

AI派单 诉求秒达 极速办理

阳朔上线“朔办就办”智慧平台 重构诉求处置新范式

□本报记者刘琪 通讯员钟玲丽 段美玲

“上午9点40分提交投诉，中午12点前鸡叫声就停了。”4月23日，阳朔县阳朔镇外语实验中学教师陈女士在电话中向记者讲述了当天的经历。

让她感到意外的，不仅是问题解决的速度，更是一套全新智慧投诉平台上线首日的表现——阳朔县“朔办就办”小程序正式启用当天，便用一件“民生小事”兑现了承诺：诉求秒达，极速办理。

首页直填 全程不到3分钟

4月23日上午，记者在桂林千古情景区游客中心看到，首批“朔办就办”宣传海报已张贴到位。海报以绿、白、蓝为主色调，以阳朔青山绿水为背景，清晰标注“扫码受理—投诉、咨询、建议”双语服务标识，并同步公示服务热线：0773-8812345。

记者现场扫码进入小程序，首页界面简洁清晰，设有标准化填报表单。市民游客可按需选择问题类型，涵盖投诉、建议、表扬、咨询、求助、举报等选项，并细化划分服务、景区、环境、餐饮、设施、治安、停车等具体板块；事发地点支持精准定位或手动填写，按需描述问题详情、明确诉求，还可上传图片、视频作为佐证材料。平台搭载中英双语切换功能，境外游客可直接使用英文提交诉求，系统自动完成翻译，全程线上操作、一键提交，无需跑腿排队、无需拨打电话，高效便捷。

陈女士正是通过该线上表单，于当日9点40分提交诉求。她选择投诉分类、勾选环境板块，精准标注事发位置，详细写明“学校周边养鸡，中午鸡叫不停影响师生休息”，明确诉求为整治噪声扰民问题。“填写提交，本来没抱太大希望，没想到中午之前真的解决了。”陈女士感慨道。

AI秒级派单

多部门协同有章可循

从提交到办结，中间发生了什么？

阳朔县科技工信和商贸局相关负责人介绍：“‘朔办就办’的核心是AI智能秒级受理加结构化精准派单。系统根据用户选择的‘问题类型’和‘反馈内容’自动匹配责任单位，根据‘事发地点’精准派发到对应乡镇，同时读取‘诉求目的’作为办结标准。”

以此次鸡鸣扰民事件为例，系统智能识别“投诉+环境噪声+阳朔镇+及时停止”等关键信息，秒级将工单派发到阳朔镇。属地



工作人员通过小程序处理端“工作台”接单，第一时间上门沟通、现场协调养殖户，在午休前控制住鸡叫噪声。处置完成后，工作人员实时上传处置凭证，系统自动向诉求人推送办结短信。从接单到办结，全程处置仅用时140分钟。

据平台运营负责人介绍，目前系统已录入阳朔县31个县直单位、9个乡镇政府，共计40个责任单位，收录1200多条部门职责信息与数万条历史工单数据。通过对AI大模型训练，系统收到游客投诉后，会自动进行AI识别分析并派单，实现诉求秒达、极速办理。若出现派单偏差，工作人员可一键退回工单，由后台人工重新统筹分配；市民游客还可在线发起“催办”，系统自动短信提醒责任单位加快处理。此前，阳朔县针对此平台组织了首场培训，确保各单位主要负责人员熟悉“登录—接单—处置—办结”全流程，不断提升实操水平。

服务全域覆盖

兼顾游客与居民民生需求

据悉，首批100张“朔办就办”二维码海报虽优先投放各大旅游景区、游客集散

地，但“朔办就办”平台服务范围并不局限于文旅场景。平台诉求分类全面丰富，包含投诉、建议、求助、咨询、举报、表扬等多元模块，全面覆盖旅游服务、民生保障、城市管理、消费维权等各类场景，面向阳朔全域开放诉求受理通道。

“系统不区分‘游客专属’还是‘市民专属’。”阳朔县文广体旅局相关负责人告诉记者，“只要是在阳朔发生的问题，填好表单，就会自动进入派单流程。”

这意味着，“朔办就办”是一个全域基层治理平台，只是借旅游场景率先亮相。一位本地教师投诉的鸡叫扰民治理，与一位游客投诉的餐饮店收费问题整改，都是阳朔践行“朔办就办、朔办办好”的服务初心。

赋能文旅发展

全力护航“五一”旅游高峰

上线首日的高效平稳运行，为平台常态化运转打下了坚实基础。而眼下“五一”假期临近，平台也已经锚定下一程。阳朔县“朔办就办”运营负责人向记者透露了多项升级计划。针对跨部门复杂投诉，AI将实现工单自动拆分、并联派发与合并反馈，相

▲4月23日，首批“朔办就办”海报（红圈处）粘贴到景区。

（阳朔县文广体旅局供图）

▼4月23日，阳朔县“朔办就办”小程序正式上线。

（资料图）



关算法预计一个月内上线。为覆盖特殊人群，平台将保留并优化热线，在全县重要点位配备线下引导员，后续版本还将推出大字模式与语音填单功能，让不擅长使用智能手机的群体也能便捷使用。

