

畅通民意诉求渠道 线上线下一同纾解

——福建厦门市同安区创新抗疫纪实

□ 叶文彬 卢漳华 黄文水 张荣森 刘刚

10月29日,福建省厦门市本土最后一例新冠肺炎患者治愈。这标志着9月12日以来厦门市新冠肺炎定点医院救治的243例新冠肺炎住院患者已经全部治愈,实现清零。

数据显示,本轮疫情期间,厦门市同安区涉疫情网络负面舆情18万余条。同安疫情防控前方指挥部宣传舆情组(以下简称“宣传舆情组”)以问题为导向,收集清理诉求,线上线下协同处理。一方面,精准引导,快速澄清事实,回应社会关切,汇聚抗疫力量,上报重点敏感舆情640余条、转办处置90余起、打击处理谣言8起,两条专线共接听电话约13,100通,有效处置率达98%以上;另一方面,精准宣传,强信心、暖人心、聚民心,对外树立形象,对内凝聚人心,在主流媒体发布新闻报道累计1140篇次,其中登上央级平台256篇次、“学习强国”学习平台152篇,“同安发布”系列矩阵号累计点击量近4000万次,为战胜疫情提供了强大的精神动力和智力支持。

主动出击 热线舆情收集诉求

畅通渠道,开通热线电话。疫情发生后,宣传舆情组第一时间开通“社会救助热线7131200”“心理咨询7055885”两条热线,市民可在疫情期间进行咨询、求助、建议等。为让市民及时了解这两条热线,工作组通过短信、村村响、广播、《厦门日报》、“同安发布”等全媒体、多渠道面向社会发布,

做到家喻户晓,实现“一号通达民意”。多方联动,及时掌握舆情信息。宣传舆情组与厦门市委宣传部、市委网信办及指挥部各工作组等部门联动,借助市委网信办力量和第三方技术优势,加强全网涉疫舆情技术监测,针对微信群、短视频等平台技术监测难度大的问题,充分发动网评员队伍、微信工作群群主和属地网站平台等多方力量,加大人工检索监测力度,通过人机结合的方式,尽最大努力,及时发现、预警涉疫敏感舆情。

成立专班 分析研判理清诉求

组建工作专班。宣传舆情组加强与指挥部各工作组协调配合,针对具体问题,立即会商提出处置措施快速解决。

加强舆情分析。区分群体性问题和个别问题,对于群众普遍反映和关注的热点难点问题,及时交办和跟踪反馈,实行每日销号处理;对个别性问题指导相关部门做好“点对点”的沟通协调化解,做到有重点、不遗漏。

厘清问题诉求。通过两条热线,将社会救助热线分成五大类问题:求医购药类、生活物资保障类、核酸检测类、垃圾清运类、其他类;心理咨询热线负责开展疫情期间的心理咨询、辅导及危机干预,并开展线上视频辅导。以“线上+线下”接听汇总、“前端+后端”研判提供决策的方式,建立《电话回应知识库》,随时调整、充实便民或咨询对策,一方面迅速回应群众诉求,另一方面畅通部门解决渠道,将热线建成交集群众心声、反映诉求、沟

通协调的重要渠道,成为促进社会和谐“润滑剂”“粘合剂”。

转办督查 闭环管理解决问题

创新机制,建立“首听负责制”。构建“接听—协调—解决—答复”四位一体工作机制,形成类案处置模式,在初次接听时及时解决部分问题,确立“晨报、午报、晚报+速报”等“直通车”上报机制,对需协调事件采取“分办、督办、催办、回访”办理机制,保障条条有迹可循、件件有着落,事事有回音。截至10月10日上午,专线两个号码合计接听约13,100多通,有效处置率达98%以上。

把牢“主动权”,建立舆情处置闭环机制。构建网络舆情和热线电话核查处置机制,梳理报送舆情走势分析、重点舆情案例、敏感事件通报、处置建议对策,编报涉疫情新闻舆情日报26期,为指挥部统筹决策提供依据;跟踪了解各工作组、各部门舆情处置进展情况,指导相关部门积极稳妥做好回应,发动网评员力量及时跟进引导,推动线上问题线下及时解决。在这场舆论引导战役中,处置负面舆情数为历史之最。

