在共治共享上做宽，让更多居民、物业、商户参与进来，把社区的“家务事”变成大家的“分内事”。（作者系益阳市城市管理和综合执法局党组书记、局长）

汩汩涟水润民心

——涟源市坚持“当下治”与“长久立”解决饮水难

肖莺 刘文峰 邱志光 盛放 肖洋桂

水，是生命之源、民生之基。近年来，涟源市委、市政府高位统筹，系统布局，靶向攻坚，改革创新，深入推进城乡供水一体化，推动农村供水从“有水喝”向“喝好水”跨越，以实干与担当在涟水大地谱写了一曲清泉润民心的壮歌。

靶向攻坚，高山群众告别“旱季渴”

初冬时节，涟源市古塘乡破石村村民吴先生拧开自家院里的水龙头，清澈的自来水哗哗流出。“以前每到枯水期，就要往返几公里去挑水。现在好了，24小时随时都有自来水，这水真是流进了我们心坎里！”

破石村地处高寒山区，季节性缺水严重。涟源市水利局通过现有高峰水厂管道延伸4.1千米无缝钢管、新建两座一体化无负压加压设备、修建300立方米高位蓄水池并配套智能监测系统，实现“水往高处流”，让全村群众用上稳定的自来水。

涟源地处娄邵衡干旱走廊，旱季缺水突出。涟源市坚持“工程措施与管理措施并重、应急保障与长效治本结合”，系统性破解季节性缺水难题。

针对高山缺水村落，实施“加压泵站+高位蓄水池”组合方案。在七星街镇黑水塘村，投资150万元，依托日产万吨的湄塘一水厂优质水源，建设两级加压系统，铺设5.1公里管网引水至五座高位蓄水池，不仅彻底解决了419人的季节性缺水，更实现了全村3484人的饮水提质。这套“水厂水源—加压输水—高位水池—配水管网”的山区供水模式，迅速在安平镇等地复制推广。

针对供水末端和水源枯竭区域，则科学开辟新水源。渡头塘镇檀山湾村位于水厂供水最末端，旱季时常断供。村“两委”带领村民将废弃矿井水经专业检测合格后，通过潜水泵、增压泵抽取入户，并配套建设300立方米蓄水池，实现了从“每天供水2小时”到“24小时稳定供水”的历史性转变。

涟源市坚决落实《娄底市农村季节性缺水两年行动计划（2026—2027年）》，组建工作专班，建立“问题清单-责任清单-整改清单”销号制度，分批次推进整改项目，常态化排查新增缺水问题。

目前，涟源市已累计新建加压泵站17座、改扩建调蓄水池10个，铺设管网9.45公里，蓄水池总容量提升3倍，成功解决19个高山村落、近2.4万人的季节性缺水难题。其中今年，应开工的21处季节性缺水整改项目已基本全部完成，5700名群众季节性缺水问题得到根本解决。

全域统管，城乡居民共饮“同源水”

破解季节性缺水只是第一步，让群众喝上放心水、优质水才是长久之策。涟源市立足水资源分布不均、工程性与资源性缺水并存的市情，以系统思维谋划全域水网，稳步推进城乡供水一体化。

新建的扶珂水库，青山环抱，碧波荡漾。自去年起，水库向涟源第一水厂稳定提供优质原水，日均供水2万余吨，已逐步成为城区供水安全、农业灌溉保障和区域生态改善的重要支撑。

涟源将城乡供水一体化建设作为统筹城乡发展、推进乡村振兴的基础性民生工程，坚持“建管并重、提质增效、全域覆盖、长效运行”，推动农村供水向“喝好水”、规模集中、数智化管理“三个转变”，探索出一条可复制、可推广的县域供水一体化路径。

规划引领全域布局，构建供水“一张网”格局。高起点编制农村供水高质量发展规划，以白马灌区现代化改造及融合发展项目为龙头，系统性解决水源保障、水厂布局、管网延伸等核心问题，构建“大水源、大管网、大联通”的供水网络体系，打造“水源共享、管网互通、标准统一”的城乡供水新格局。

创新融资模式，开创市场化建设“涟源模式”。涟源主动破局，精准把握国家政策性金融支持水利基础设施建设的窗口，成功将白马灌区现代化改造及融合发展项目纳入水利部与中国农业发展银行重点合作项目清单，引入金融活水，为全域供水网络建设提供坚实资金保障。

