

# 银川21家重点景区推行“扫码吐槽”服务机制——以游客为中心,让不满成为更好的开始

本报记者 张 璞

“‘扫码吐槽’从不是‘找麻烦’,而是帮我们精准找到服务‘发力点’的关键。”10月14日,贺兰山岩画景区接待服务部部长马小莎回忆国庆中秋假期游客反馈时说。假期里,该景区新上线的“吐槽二维码”收到多条诉求,其中80%集中在讲解服务上:“跟着大团听不清细节”“想深入了解太阳神岩画故事却找不到专属讲解员”“老年人跟不上节奏,希望讲解慢一点”……这些带着温度的建议,让景区迅速启动服务优化。

针对游客诉求,景区以“拼团式讲解”为核心,推出多元化解决方案:25人左右组成标准团,每人配备专属讲解耳机,专业讲解员带队游览,既保证专业性,又扩大覆盖范围;同步提供电子云导览机、AR智能讲解两种自主选择,游客可随时暂停回放;在遗址核心区,安排定点义务讲解,补充重点岩画的细节解读。

“除此之外,景区全员上岗,行政职员下沉一线,从停车场全程引导车辆,到游客中心志愿者协助快速购票,再到研学基地推出岩画制作体验活动,实现服务软件与硬件的全方位升级。”马小莎说。

贺兰山岩画的实践并非个例。国庆节前夕,银川市文旅部门推出创新举措,21家重点景区全面推行“扫码吐槽”服务机制,实现了“一键直达、即时响应、高效办结”的管理体系。

“我们在各景区游客中心、观景平台、休息区等关键位置设立‘吐槽码’立牌,游客扫码即可一键提交对设施维护、服务品质、环境卫生、餐饮物价等方面的诉求,让‘扫码吐槽’成为假期里景区与游客互动的新纽带。”银川市文化旅游广电局相关负责人表示。

西夏陵景区则通过“扫码吐槽”机制,上

演了“快速响应赢好评”的鲜活案例。假期中,景区后台收到大量“公共休息座椅不足”的反馈,工作人员第一时间行动,紧急增设100余个座椅,解决游客“逛累了没处歇”的难题。

不仅如此,景区还将“扫码吐槽”与文旅活动深度融合,在文化嘉年华活动现场布置多个“吐槽码”点位,鼓励游客实时反馈体验感受。主动延长景区开放时间,开通多元化购票渠道,提供免费饮用水、急救药品等设施,全方位覆盖游客需求。

沉浸式的世界文化遗产展示与及时贴心的服务调整,让游客舒心。国庆节假期,西夏陵景区吸引游客9.16万人次,同比增长87.90%。

为让游客玩得舒心、住得安心,银川市统筹区、市、县、企业四方资源,筹集近1.5亿元促消费资金,投放100万张消费券,拉动

消费超6亿元。开通24条“点对点”旅游专线,增设夜市专线,免费开放140处机关企事业单位停车场、3万余个车位,针对贺兰山周边景区拥堵问题,临时增设免费接驳专线和3000余个车位。在人流密集区域设立“志愿服务驿站”提供信息咨询、应急药品等服务。

从贺兰山岩画的“扫码听劝”,到21家景区的“闭环服务”,再到整座城市的“宠客生态”,银川市用“以游客为中心”的诚意,让文旅服务的“槽点”蜕变为口碑亮点,用细致入微的举措温暖游客。国庆节假期,全市接待国内游客411.4万人次,同比增长10.5%;实现旅游总花费27.13亿元,同比增长13.1%;74家重点监测零售企业销售额8.06亿元,同比增长3.74%,还成功入围“2025国庆十大夜生活活力城市榜单”。

本报讯（宁夏日报报业集团全媒体记者 高晓刚）“原以为为65家门店要逐一走流程、反复补材料,没想到银川市兴庆区采用‘批量办理’模式,打通了办理过程中的所有堵点,几天之内就完成备案,帮我们解决了大难题。”10月14日,银川市兴庆区政务服务中心为辖区美合泰连锁药店65家门店集中办理备案手续,以“保姆式”服务助推企业快速启动相关业务,药店负责人段军章拿着刚领到的《仅销售预包装食品备案信息采集表》向工作人员道谢。

