



丝路昌吉客户端

中共昌吉回族自治州委员会主管主办
昌吉州融媒体中心出版

昌吉日报

CHANGJI RIBAO

2025年11月

27

星期四

乙巳年十月初八

总第12385期

今日4版

国内统一刊号CN 65—0010 邮发代号57—103 中国昌吉网: http://www.cjxww.cn 昌吉日报邮箱: cjrb@sina.com 24小时新闻热线: 2881100

学习贯彻党的二十届四中全会精神

曾艳阳在奇台县宣讲党的二十届四中全会精神

推动学习宣传贯彻走深走实 为建设社会主义现代化新疆作出昌吉贡献

本报讯 记者孙学良报道:按照自治州党委的统一部署,11月26日,昌吉州党委书记、昌吉州宣讲团团长曾艳阳到奇台县宣讲党的二十届四中全会精神,推动学习宣传贯彻工作走深走实。

党的二十届四中全会是在我国即将胜利完成“十四五”主要目标任务,基本实现社会主义现代化进入夯实基础、全面发力的关键时期召开的一次重要会议。习近平总书记的重要讲话和全会通过的“十五五”规划建议,对未来五年发展作出顶层设计和战略擘画,为确保基本实现社会主义现代化取得决定性进展提供了科学指引。曾艳阳紧扣全会精神特别是习近平总书记重要讲话精神,围绕深刻领会把握“十四五”时期我国发展取得重大成就、准确把握“十五五”时期在基本实现社会主义现代化进程中的重要地位、深刻领会“十五五”时期经济社会发展的指导方针和主要目标、全面理解把握“十五五”时期经济社会发展的战略任务和重大举措、坚持和加强党的全面领导等内容,作了深入系统讲解。

在宣讲中,曾艳阳指出,在以习近平同志为核心的党中央亲切关怀下,在自治区党委的坚强领导下,昌吉州各项事业取得全方位进步,发展面临难得的历史机遇,将迎来战略机遇叠加、能源经济转型、内外开放融合的关键阶段。要切实

切实提高政治站位,把学习宣传贯彻四

中全会精神与学习贯彻习近平总书记

出席自治区成立70周年庆祝活动期间的

重要讲话重要指示贯通起来,与贯彻落

实自治区党委十届十五次全会精神结合

起来,完整准确全面贯彻新时代党的治

疆方略,牢牢扭住社会稳定和长治久安

工作总目标,紧紧围绕铸牢中华民族共

同体建设,锚定新疆在国家全局中的“五

大战略定位”,坚决扛起“在新疆高质量

发展中挑大梁”的责任使命,科学编制实

施“十五五”规划,统筹推进各项重点工

作任务,聚力建设“五区一示范”,不

断开创改革发展稳定各项事业新局面,

为建设社会主义现代化新疆作出昌吉

贡献。

宣讲会后,曾艳阳还来到奇台县奇

台县镇康居社区,就学习贯彻四中全会

精神同基层干部群众互动交流。

奇台县有关负责同志、老干部代

表、各部门各单位同志,党外人士和企

业代表,一线干部职工、学校教师代表

等320人参加。

从“耳畔”到“心间”——一座城市的“连心桥”

——昌吉州12345政务服务便民热线的民生答卷与治理密码

□本报记者 刘茜 通讯员 姚博

答卷·奋进的“十四五”

“您好,请问有什么可以帮您?”11月4日,昌吉州12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)话务大厅内,27名一线话务员戴着耳麦端坐屏前,指尖在键盘上飞快跳跃。电话这端,是专注倾听与记录;电话那端,牵系着千家万户的“急难愁盼”。

自2021年10月10日正式上线以来,12345热线累计受理群众诉求近90万件,办结率达99.63%,满意率达97.98%,切实架起一座政府与群众之间的“连心桥”。截至目前,12345热线累计收到群众锦旗、书面表扬、致电感谢700余次,用有温度的服务、提速度的办事效率,书写着城市治理的民生答卷。

全天候响应:民呼我必应

“铃铃铃——”急促的电话铃声划破话务大厅的宁静,话务员梁静的手麦里传来农户焦急的声音:“同志,通往棉田的路被挖断了,收割机进不去,棉花要烂在地里了!”正值十月棉花丰收季,昌吉西大渠镇逐丰三队的农户们望着200多米的断裂路面,心急如焚。

梁静一边快速记录地址、联系方式,一边安抚群众情绪:“您别急,我们马上处理!”挂掉电话,她立即启动应急处办机制,将工单同步派派至昌吉市相关单位并标注“农事紧急”。经协调,挖掘机、装载机迅速进场作业,一条临时运输通道很快回填加固完成。当那一辆满载棉花卷的货车缓缓驶出田间时,农户们再次拨通热线:“路通了!这可是一年的收成,太感谢你们了!”

