

# 长沙“城管客服”走好新时代网上群众路线 线上暖心回应 线下高效整改

湖南日报全媒体记者 李治

“收到，马上核实处理！”一句简短真诚回复，点燃网民点赞热情。

2025年12月以来，长沙城管局主动顺应城市治理新趋势，创新推出“城管客服”工作机制，聚焦抖音、今日头条、微博、小红书四大网络平台，用秒级响应、极速处置、闭环服务，把群众的“急难愁盼”放在心上、抓在手上、落在行动上，走好新时代网上群众路线，推动城市治理更有力度、更有速度、更有温度。

## 民有所呼，我必有应： 把群众诉求作为第一信号

以人民为中心，首先体现在听得见呼声、接得住诉求。

过去，城市管理问题多依靠热线电话、政务平台等传统渠道反映，存在响应滞后、民意捕捉不及时、互动性不强等短板。

如今，市民在社交平台“随手拍、随手发”，一条短视频、一篇图文笔记，承载着最直接的民生期盼。

长沙市主动将服务阵地前移至网络空间，选派4名业务骨干专职值守抖音、今日头条、微博、小红书四大平台，以“同心桥梁”谐音，打造专属客服IP“小童、小星、小乔、小

良”，实现政务服务与市民间“零距离”。

客服人员主动“刷”，全时段巡查、全覆盖捕捉，把新媒体平台上的留言、照片、视频当作“民生指令”，第一时间发现、第一时间回应、第一时间交办。

今年4月，有市民在小红书反映开福区一处井盖周边塌陷，存在安全隐患。客服“小良”留言回应：“收到，马上核实处理！”并迅速通过调度群交办至辖区城管部门，问题当天整改到位。市民专程拍照反馈：“长沙城管像小蜜蜂一样勤劳，为你点赞！”

另一位市民吐槽天心区井盖破损、噪音扰民，客服快速响应后，天心区不仅修复单点问题，还沿线排查更换18个问题井盖，“举一反三”的务实举措，赢得群众高度认可。

## 马上就办，办就办好： 把群众满意作为第一标准

一句“收到”容易，真正办好却要靠机制、靠作风、靠效率。

长沙城管客服并非简单“线上传话”，而是构建起“发现—交办—处置—反馈—回复”全流程闭环体系，实现诉求处置全程可溯、高效运转。

组建专属工作调度群，市、区两级城管部门24小时值守接单，问题“秒级响应、快速派单”；责任单位现场处置后，第一时间回传结果；客服通过原渠道同步回复市民，确保有回音、有着落。

以往需要数天才能办结的事项，如今平均办理周期压缩至数小时，真正跑出民生服务“长沙速度”。

3月4日，市民反映开福区一处地下通道台阶损坏、盖板缺失，客服即刻交办，环卫中心3小时内完成修复，市民点赞：“城管反应这么迅速！”

4月16日，有市民吐槽长沙县地下通道脏乱，客服当日交办，次日全面清扫冲洗到位。

运行至今，长沙城管客服已累计办结市容环境、市政设施、违停管控、环卫保洁等各类问题300余件，平台互动率环比提升110%，正向好评率环比增长200%。

## 网上听音，网下惠民： 把共治共享作为第一追求

城管客服的意义，不止于“办事”，更在于“连心”。

长沙通过线上暖心回应、线下高效整改，

让市民从“网络吐槽”转向“主动建言”，从“旁观者”变成“参与者”，共同守护城市家园。

在抖音、小红书等平台，越来越多市民主动@城管客服反映问题、分享整改成效，用镜头记录城市变化，用点赞支持城管工作。“你们把人民放在心上，人民就把你们高高举起！”这样的真诚留言，在网络平台持续涌现。

专家表示，从单向管理到双向互动，从政府独奏到全民合唱，长沙城管客服以网上听民声、网下惠民生，打通网络民意诉求“最后一公里”，构建起全方位、立体化的城市管理民意响应体系。这不仅是一项工作机制创新，更是新时代城管部门践行以人民为中心发展思想的具体实践，是走好网上群众路线的鲜活样本。

长沙市城市管理局党组书记、局长余宏卿表示，将持续优化城管客服运行模式，深化“指尖治理”效能，加强与“星城啄木鸟”等品牌联动，不断擦亮为民服务金字招牌，用心用情用力解决好群众身边每一件小事，以精细化治理赋能高质量发展。



湖南日报4月28日讯(全媒体记者 王文)今天，2026年长株潭都市圈“好房子”交易推介会暨“湘聚一座城·幸福一家人”一站式置业活动在长沙国际会展中心E1馆正式启幕。活动由长株潭三市政府联合主办、三市住建局承办，为期8天，将持续至5月5日。

这是长株潭一体化推进过程中，三市首次联手举办的住房全产业链盛会。推介会整合政策解读、房源展销、产业论坛、金融服务、智慧家居等多元内容，搭建一站式置业服务平台，精准服务市民、青年人才及异地置业群体。

本次推介会展览面积达1.35万平方米，打破传统房交会模式，设置五大产业链展区与两大专题展区，汇聚约200家参展企业，整合长株潭住房全产业链资源。展区涵盖优质楼盘、金融服务、装饰装修、智能家居等品类，覆盖刚需、改善、高端全品类住宅；多部门现场办公，提供政策咨询、房产“以旧换新”等零距离服务，同步推出“买房+装修”一体化解决方案，打造全流程置业服务。

4月28日下午，“好房子”建设与房企高质量发展战略论坛举行，解读都市圈发展政策、宣介人才安居利好，标杆房企同步发布专属购房优惠。4月29日下午，金融论坛上三市公积金中心将联合发布最新公积金政策，多家金融机构推出一站式安居金融服务。