此前,美合泰药店计划为旗下门店新增销售业务,却因门店数量多、材料准备杂、流程不熟悉犯了难。“一家门店办理该项业务就需要准备七八项材料,所有门店要逐个申报,不仅耗时长,还得安排专人反复跑窗口,对药店日常经营影响可不小。”段军章坦言,最初提出批量办理需求时,他还担心流程复杂、审批周期长,甚至做好了“长期往返”的准备。

了解企业诉求后,兴庆区政务服务中心打破“一店一办”传统模式,量身定制“批量办理”解决方案。从企业咨询环节开始,工作人员主动靠前服务,梳理出“材料清单+填报指南+常见问题”三合一手册,指导企业规范准备材料;材料审核阶段,开通“统一受理、批量出表”绿色通道,安排专人对接,对65家门店的材料进行集中审核、同步反馈问题,协助企业一次性修改完善,避免出现“多次跑、反复改”的麻烦。

“我们不仅要把业务办好,还要给企业减轻办理负担。”兴庆区政务服务中心相关负责人说,这次批量办理真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。今后,兴庆区将继续深化“高效办成一件事”改革,整合多个关联事项,推出“一件事”集成套餐,大幅压缩办理时限、减少材料和环节,有效减轻市场主体负担;针对连锁企业、批量业务等场景推出更多定制化服务,持续优化营商环境,为辖区市场主体发展注入更多活力。

## 石嘴山市11.52亿元推进城乡公共服务

本报讯（记者 姬禹）“以前下雨天小区门口积水漫脚,出门都得掂着脚走。现在好了,路面平整又干净,出行很舒服!”10月11日,石嘴山市大武口区长生花园小区居民侯思俭指着小区改造后的家,难掩笑意。今年以来,石嘴山市将11.52亿元资金注入重点基础设施项目建设,持续推进城市更新行动。

今年,石嘴山市重点瞄准群众反映强烈的“管道堵、供气忧、居住差”问题,通过超长期特别国债、中央预算内资金等渠道,争取到8.01亿元专项资金,全部投向基础设施“补短板”项目,实施地下管网建设改造老化燃气管道“带病运行”专项治理、老旧小区及基础配

套设施改造、高新区蒸汽管网综合利用等重点基础设施项目建设。大武口区主城区地下管网更新改造项目从4月份启动后,石嘴山市环达市政工程有限责任公司施工人员马不停蹄地投入到建设中。该公司项目经理魏南飞介绍,工程更新改造燃气管道1公里、供热主管道12.1公里、供水主管道6.2公里,配套支管、阀门井、智能监测节点同步建设,实现“一次开挖、多网合一、智慧加持”,进一步解决群众面临的“跑冒滴漏”、水质泛黄、供暖不热等烦心事。

“不仅要让城市更宜居,还要让乡村享受到同等优质的公共服务。今年我们还筹

3.51亿元财政资金,重点支持城乡公共服务项目,推动区域协调发展。”石嘴山市财政局相关负责人介绍。随着秋意渐浓,在陶乐镇清洁供热热源重构项目施工现场,工人正加紧铺设管网。目前,该项目已建成1座清洁热源站,为22户居民安装分户式地源热泵机组,2台地源热泵、18台空气源热泵及配套配电设备均投用,累计投资1051万元。今年冬天,575户居民将加装分散热源地源热泵。

如今,从老旧管网改造到清洁供热普及,从健身中心建设到垃圾分类落地,石嘴山市以资金“精准滴灌”破解民生难题,促进区域协调发展与城乡服务稳步升级。

## 月牙湖蟠枣“挤”进胖东来

本报记者 王 鼎 李宏亮 马 丽 实习生 樊家宜 文/图



10月14日,村民在分拣蟠枣,这些蟠枣第二天将摆上河南胖东来超市的货架。

“每两三天就有一批蟠枣从银川发往河南胖东来超市,截至目前已累计发货超12000斤!”10月14日上午,银川市兴庆区月牙湖乡涌捷农林专业合作社的大棚前,务工村民们聚在一起,手里忙个不停。他们小心翼翼地为新采的蟠枣包上网套,整齐码入泡沫包装盒……一箱箱品相完美的蟠枣在打包装箱后,即坐上飞机“落户”河南胖东来超市。