道路积水、噪声扰民、消费纠纷、用水难题……在昌吉州,“有问题打12345”已成为各族群众的共识。这条热线整合33条服务热线和7条行业自办热线,集电话、微信、网站、移动APP等渠道于一体,构建起覆盖全域的公共服务与投诉举报综合平台,实现群众诉求“一号响应、一线通达”。

昌吉市新居时代小区因管网老化频繁停水,居民通过热线反映后,工单第一时间转办至昌吉市清源水务有限责任公司。经排查,工作人员迅速定位漏点与阀门松动问题,联合社区与物业制定维修方案,及时完成修补与更换,彻底解决了居民的用水困扰。“没想到一个电话这么管用!”回访时,诉求人的感激之情溢于言表。

“群众的事没有大小,再小的诉求也要当大事来办。”这是12345热线始终坚守的原则。阜康市李大爷因附近工地凌晨施工难以入睡,来电坦言:“我不是反对施工,只想多睡两小时”。奇台县马女士反映家附近井盖被压发出噪音,担心“这么小的事没人理”。经12345热线转

办,施工方很快调整作业时间、加装隔音设施;井盖也被垫上橡胶垫并加固到位。“连‘哑当’声都能‘管’,太贴心了!”马女士的回电,道出了群众真实的认可。

2025年1至10月,12345热线共受理各类诉求24万余件,办结率99.12%、回访满意度97%以上。数据的背后,是“统一管理、统一受理、分级办理、限时办结、统一督办、评价反馈”的闭环工作机制在高效运转。12345热线坚持“沾边就办”“首接必应”,以“小切口”撬动大民生,成为群众有困难时的“第一选择”。

专业化提质:从“办结”到“办优”

“12345热线办事效率高,服务企业不含糊,我们留在昌吉发展的信心更足了!”某企业负责人为12345热线贴心服务点赞。该企业在办理行政审批手续时遇阻,拨打电话求助后,12345热线迅速转办并协调开辟“绿色通道”,为企业节省了宝贵时间。

为精准对接各类诉求,12345热线于2022年3月开通涉企专区,设置优化营商环境专席,目前已办结各类涉企诉求3000余件;同时分类设置医保、社保、“高效办成一件事”等专席,让群众诉求“分类处置、精准响应”。

“办结”与“办优”之间,考验的是为民服务的初心与能力。12345热线始终秉持一个理念:热线不应只是“传声筒”,更应成为问题的“终点站”,既要“能办”,更要“办优”“办实”。

“要让群众一个电话就解决问题,话务员必须成为‘政策百事通’。”昌吉州12345政务服务便民热线受理中心负责人张娟娟的办公桌上,放着一本已被翻得卷边的《热线知识库汇编》。为提升服务能力,中心动态更新知识库,针对社保、医保、营商环境等高频咨询事项,提前与责任单位对接确定答复口径,让话务员在受理端就能直接答复,缩短群众等待时间。目前知识库已收录6.4万余余条目,并向基层工作人员和社会公众开放,方便自助查询。

每天晨会的“充电时间”,热线团队会复盘案例、学习政策、演练沟通;每晚班会,大家交流处置心得,在碰撞中优化方案。每月一次“月考”、常态化专项培训,倒逼话务员主动学习、深耕业务。荣获2024年全国“最美热线人”称号的话务员王玉洁说:“群众的问题五花八门,我们多学一点,他们就能少跑一趟。”为弄清一项医保政策,她曾连续三天利用休息时间向医保部门专家请教,直到完全掌握。

针对跨部门、跨层级的复杂诉求,12345热线创新推行“提级办理+穿透式督办”机制。重点难点问题上报州人民政府督查室统筹,今年已有19件积压问题

得到彻底解决;对承诺办理的工单实行台账管理、动态排查、逐项销号,1756件合理诉求全部落实。12345热线还组织承办单位开展现场督办,破解涉企清欠、城市治理等领域的痛点堵点问题。同时,根据诉求季节性、周期性特点,形成8期专报、10期月报,推动“问题清单”转化为“治理清单”,实现“未诉先办”。