此外，平台正对接阳朔县“一网统管”城市治理系统，未来将与公安、城管、市场监管、交通等部门业务系统数据互通，每件诉求不仅可在小程序内追踪进度，还能在政府大屏实时显示，实现“群众吹哨、部门报到”的数字化闭环。

与此同时，阳朔县文广体旅局主要负责人表示，下一步将加印海报，加快制作台卡、KT板等宣传物料，覆盖全县酒店、餐饮店、商铺、景区景点、码头等所有重要点位，确保“全覆盖、无盲区”。

对于年接待游客超两千万人次的阳朔而言，服务效率本身就是竞争力。一个“朔办就办”小程序，能否经得住“五一”小长假的压力测试——投诉量激增、类型复杂化、跨部门协同需求上升，将是检验其生命力的真正考场。平台负责人表示，团队已做好24小时值班准备，确保“诉求秒达、极速办理”在假日高峰期间不打折扣。

七星街道连续四年开展

漓江增殖放流活动



▲增殖放流活动现场。记者苏展 摄

本报讯（记者苏展 通讯员张伶俐）在4月25日漓江保护日来临之际，七星街道人大工委联合穿山南社区“红翼先锋”人大代表联络站，于4月24日上午在穿山公园小东江开展增殖放流及沿岸环境清理活动。区人大代表、街道社区干部、志愿者等40余人参加。

活动现场，七星街道人大工委相关负责人围绕“守护漓江生态 共建美丽家园”主题，上了一堂生态保护微课堂。随后，一尾尾鱼苗被放入江中，为漓江补充“生态补给队”，有助于改善水域生态、提升生物多样性。放流结束后，志愿者们沿江捡拾塑料瓶、塑料袋等废弃物，阻断陆源垃圾入江。

据了解，这已是七星街道人大工委连续第四年组织开展漓江增殖放流活动。四年来，累计带动超过600人次参与各类生态保护行动，“守护漓江”逐渐成为辖区人大代表和干部群众的行动自觉。下一步，七星街道人大工委将继续发挥代表作用，凝聚群众力量，让桂林山水底色愈发清澈明亮。

广福乡：规模化种植韭菜花

家门口就业稳增收

本报讯（记者刘菁 通讯员黄克明 韦芳）产业兴则乡村兴，百姓富则民心安。近日，永福县广福乡龙桥村种植的韭菜迎来大批量采收。

4月23日，记者来到广福乡龙桥村的韭菜花种植基地，放眼望去绿油油的韭菜花散发着清香，工人们正娴熟地采摘新鲜韭菜花。位于种植基地一旁的厂房空地，负责打包的工人正将采摘下来的韭菜花整理、打包，并由运输车发往外地。

据了解，该乡通过立足本地资源优势，大力引进韭菜花特色种植项目，高标准打造韭菜花规模化种植基地，走出一条特色产业富民增收的新路子。自2024年9月开始，龙桥村“两委”干部及驻村工作队积极引进种植大户发展规模化韭菜花种植，协助韭菜花种植大户与农户签订土地流转合同，为不少进行小面积种植的农户减轻投资压力。同时，主动对接永福县农业农村局，对种植大户进行种植技术指导。

截至目前，该种植基地的韭菜花种植面积达110亩，形成了规模化、标准化种植。“基地每日韭菜花产量可达5000斤，我们的韭菜花品质优良、口感鲜嫩，市场单价稳定在5元/斤。”种植户蒋郑祥介绍，“我们的韭菜花已经销往武汉、西安、上海、杭州等大城市，市场前景广阔。”

记者了解到，因韭菜花四季可采摘，种植基地每年可稳定提供20余个就业岗位。“种植基地就在我家附近，出来好干活几分钟就到了，收入也稳定，在家门口务工既能照顾家庭又能增加收入，日子越过越踏实。”采摘工人秦庭基向记者说道。

小小韭菜花，变身“致富花”，该乡的特色种植产业不仅盘活了村内土地资源，更带动周边村民就业，切实实现了以特色产业发

灵川：科技赋能香芋产业

助农增产增收

本报讯（记者周子琪 通讯员陈斌艳）当前正值春耕春种关键时节，灵川县三街镇抢抓农时、科学布局，依托温润气候、肥沃土壤与便利交通优势，持续优化特色种植结构，携手灵川县智友水稻种植专业合作社，以科技赋能香芋产业，全力推动农户增产增收。

灵川县智友水稻种植专业合作社在三街镇狮象村委下支村流转土地300多亩，已建成“玉米+大豆”带状复合种植基地、优质稻绿色高产高效种植基地、全国鼠害绿色防控示范基地。合作社立足本地水土条件，积极探索“稻+稻+菜”“稻+薯+菜”复合种植及“稻+香芋”“稻+玉米”水旱轮作高效模式，大幅提升土地利用率和亩均效益。

基地土质优良、水源充足，特别适宜芋头、红薯等块茎作物生长。今年，合作社在前期良好产业基础上，带领群众新种香芋300多亩，全面实行“六统一分”标准化管理：统一供种、统一旋耕定植、统一肥水与病虫害防控、统一质量安全管控、统一采收分级、统一网格化销售，配套分组经营绩效管理，保障种植规范、产出高效。