“我们月牙湖乡的蟠枣糖度高、口感脆甜,果形饱满独特,很受消费者喜爱。”涌捷农

林合作社负责人曹捷一边组织装货,一边向记者介绍。除了稳定供应胖东来超市外,合作社的蟠枣还远销广州、深圳等地,市场反响热烈。

销售主管王海介绍,胖东来超市对蟠枣的糖度、果型及农残标准均执行严苛检测,任何指标不达标都不予上架。为确保保质保量稳定供应,合作社从采摘、分拣到包装、物流,全程实施标准化管控,每个环节都精益求精。

在蟠枣走俏的同时,合作社的无花果也表现亮眼。“月牙湖乡的土壤、水源和明显的昼夜温差,很适合无花果的生长,而且能让无花果积累充足的糖分与养分,吃起来甜、糯、香。”王海说,经过多年市场积累,合作社的无花果已建立起稳定的销售渠道。曹捷表示,合作社将继续优化种植技术、严格把控产品质量,进一步拓展销售渠道,让更多优质农产品“走出去”,带动当地农民增收致富。

## 现场短新闻

### 商圈“联盟”

本报记者 马照刚

“以前到惠安巷接送孩子,人、车挤作一团,心里总是揪着。现在有了专用护学通道,踏实多了!”10月11日,银川市金凤区上海西路街道悦海新天地社区学生家长赵智慧道出了众多居民的心声。这一变化,得益于商圈“联盟”治理新模式的推行。

走进悦海新天地商圈,曾经的问题路段已焕然一新。康平路上,黄色外卖车位、红色快递车位、绿色网约车等候点划分清晰;惠安巷内,新铺设的盲道与隔离护栏为人行道筑起安全屏障,学生们有序地通过新划设的人行横道。

今年以来,悦海新天地社区创新“党建+商圈共治”模式,由多方组成的“商圈志愿服务联盟队”,通过月度联席会议议下了尹家渠段绿化改造成停车区、惠安巷改造等“硬骨头”。

“梳水巷电动车乱停问题曾让大家头疼,联盟队商议后增设充电桩和停车标线,商户轮流值班引导,不到半个月就清爽了。”商户

代表李女士说,如今她每天开门第一件事就是帮忙规整车位,从受益者变成了参与者。

针对学生出行安全,悦海新天地社区不仅增设护栏硬隔离,还组建起“护学岗”值守;面对停车难题,通过协调八大部门现场办公,确定“绿化硬化结合”方案;就连南广场的“宠物友好空间”,也是在征集百余位居民意见后专门划定的。

“您好,共享单车请停到划线区域,谢谢!”在悦海新天地广场,志愿者夏志涛正引导市民规范停车。他手里的“红黑榜”公示牌上,清晰列出了“规范停车示范商户”和“需改进商户”名单,“上个月我们商户互评,前三名还能获得社区发放的‘悦海新天地社区优秀示范商户’流动红旗,大家都挺在意这个荣誉。”

截至目前,社区已改造路段4条,新增停车区2处、便民充电桩8处,惠及居民超5000人次,商圈客流环比增长20%,居民满意率达95%。

### “拆弹”专家

本报记者 马 忠

10月12日,银川市金凤区长城中路街道南苑社区暖心议事厅内,一场僵持数月的三方调解会迎来转机。当天,在社区“塞上枫桥”调解小组的见证下,曾因地下车库开裂、物业服务纠纷争执不休的居民、开发商和物业公司代表,终于在同一份协议上郑重签名。

这场调解始于一场积怨已久的风波。建成8年的小区面临墙体开裂、保洁不到位等“老年病”,居民认为物业费与服务质量不匹配,开发商与物业则各执一词。矛盾最激烈时,业主集体维权、物业运营受阻……