此外,12345热线采取“三班两运转+高峰机动组”模式,将接通率常年稳定在99%以上;制定“金牌话务员”评选办法,已有20余名话务员获此称号。常态化的业务和礼仪培训,持续提升团队责任感与凝聚力。

智能化赋能:诉求处置“更精准”

“通过小程序申办‘新生儿出生一件事’,还需要到户籍地现场办理吗?”近日,昌吉市成女士通过昌吉州12345热线咨询业务。话务员迅速查询知识库,为她详细讲解了流程与材料要求。

作为基层治理的“总客服”,昌吉州12345热线上线运行4年多来,构建起“横向到边、纵向到底”的协同网络,与党委社工部、纪委监委、州人民政府督查室、公安局等部门协同联动,高效破解跨领域难题。4年来,从通过54次现场督办化解百余个疑难问题,到协助15名农民工拿回被拖欠的68万元工资,从“高效办成一件事”专席精准响应,到联动政务服务实现“延时办、预约办”,12345热线始终以民声为哨,坚守民生底线。

12345热线除归并110、119、120等紧急热线以外的政务热线,还将话务员、联络员、各部门连在“一条线上”,形成“接诉即办”服务机制。目前,全州800

余家行政事业单位及承担公共服务职能的企业已纳入承办体系,配备2000余名联络员及处办员。“12345热线会在任意时段转接群众诉求,我们需时刻关注手机APP提醒,签收工单、安排核查、及时反馈,服务群众更有底气。”昌吉市绿洲路街道联络员余姝颖说。

科技的注入,让热线服务如虎添翼。今年3月,DeepSeek—R1智慧政务大模型正式上线入驻热线平台,60余万条历史数据被纳入训练,初步实现诉求智能分类、热点分析、智能派单等功能。“以前复杂诉求要人工分拣、转派,现在智能系统几秒钟就能完成,还能精准匹配承办单位。”试运行以来,线上直接答复率达60%以上,诉求响应效率较2024年提升6%。

智能化不仅提升了效率,更让治理更具前瞻性。热线开发数据分析模型,创建热点问题预警机制,通过深度挖掘诉求数据,精准识别城市治理薄弱环节。比如通过分析夏季噪音投诉数据,启动“静音护夏”专项行动,两个月内办结近500件噪音诉求;针对物业纠纷、消费维权等高频投诉,成立行业性调解专班,实现精准处置、源头化解。

“数据就像城市的‘体检报告’,能帮我们找准病灶、靶向施治。12345热线为社会公众提供‘7×24小时’不间断服务的非紧急类诉求受理服务,不仅是民生诉求的响应窗口,更是社会治理的‘神经末梢’和与政府与公众的沟通桥梁。通过数据分析、分类转办和跟进反馈处办结果,不断提升一线应答质效,正在从‘接诉即办’向‘未诉先办’转变,真正做到‘民有所呼、政府有应’。”昌吉州数字化发展局党组成员、副局长史建龙说。

得到彻底解决;对承诺办理的工单实行

台账管理、动态排查、逐项销号,1756件

合理诉求全部落实。12345热线还组织承

办单位开展现场督办,破解涉企清欠、城

市治理等领域的痛点堵点问题。同时,根

据诉求季节性、周期性特点,形成8期专

报、10期月报,推动“问题清单”转化为

“治理清单”,实现“未诉先办”。

此外,12345热线采取“三班两运

转+高峰机动组”模式,将接通率常年稳

定在99%以上;制定“金牌话务员”评

选办法,已有20余名话务员获此称号。常

态化的业务和礼仪培训,持续提升团队

责任感与凝聚力。

智能化赋能:诉求处置“更精准”

“通过小程序申办‘新生儿出生一事

件事’,还需要到户籍地现场办理吗?”