深化县域统管改革，建立长效运营机制。涟源市明确市属国有企业涟源市明宏水利电力开发有限公司为全市城乡供水统一实施和运营主体，实行“统一管理、统一运行、统一维护”，逐步实现同一供水区域同源、同网、同质、同服务、同监管目标，确保工程“有人管、有钱管、管得好、长受益”。

建管并重，清泉长流润泽民心

冬日暖阳下，白马水厂建设现场，机器轰鸣，施工正酣。这座设计日供水规模4万立方米、配水管网总长约99.8公里的骨干水厂，建成后将覆盖白马、茅塘、杨市等多个南部乡镇，成为南部片区城乡供水一体化的核心节点。

涟源市高度重视水利项目建设，由水利局牵头，联动属地乡镇、相关职能部门，会商破解各类堵点难点，同时严把材料关、工序质量关，逐项化解施工障碍，全力保障项目高效有序推进。

骨干供水网络加快成型，中部供水水源工程扶珂水库建成投用，白马水厂、湄塘口二水厂、斗笠山工业园水厂、荷塘水厂等一批骨干水厂加快建设，累计完成供水管网改造185公里，全域供水保障能力大幅跃升。

坚持“建管并重、长效运行”。在管理机制上，涟源严格落实地方政府主体、水行政主管部门监管、供水单位运行管理“三个责任人”制度，发放供水责任“明白卡”12万余张，畅通群众诉求反馈渠道。在水质保障上，常态化开展水质监测，全年水质达标率稳定在98%以上。同时，加快推进智慧供水管理平台建设，通过数字化手段实时监控水量、水压、水质，推动供水管理向精细化、智慧化转型。

从破解旱季缺水的应急攻坚，到三化建设的系统重塑，涟源以一泓涟水为纽带，把民生答卷写在乡间地头、百姓门前。汩汩涟水奔涌不息，既是水利工程落地见效的生动见证，更是市委市政府心系群众、久久为功的不变追求，让清甜活水持续滋养涟源大地、温润万千民心。

融湾向海，开放之路越走越宽

——郴州放大优势、转型突破观察之二

陈淦璋 邓智华 廖诗卉



繁忙的郴州陆港。 张一多 摄

郴州地处湘粤交界，群山环抱，没有一条大江大河直通海洋。但这里的“开放版图”，却是跨越山海的另一番景象：郴州陆港，湘粤非铁海联运班列汽笛长鸣，前10个月发运超过1万标箱；跨关区监管合作，首创“内地供港澳蔬菜双封识绿通享惠”新模式……

锚定“融湾向海增长极”定位，郴州沿着跨越山海的通途全速进发。今年1月至9月，全市进出口完成406.98亿元，对非贸易31.3亿元，外商直接投资1.19亿美元，对外实际投资9812万美元。

优势重塑：把“出海口”建到家门口

不沿海的郴州，靠什么做外贸？答案是把平台垒成“港口”，把“出海口”建到家门口。

自贸片区、综合保税区、跨境电商综试区、中非经贸深度合作先行区、郴州陆港——“四区一港”集成联动，让郴州成为湖南乃至中西部地区开放平台最全、功能最优的市州之一。今年3月27日，商务部正式发文公布第二批国家加工贸易产业园名单，郴州成功入选，成为全省仅有的2个国家加工贸易产业园之一，为外贸高质量发展再添国家级重要载体。

国家级平台扎堆落户，最实在的好处就是冲破地域局限，把沿海地区“吃香”的便利政策搬到了湘南，通关更快，报税更省，保税仓储的开销一降再降。企业在家门口报关，货物从厂门口出海。政府搭台，企业唱戏，只要产品硬气，全世界都是市场。

6月29日上午，郴州陆港国际快件监管中心繁忙有序。两辆从香港驶来的货车共载有13600余票、货值约300万元的货物，即将分拨至内地各城。与此同时，28日从郴州发车、满载电子手机配件的货柜，已顺利抵港卸货。