转机来自长城中路街道南苑社区启动的“塞上枫桥”机制,社区牵头,由司法调解员、律师、党员业主等组成的专项小组,放弃“大会战”模式,转而开展“地毯式”走访:调解员挨家挨户记录诉求,又带着法规文书与企业恳谈,最终厘清三大症结:车库权责、服务标准、费用拖欠。

首场三方座谈会上,白板上清晰的“问题清单”让争论回归理性。自然资源部门现场解读车库权属法规,律师厘清法律责任边界。经过五轮调解,最终达成“开发商担主责、物业提质、业主督费”的解决方案:物业承诺增加保洁频次、升级监控设备,业主代表则主动协助催缴费用。

“塞上枫桥”的温暖同样浸润在生活细微处。在园丁家园小区,调解员用“远亲不如近邻”的俗语,化解了因孩子跑跳引发的邻里纠纷;面对邵女士家的夫妻矛盾,调解员从“情理法”三维度耐心疏导,让夫妻二人重拾沟通意愿,丈夫当场写下保证书。每次调解后定期回访,确保矛盾不反弹。

今年以来,南苑社区化解矛盾纠纷38起,化解率达到98%。“调解不是和稀泥,而是把矛盾化解在萌芽状态。”南苑社区党委书记朱紫龙表示,将持续深化该机制,力争“小事不出社区,大事不出街道”。

## 滨河镇槐树北巷社区：织密未成年人文化安全“防护网”

本报讯（记者 高菲 实习生 凌新甜）“竹板一打啪啪响,槐北社区又出场。不唠家长里短事儿,‘扫黄打非’讲一讲!”10月13日,中卫市沙坡头区滨河镇槐树北巷社区开展“扫黄打非·护苗”专题宣传。“贴近需求、形式多样的宣传活动,是我们实现寓教于乐的沉浸式教育、立体化宣传网络和常态化监管机制,为青少年筑起一片清明文化空间的有效载体。”社区居委会主任潘玉婷介绍道。

槐树北巷社区成立于2008年,下辖23个居民小区,总人口8831人。近年来,社区聚焦青少年健康成长,以“护苗”“绿书签”为抓手,融合“槐芽成长”志愿服务项目,将“扫黄打非”与青少年活动深度结合,构建多方联动、常态长效的工作格局。

“依托‘槐芽成长’志愿服务项目,构建起‘社区+学校+社会组织+志愿者’四维协同机制。”潘玉婷表示,社区联合武警中卫支队、中卫市第二小学、积庆中医馆等开展当“‘小不点’遇上‘大英雄’,一场奇妙的军营体验之旅”“‘扫黄打非’进校园‘齐心护苗’助成长”等活动;联动中卫市德林书院开展专题讲座,以青少年易接触的网络谣言、不良弹窗等实例为切入点,教授防范技巧,引导正确使用互联网。同时,邀请中卫市文化执法大队工作人员做客直播间,开展“深化‘扫黄打非’,弘扬新风正气”专场直播,以真实案例深入浅出地解读“扫黄打非”内容,提升青少年对非法有害出版物及有害信息的鉴别和防范能力。截至目前,累计覆盖师生1200余人次,青少年自我保护意识显著增强。

值得一提的是,社区以“槐芽成长”系列活动为载体,打造沉浸式宣传场景。老年大学创排“扫黄打非”主题快板:志愿者引导儿童手绘反盗版书签,并将优秀作品在社区文化墙展示……实现知识传递与艺术表达的有机融合。走进社区阅览室,“槐芽推荐书架”上有志愿者们定期筛选的科普读物等正版书籍,通过“好书漂流”活动,让青少年在分享中理解绿书签阅读的意义。“今年以来,共计开展活动8场,相关活动覆盖辖区80%的儿童家庭。”社区志愿者张雅涵说。