近日,昌吉市成女士通过昌吉州12345

热线咨询业务。话务员迅速查询知识

库,为她详细讲解了流程与材料要求。

作为基层治理的“总客服”,昌吉州

12345热线上线运行4年多来,构建起

“横向到边、纵向到底”的协同网络,与

党委社工部、纪委监委、州人民政府督

查室、公安局等部门协同联动,高效破

解跨领域难题。4年来,从通过54次现

场督办化解百余个疑难问题,到协助15

名农民工拿回被拖欠的68万元工资,从

“高效办成一件事”专席精准响应,到联

动政务服务实现“延时办、预约办”,12

345热线始终以民声为哨,坚守民生底

线。

12345热线除归并110、119、120等

紧急热线以外的政务热线,还将话务

员、联络员、各部门连在“一条线上”,

形成“接诉即办”服务机制。目前,全

州800

余家行政事业单位及承担公共服务职

能的企业已纳入承办体系,配备2000

余名联络员及处办员。“12345热线会

在任意时段转接群众诉求,我们需时刻

关注手机APP提醒,签收工单、安排核

查、及时反馈,服务群众更有底气。”

昌吉市绿洲路街道联络员余姝颖说。

科技的注入,让热线服务如虎添翼。

今年3月,DeepSeek—R1智慧政务大

模型正式上线入驻热线平台,60余万

条历史数据被纳入训练,初步实现诉求

智能分类、热点分析、智能派单等功

能。“以前复杂诉求要人工分拣、转

派,现在智能系统几秒钟就能完成,还

能精准匹配承办单位。”试运行以来,

线上直接答复率达60%以上,诉求响

应效率较2024年提升6%。

智能化不仅提升了效率,更让治理

更具前瞻性。热线开发数据分析模型,

创建热点问题预警机制,通过深度挖

掘诉求数据,精准识别城市治理薄弱

环节。比如通过分析夏季噪音投诉数

据,启动“静音护夏”专项行动,两个

月内办结近500件噪音诉求;针对物

业纠纷、消费维权等高频投诉,成立

行业性调解专班,实现精准处置、源

头化解。

“数据就像城市的‘体检报告’,能帮

我们找准病灶、靶向施治。12345热

线为社会公众提供‘7×24小时’不间

断服务的非紧急类诉求受理服务,不

仅是民生诉求的响应窗口,更是社会

治理的‘神经末梢’和与政府与公众

的沟通桥梁。通过数据分析、分类

转办和跟进反馈处办结果,不断提

升一线应答质效,正在从‘接诉即

办’向‘未诉先办’转变,真正做到

‘民有所呼、政府有应’。”昌吉州

数字化发展局党组成员、副局长史

建龙说。

贡献。

宣讲会后,曾艳阳还来到奇台县奇台县镇康居社区,就学习贯彻四中全会精神同基层干部群众互动交流。

奇台县有关负责同志、老干部代表、各部门各单位同志,党外人士和企业代表,一线干部职工、学校教师代表等320人参加。

昌吉州党委十二届十一次全会的胜利召开,为全州“十五五”时期发展绘就了宏伟蓝图,吹响了坚决扛起“在新疆高质量发展中挑大梁”的责任使命的冲锋号。全会部署的各项任务,需要靠过硬作风来保障完成。在“十四五”“十五五”承前启后的关键节点,唯有以作风建设为抓手,淬炼担当品格,锤炼务实本领,永葆清廉本色,全力将全会部署转化为推动发展的生动实践,让“十五五”时期谋划的宏伟蓝图变为各族群众可感可及的美好现实。

“当官避事平生耻,视死如归社稷心。”全会提出,昌吉州要坚决扛起“在新疆高质量发展中挑大梁”的责任使命,这份千钧重担容不得丝毫“躺平”心态。从地区生产总值的快速增长,到规上工业经济总量、企业数量等稳居全疆首位的成绩,无不印证着担当作为的作风价值。如今,面对聚力建设“五区一示范”新的目标任务,更需党员干部以事不避难的勇气,勇于挑最重的担子,敢于啃最硬的骨头,以“一马当先”示范带动“万马奔腾”,让担当成为落实全会精神

的鲜明底色。“道虽迩,不行不至;事虽小,不为不成。”今后5年,是基本实现社会主义现代化夯实基础、全面发展的关键时期,昌吉州作为全疆发展的排头兵、“优等生”,要紧紧抓住战略机遇叠加、能源经济转型、内外开放融合等关键阶段带来的重大机遇,扎实落实推进全会精神,扑下身子、真抓实干、久久为功,以钉钉子精神推进作风建设常态化长效化,一步一个脚印将全会绘就的“路线图”转化为“施工图”“实景图”,推动昌吉州改革发展稳定各项事业展现新气象、再上新台阶。