眼下，香芋定植工作正有序推进。为提升种植科学化、标准化水平，自治区科技特派员陈斌艳深入田间地头，现场开展技术指导服务。结合全州县安和香芋成熟经验，基地全面采用“深耕高垄、单行单垄”种植技术：畦宽1.0—1.2米，垄高30—40厘米，沟宽40—50厘米，配套完善排灌系统；严格筛选无病虫、芽体饱满、大小均匀的优质芋种，消毒后规范定植；合理密植，每亩定植2000—2500株，行距70—90厘米、株距40—50厘米，确保苗齐苗壮。

针对芋疫病、软腐病、蛴螬、斜纹夜蛾、蚜虫等常见病虫害，陈斌艳强调，要坚持“预防为主、综合防治”，落实公共植保、绿色植保理念，集成农业、物理、化学绿色防控技术，选用低毒对口农药，搭配植保无人机与减量助剂，提高防效、减少用药，保障香芋品质安全。

下一步，科技特派员团队将持续跟进田间长势，建立常态化技术服务机制，全程跟踪指导肥水管理、病虫防控、采收加工等环节，以科技支撑灵川香芋产业提质增效，带动更多农户增收致富，推动当地特色农业向高效、优质、绿色方向快速发展。

雁山区和象山区成功化解一起跨县区“三大纠纷”历史积案

本报讯（记者李思静）日前，记者从雁山区柘木镇了解到，雁山区柘木镇窑头村委窑头下村与象山区平山街道平山村围绕位于万福路旁污水厂周边的土地权属争议，已成功达成和解协议并完成现场勘界划界。这也是雁山区今年启动“三大纠纷”历史积案攻坚行动以来，成功化解的首例跨县区土地权属纠纷。

据了解，该案涉及雁山区与象山区，争议面积约2.5亩，因道路建设导致原地貌改

变，致使双方基于历史协议商定的边界无法现场确认，导致纠纷持续多年。

跨县区纠纷情况复杂、化解难度大、历史证据缺失。面对这一典型的跨区域治理难题，雁山区积极构建起“党委领导、政府负责、政法协调、部门联动、区域协作”的跨域纠纷化解新机制——由雁山区委政法委统筹协调，柘木镇党委、政府切实履行属地主体责任，主动对接象山区平山街道办、联合平山、柘木两地司法所专业力量，共同组建跨区域联合调

处工作组。

调处过程中，工作组主动提请市级调处部门介入指导，以确保合法性与权威性。调解人员也多次组织双方代表进行实地联合勘验，开展沟通调解，引导当事双方在互谅互让的基础上，自愿达成了权属清晰、界线明确的划界协议，实现了“案结、事了、人和”，从根本上消除了长期存在的争议隐患。

此案的成功化解，不仅为当事人解决

了历史遗留问题，也为雁山区后续化解同类跨区域“三大纠纷”积案提供了可复制、可推广的经验范本。下一步，雁山区将进一步总结提炼“跨区域联合调解”工作机制，优化“一案一策”攻坚方案，压实领导包案责任，强化市级部门的协调支持力度，持续深化矛盾纠纷多元化解体系建设，全力推进剩余历史积案的化解工作，切实保障人民群众的合法权益，维护社会和谐稳定。

艺创融汇 云裳逐梦

桂林电子科技大学第十届创意文化节精彩启幕

本报讯（记者陈娟）衣袂翩跹承古韵，创意筑梦绽青春。4月24日，桂林电子科技大学第十届校园创意文化节开幕式暨艺术与设计学院2026届表演专业毕业设计“云裳行”美育成果展演在校中举行。整场活动以“艺创融汇·产教共生”为主题，青年学子以衣为媒、以艺传韵，将非遗文脉、民族风情、山水意境融于时尚设计，上演了一场传统与现代交织、美育与产业共生的视觉盛宴，集中展现该校艺术教育育人成果与青年学子的创新活力。

本次“云裳行”毕业设计展演分为《无界之境》《锦绣流光》《霞染织影》三大篇章，表演专业毕业生设计服饰并进行活动编创，表演专业学弟学妹作为模特进行舞台表演。不同于传统毕业展演，本次作品深度扎根中华优秀传统文化与广西本土非遗资源，从德化白瓷、北海贝雕、桂林石刻、仰韶彩陶、到苗绣壮锦、柳州三江侗族建筑、山水文脉，皆化作灵动的服饰语言。学子们巧用现代剪裁、解构设计、新媒体舞台技术，让千年非遗走出展厅、走上T台，实现传统文化、民族美学与当代时尚、市场需求的深度融合。



▲活动现场学生们正在进行走秀。 记者滕嘉 摄

展演现场，舞台光影流转，一组《锦绣良缘》中式婚服系列成为最大亮点。该系列由表演专业毕业生刘炳言主创设计，融合明

制婚服与秀禾传统形制，以纯手工金线刺绣工艺打造六套收藏级中式婚礼礼服。设计者本人与视觉传达专业研究生未婚妻共同登台