## 数据筛一遍 干部跑一遍 泾源“大数据+铁脚板”动态织密民生保障网

本报讯（记者 师越）“数据筛一遍,干部跑一遍,我们要确保帮扶政策不漏一户、不落一人。”10月11日,泾源县民政局相关负责人表示。今年以来,该县创新运用“大数据比对+铁脚板摸排”工作机制,已累计发放社会救助资金近7000万元,民生保障体系持续完善。

这一成效,得益于“线上预警、线下核实”闭环机制的建立。今年前三季度,基层工作人员据此完成3640户重点家庭走访,动态新增城乡低保对象483人、特困供养人员23人,并对941人次遭遇临时困难的群众给予了及时救助。

在此基础上,民生保障网络不断织密织牢。儿童关爱方面,新建7个乡镇民政服务站和96个“儿童之家”,并配备106名儿童督导员和主任,构建起覆盖基层的服务体系。目前,该县133名孤儿和事实无人抚养儿童、1057名困境儿童已全部纳入保障;343名流动儿童和201名留守儿童信息也已全部录入全国系统,实现动态管理。通过对全县养老机构的消防与无障碍设施进行升级,县中心敬老院和百泉社区日间照料中心面貌焕然一新。在残疾人保障方面,通过社区摸排与数据比对,确保了补贴应发尽发,截至9月底,已发放两项补贴525.37万元。

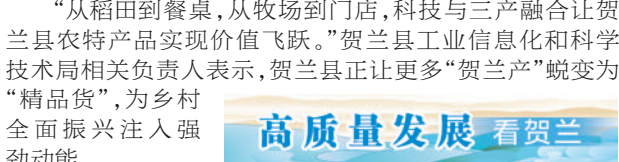
## 科技赋能 三产融合 贺兰县打通农特产品升级通道

本报讯（宁夏日报报业集团全媒体记者 王若英）10月11日,贺兰县常信乡塞上渔乡生态观光园的5G智慧渔业中心玻璃温室内,薄荷、生菜在水中舒展枝叶,水下甲鱼悠然游动,“鱼菜共生”系统构建出循环生态链。“这是我们联合高校研发的智慧养殖模式,全程自动化控制,物联网监控水质和生长状态。”园区负责人石常晋指着屏幕上的数据介绍。近年来,贺兰县以科技创新为引擎、项目建设为支撑,三产融合为路径,加速推动农特产品从“原字号”向“精品版”跨越,走出特色农业发展新路径。

立岗镇金星村的开阔晒场上,两座智慧方舱格外显眼。36平方米的集装箱智慧舱内,2000个菌包整齐排列,金耳在LED灯下绽放金黄色泽。舱内传感器实时采集数据,经AI系统自动调节设备,模拟金耳原生环境。“智慧舱让金耳生长周期缩短至28天,一年可种10茬,产值约80万元。”宁夏植安农林科技有限公司总经理何惠娟轻点控制屏,温湿度数据即时显现。

同日,贺兰工业园区“杞大叔De茶”店内,“月上兰山”冷萃枸杞茶沁人心脾,主理人叶倩忙招呼顾客。隔壁数字化车间里,百瑞源枸杞股份有限公司联合中国农业大学研发6年的真空脉动干燥技术,14小时即可完成枸杞制干,锁鲜枸杞的枸杞红素含量比传统工艺制干的枸杞干果提升52.17%。从1.2万亩有机枸杞基地,到80余款精深加工产品,再到文旅融合的特色茶饮,枸杞从每公斤50元的原料升级为1200元的精品。

“从稻田到餐桌,从牧场到门店,科技与三产融合让贺兰县农特产品实现价值飞跃。”贺兰县工业信息化和科学技术局相关负责人表示,贺兰县正让更多“贺兰产”蜕变为“精品货”,为乡村全面振兴注入强劲动能。



10月13日是第36个国际减灾日。为进一步增强市民的消防安全意识,深入普及消防法律法规、消防安全知识,10月13日下午,吴忠市消防救援支队在吴忠市利通区金星镇广场集中开展消防宣传活动,向市民传播消防安全常识,强化消防安全意识。

本报通讯员 白翔宇 摄