“清心为治本,直道是身谋。”全会提出的“十五五”时期12个方面重大举措,始终以民生福祉为底色。从产业升级到生态保护,从乡村振兴到共同富裕,每一项部署都承载着各族群众的期盼,容不得丝毫思想松懈与作风松软。贯彻全会精神,必须将清正廉洁内化为思想自觉、外化为行动准则,既要

以信念引领筑牢拒腐防变的思想防线,加强廉洁文化建设,夯实廉政思想根基,又要以制度的刚性约束把全面从严治党落到实处,深入推进党风廉政建设和反腐败斗争,推动新风正气在昌吉蔚然成风,让现代化建设成果更多更公平惠及全体人民。

作风正则人心齐,人心齐则事业兴。昌吉州党委十二届十一次全会已明确目标、指明路径,当前最重要的任务就是凝心聚力抓落实、务实笃行求实效。全州各级党组织和广大党员干部要以全会精神为指引,着眼坚决扛起“在新疆高质量发展中挑大梁”的责任使命,聚焦“五区一示范”目标任务,弘扬真抓实干的工作作风,充分调动一切积极因素、广泛团结一切可以团结的力量,凝聚推动高质量发展的强大合力,用实际行动为建设社会主义现代化新疆贡献昌吉力量。

前三季度昌吉州科技贷款增长26.44%

本报讯 记者刘茜、通讯员蒋艾佳报道:11月24日,记者从中国人民银行昌吉州分行获悉,截至9月末,昌吉州科技贷款余额达928.30亿元,较年初新增189.61亿元,同比多增43.98亿元,同比增长26.44%。科技贷款增速达同期各项贷款平均增速的两倍,金融赋能科技创新成效显著。

在规模快速增长的同时,科技贷款服务覆盖面也进一步拓宽。目前,全州共有638家企业获得银行科技贷款服务,较上年同期增加71家。更多科技创新主体正获得精准有效的金融支持。

今年以来,昌吉州科技贷款延续“量增、面广、价降”的良好态势。科技贷款规模占比稳步提升,科技贷款余额占各项贷款比重达32.90%,较上年

同期提高2.63个百分点;融资成本持续下行,截至9月末,科技型中小企业贷款加权平均利率3.66%,同比下降0.49个百分点,处在历史较低水平,切实减轻了科创企业的融资压力。

科技创新是高质量发展的核心引擎,而“轻资产、缺抵押”是科创企业融资的共性痛点。对此,今年中国人民银行昌吉州分行牵头科技局、工信局等6部门出台《昌吉州科技金融服务能力提升三年行动方案》,构建“专业评估+便捷质押+绿色审批”知识产权金融服务体系,同时,支持设立全州首家科创支行,引导金融机构以多元化接方式服务,精准匹配不同生命周期科创企业的融资需求,持续强化金融支持科技创新的强度与水平,让金融活水真正成为点燃科创活力的“强引擎”。

今日点评

“全疆通办”一小步,民生服务一大步

□彭江燕

11月7日,哈密市民杨秀峰在昌吉市政务服务中心,几分钟内就完成了跨地区社保停保与续保——这件过去需要两地奔波、耗时数日的“烦心事”,如今动动手指、就近一窗即可搞定。这不是偶然的便利,而是新疆

社保服务一场刀刃向内的深刻变革:55项高频社保业务实现“全疆通办”,彻底终结异地办事“跑断腿、磨破嘴”的历史!无论何时,灵活就业人员因户籍与参保地分离,被迫在城市间来回奔波;企业职工调动,社保关系转移卡壳数月;退休老人为一次待遇认证,千里返乡……制度的壁垒,成了群众心头的高墙。而今天,昌吉市以标准化建设的破墙,以数字化赋能突围,将参保登记、缴费申报、待遇认证等核

心业务全面纳入“无差别受理、同标准办理”清单,真正让数据多跑路、群众少跑腿!线上,“新疆智慧人社APP”+电子社保卡覆盖85%以上业务,“掌上办”成为常态;AI客服“吉小保”24小时在线,答疑解惑不打烊。线下,一窗受理、全程代办,无论你是哈密人、喀什人,还是兵团职工,只要身在昌吉,就能享受同等高效服务。

社保“全疆通办”,办的是业务,暖的是人心,赢的是信任。当一项政策能让千万普通人在异乡安心工作、从容生活,它就不再是冰冷的条文,而成为新时代边疆治理最温暖的注脚。全疆通办一小步,民生福祉一大步。这样的改革,必须叫好,更需全面推广!