“以前香港到郴州，光在广东口岸排队就要大半天，现在24小时往返，物流成本降低近三成。”郴州的通关之变，令郴州湘港物流有限公司负责人邓政感慨不已。

五年深耕，郴州家底更厚实。自贸区郴州片区形成国家级制度创新成果1项，省级制度创新成果35项，被国家部委复制推广2项；对非经贸合作深化，与53个非洲国家均建立了经贸合作关系，中非经贸深度合作产业园加快建设，2025年第四届中非经贸博览会期间，成功举办中非绿色矿产合作交流活动。

郴州市第七次党代会已经明确，全方位创响“向南开放看郴州”品牌，争当湖南打造内陆地区改革开放高地排头兵。

通道破壁：从“多地申报”到“一单贯通”

多式联运（海铁）海关监管模式的贯通，重塑了内陆物流的时空。今年1月29日，湖南首批采用多式联运（海铁）海关监管新模式的出口货物在郴州陆港通关，“一次申报、一单贯通”，货物转运效率提升30%、综合物流成本降低20%。3月31日，首批进口货物自尼日利亚奥尼港启运，经南沙港海铁联运抵达郴州，多式联运（海铁）海关监管模式在湖南实现进出口双向贯通。

制度创新省下的不仅是时间，更是真金白银。9月30日，郴州海关为台达电子（郴州）有限公司办理了湖南省首票区内保税货物外发加工、设备出区维修免担保手续，全年预计减免担保金额770万元。该公司关务负责人刘映说，此前每笔业务需提交保证金或银行保函，大额资金长期被占用；免担保后，节省的资金可直接投入生产扩能和设备技改。

针对跨境物流的痛点，郴州不断探索规则对接。5月29日，湖南首票应用湘粤港“跨境一锁”公路舱单“一单两报”的出口货物经郴州海关监管放行。企业只需在内地“单一窗口”录入一次数据，系统自动转译为符合两地海关要求的申报数据，并推送至对应的通关系统，实现“一张单、两地跑”。

“以前一批货物要两地申报、重复录入，费时还容易出错。现在只需要在国际贸易单一窗口录入一次数据，节省了半小时以上的申报时间。”郴州市嘉兆供应链有限公司负责人赵旭南说。据测算，企业每月可节省申报时间约200小时。

开放的触角正向细微处延伸。郴州推行供港活猪跨境一体化协同监管模式，跨境通关时间缩短至4小时以内；全省首单出口锂电包装智慧监管业务落地，签证时长最快压缩至10分钟。

产业协同：从“单点承接”到“双向奔赴”

通道提能升级，拓宽产业纵深。郴州的开放，正从单一的项目承接，迈向融湾与对非的双向奔赴、深度协同。

向南深度融湾，协同的内涵正从产业转移向创新要素流动延伸。9月底，郴江实验室率队深入佛山，走访广东大铁数控、广东中科半导体微纳制造技术研究院等科研平台，探寻“佛山研发+郴州转化”新路径。自2023年两地科创合作开启以来，佛山科创资源已定向服务郴州50余家企业。

金融血脉的跨区域畅通，更为产业协同提供了硬支撑。交通银行郴州分行与深圳分行协同，成功为港澳资参股民企风电项目发放2.4亿元中长期固定资产贷款，融资利率较市场同类型项目下降20%，打通了跨区域融资壁垒。2026年“链聚郴州·智创未来”投资促进大会上，郴州集中发布资源、生态、场景、基金4个要素环节产业矩阵，推出“113个项目+20条惠企政策+超50亿元市场机会”，以高能级平台磁场吸引大湾区优质要素加速集聚。

向海挺进非洲，开放的层次正从“卖产品”向“输出能力”跃升。湖南郴州粮油机械有限公司在尼日利亚、埃及、加纳设立常驻服务点，派驻工程师驻厂带班培训，帮助当地企业稳定生产。

从“输出产品”到“共建园区”，对非合作的能级不断跃升。今年9月，尼日利亚驻广州总领事一行深入郴州粮油机械、农夫机电等企业考察，产能合作随之迈出坚实步伐。

产业的双向奔赴，带来外贸结构的持续优化。今年前三季度，郴州外贸实绩企业达441家、较去年同期新增107家，外贸“破零”123家；有色金属及能源、矿产品进出口增长84.7%。