此外，推介会推出房企联合让利、现场抽奖、人才补贴等多重福利，同时开设线上房交会平台，提供专车接送、直播逛展等便捷服务。

长株潭都市圈“好房子”交易推介会启幕

## 浏阳河特大桥项目 取得阶段性重大进展

湖南日报4月28日讯(全媒体记者 谢璐 通讯员 刘天赐)4月24日晚，随着最后一方混凝土精准浇筑到位，长赣高铁湖南段4标项目关键性工程——浏阳河特大桥，顺利完成160米连续梁主墩承台浇筑，标志着项目建设取得了阶段性重大进展。

浏阳河特大桥位于浏阳市高坪镇双江村，全长685.035米，技术难度大、安全环保要求高，是项目关键工程。此次浇筑的160米连续梁主墩承台尺寸长20米，宽16.7米，高5米，钢筋数量及预埋件多，温控要求严，施工浇筑周期长，为本标段风险系数最高、施工难度最大的承台。

该项目由沪昆客专湖南公司建设、中铁十一局承建。为确保此次施工顺利推进，项目团队超前策划、科学组织，不断优化施工组织计划，确保主墩混凝土浇筑顺利进行，为后续的主墩施工夯实了基础。

长赣高铁是我国“八纵八横”高速铁路网主通道“渝厦通道”的重要组成部分，湖南段于2025年7月开工建设，计划于2030年7月底建成通车，届时，长沙至赣州的铁路通行时间将从目前的约4小时缩短至1.5小时。

## 辣香过江 自有回响

——“湘阴好物”亮相第二十三届中国食品博览会

湖南日报全媒体记者 徐亚平 通讯员 徐晓晴 蒋新建

“滋滋——”樟树港辣椒滑入热油的那一瞬间，整个湘阴仿佛被点燃了。

鲜辣的香气从锅里腾起，漫过展台、过道，将四方客商一缕缕“牵”了进去。味道是有手的，轻轻一拽，人就跟着走了。

四月中旬的中原，风里还带着凉意。第二十三届中国食品博览会漯河展馆内，却是另一番光景。湘阴县展位不大，却像一块磁石——人们在那锅辣椒前驻足，继而端起小碟，夹一筷入口，笑意便漾开了。

辣味是一把钥匙，能打开人的精神。“这辣味，够劲！”一位河南客商竖起大拇指。

展台前，长康调味品码成小山，鹤龙湖水产泛着银光，樟树港辣椒啤酒透着琥珀色清亮，辣椒冰淇淋端正摆在冰柜里，等着胆大的尝鲜客。全都旺、艾伦食品等多家企业的产品，不到半日便断了货。工作人员不好意思地笑：“带少了，真带少了。”

4天展期，卖了近60万元。更可观的是，豫、冀、鄂、赣、浙等地的商超签下1000多万元

的订单。

去年11月，湘阴在长沙发布“湘阴好物”农产品区域公共品牌。彼时，稻穗已收，蟹虾正肥，而一个宏阔构想正在酝酿：把这方水土的生态价值，一步步转化为富民强县产业价值。

湘阴人心里有本账。八百里洞庭从家门口流过，“一山四水三分田”孕育出119个“两品一标”特色农产品——樟树港辣椒的鲜辣、鹤龙湖蟹虾的肥美、三塘蒿头的脆爽、东塘青菜与杨林寨食用菌的清香，都是大自然的馈赠。他们亮出一句口号：“中国湘味世界品，源

头食材数湘阴。”品牌标识“向阳而生”，两个IP形象“水娃娃”“土宝宝”一站出来，洞庭水乡的鲜活气息便扑面而来。

湘阴人不是喊口号。所有进入“湘阴好物”的产品，必须根植湘阴水土，手握权威认证，近3年无一质量事故。县里自建溯源系统，谁种的、谁运的、谁卖的，一清二楚。“可溯源、可视频、必检测”三道防线，把“安心之选”4个字夯得严严实实。樟树港辣椒，还被送上了太空搞“太空育种”。

渠道上同样铺得开。线上小程序、App、社区团购齐上阵；长沙一口气开了10家品牌店；

徐记海鲜、盒马、朴朴超市都成了合作伙伴。从田间到餐桌，一条链条到底。

品牌发布不到半年，首批30家企业的105款产品入选，涵盖蔬菜、水产、畜禽、粮油调味四大类。此番亮相漯河，正是对“湘阴好物”的一次检阅。

湘阴人还留了一手文化牌。展馆一角，歌伴舞《左公故里辣飘香》的旋律响起来，舞者手中的红绸如辣椒般翻飞；情景舞蹈《岳州窑韵》则把千年窑火的故事，糅进一颦一笑里。左宗棠“敢为人先”的精神，与那缕辣香一道，被端上了中原客商的茶桌。美味之外，更有底蕴可品。

从“好物出县”到“产业强县”，湘阴人的步子越走越实。洞庭湖的滋味，正在中原大地上扎下根、开出彩。而那一声“滋滋”，仿佛刚刚开始。

辣香过江，自有回响。味道的远征，从来不怕路远——只要锅是热的，总会有人循香而来。

2026 湖南汽车展览会 暨长沙市汽车促消费活动

乐享车生活

# 相约湖南车展 共赴青春主场

消费升级 星城向上  
政企补贴叠加 年度购车良机 绘就智能出行画卷

展会时间：2026年4月30日至5月5日  
展会地点：湖南国际会展中心（世界之窗旁）

主办单位：湖南日报社 长沙晚报社 三湘都市报 湖南省汽车商会