向南融湾，让郴州深度接入全球供应链；向海对非，让郴州拥有了更广阔的市场纵深。

服务跑在需求前 要素保障抢投产

——郴州高新区全周期服务护航格瑞普锂电池项目快投产

罗徽 曹菲 文雯

立冬过后，湘南田野尽数归仓，自贸区郴州片区、高新区（简称郴州高新区）内却迎来另一场“丰收”。

今年6月，郴州市产业投资集团有限公司执行董事兼总经理袁倩在常态化产业摸排中，捕捉到湖南格瑞普新能源有限公司（简称格瑞普）扩产升级意向。为抢抓企业落地机遇，郴州高新区多次对接企业总部、深度洽谈交流，全力推动项目落地。9月，格瑞普动力飞行器锂电池项目签约落地，仅70天便实现生产线设备全部就位，项目推进高效有序。

据悉，该项目落地郴州高新区跨境电商产业园，共租赁3栋厂房，建筑面积5万余平方米，总投资超3亿元。项目将全面引入自动化智能生产设备，产品覆盖电动飞行器、具身机器人、启动电源、特种充电器等多个品类的智能电源终端。

服务下沉 一线破题

项目落地后，园区坚持主动下沉一线、靠前服务。党工委委员、管委会副主任、企业服务专员黄星立足“两员”服务职责，全程跟进项目建设全流程，实地摸排建设堵点，逐项梳理形成问题清单，实行闭环管理。

清单上最重的一项，是电。按整体产能设计，项目新增用电需求达1.7万千伏安，而当前片区可配送余量仅3000余千伏安，电力缺口极大。按常规流程，整套配电施工至少需要两三个月，漫长工期将直接延误企业投产计划。

郴州高新区管委会随即召开党工委会商讨决策，政策、资金等事项逐一摆开研究、综合决策，最终形成一致意见：安排专项保障，用于跨境电商片区内重点企业用电。

“难题不解决，清单不销号。企业有需求，我们就要第一时间响应，不打折扣抢工期、赶进度。”黄星语气坚定。此后，他一次次带队往国网郴州公司跑，陪同市电力专家现场踏勘，外线怎么铺、配电怎么施工，方案在图纸上改了一遍又一遍，最终确定施工路径。

施工启动后，专班将“办公桌”搬到工地上，驻点盯守、日夜抢抓。白天机器轰鸣，施工人员立杆、架线、敷设电缆；夜里工地灯火通明，吊车臂影来回转动，施工人员轮班作业；专班人员沿线巡查，哪段进度慢了就现场调度，哪个环节卡住就当场协调。最终仅用25天完成2.3公里高压外线全线贯通，30天实现整套配电工程竣工送电，大幅压缩建设工期。

依托科学统筹的施工调度模式，项目同步推进厂房装修、设备进场、电力配套交叉并行作业，扭转以往“企业等电、项目待要素”的被动局面，构建“电等设备、电等投产”的高效服务新格局。11月2日，项目专用电力专线顺利通电，厂区迅速进入边调试、边试生产状态。

“电力就是产能、速度就是机遇。没有园区作坚实后盾，我们项目进展很难有这么快。”格瑞普总经理纪铁荣语气里满是感激。

要素护航 全链提速

提速，不等于减质。项目建设期间，园区产业发展局（安全生产监管局）相关负责人常驻施工一线，安全巡查、规范施工标准、严把工程质量，确保项目跑得快、走得稳。

聚焦项目全周期要素保障，园区在破解用电难题基础上，同步精准补齐用工短板。“新生产线采用智能生产工艺，技术标准更高，但现有人员适配度不足。”纪铁荣坦言，由于设备升级，新项目全面落地后将存在专项技术用工缺口。黄星得知后，主动对接湘南学院、郴州职业技术学院，定向吸纳物电、现代装备、新能源专业100余名实习生。依托“老厂实训、新厂上岗”的定制培育模式，学生们先在企业成熟厂区实操练手，熟悉智能设备操作，待新项目全面达产，便可直接定岗上岗。

立足企业长期用工需求和高校学生就业保障，园区正积极推动在郴院校搭建常态化校企合作机制，通过开设定向培养班，持续稳定输送专业人才，夯实企业长远发展的人才底座。

截至目前，格瑞普动力飞行器锂电池项目一期已顺利投产，二期建设正有序推进。“接下来，郴州高新区将持续深耕营商环境建设，紧盯重点产业项目，以精准高效的全方位服务护航项目快建设、快投产、快增效，持续激活园区产业发展活力。”黄星说。