民生兜底 社会力量参与保障

同安疫情防控前方指挥部根据宣传舆情组提供的网络舆情和热线电话了解民意,对具体问题及时分析、研判,精准提出对策,广泛动员社会力量参与后勤保障,有力化解矛盾。

针对疫情期间心理问题,开展人

文关怀,开设线上“抗击疫情 守护心灵——共同战疫,建好心理防护”疫情专题心理系列专栏,开通心理辅导线上直播,精准开展个性化咨询服务,为隔离酒店送上图书、玩具,极大缓解隔离点亲子关系紧张、隔离人员焦虑情绪,及时开展危机干预,有效阻止了3例自杀倾向行为。

针对误入同安人员疫情管控和生活救助问题,协调推动相关工作组和有关部门提出优化解决方案,及时在国庆节前一天在各主要交通枢纽设立卡口及管控措施,误入滞留人员实现零新增。

针对群众反映求医购药问题,变此类电话投诉问题为电话咨询解答服务,编制热线咨询答复指南手册,辅导接线员在第一时间对热线咨询问题进行准确释疑解惑,联动蓝天救援队、曙光救援队等民间救援力量,为群众解决求医购药问题。

针对就医返程难问题,专门成立“攻坚克难退役军人志愿服务队”,组织20多位退役军人专门为看病返程人员或急重症病人提供接送服务。

针对呼叫120救护车运力不足问题,协调公交车开通接送班车,并为镇街和网格配发适量车辆临时通行证,用于保障群众送医通行。

靶向宣传 精准发声掌握主动

三方协作,打造新闻生产“融媒体”。由厦门日报社、厦门广电集团的20多位新闻工作者组成的报道小分队,在前方设立指挥部统筹协调,支援一线报道力量。并与同安区融媒体中

心协同合作,充分发挥在一线优势,统筹组织指挥融合报道的全媒报道平台,构建了从采集端、编辑端到播发端的全媒体传播链条,形成了集约高效的优质内容生产体系。

精准引导,织密媒体联动“传播网”。依托“融媒体”,为驻站联席机制内的中央、省、市几十家主流媒体及省市自媒体协会源源不断提供新闻,日均生产100余条新闻报道。

分类分级,强化风控面靶向精准宣传。利用镇(街)宣传车、执法车、巡逻车、垃圾清运车等车辆走街串巷、流动宣传,采用语音喊话、滚动字幕、广播循环的方式,引导居民落实个人防护、环境消杀、居室通风等要求;在村村响的基础上,在镇(街)引进“天翼大喇叭”变身防疫“宣传员”,用最接地气的方式,快速高效地播出防控疫情的科学知识,保证宣传覆盖面,在全区上下营造浓厚的疫情防控氛围,全力以赴筑牢疫情防控的严密防线;通过建立“同安发布”与区内村务通、同安教育等服务号的桥接通道,实现单条信息点对点、面对重点区域发布;通过移动、电信、联通三个运营商精准为封控区、隔离点人员推送疫情相关内容;通过金字塔型微信群进行宣传全覆盖,宣传引导居民落实个人防护、不信谣不造谣等要求。

针对网上不实和虚假信息,上报市委网信办和公安机关网安部门,及时查找落地,加强与当事人的沟通,了解需求做好线上引导,协调解决问题。

针对网上舆情热点和群众普遍诉求,发动全区400余名网评员和微信群群主深入网站论坛、微博、微信群、朋友圈、抖音等各网络领域,进入舆论中心,收集网民声音,发现风险苗头,并以普通网民的身份,用网言网语积极主动发声,做好公众关注的热点问题的引导,及时化解网上矛盾、控制舆情风险,挤压负面言论传播空间。

以改革思维推动茶产业发展

福建福鼎市把茶文化、茶产业、茶科技统筹起来,茶产业综合产值达119.53亿元

近年来,福建省福鼎市秉承习近平总书记宁德工作期间关于茶产业发展的重要理念和重大实践,深入贯彻落实习近平总书记“努力走出一条具有闽东特色的乡村振兴之路”的重要指示精神,把茶文化、茶产业、茶科技统筹起来,坚持规模化、标准化、品牌化、信息化、企业化发展方向,强化改革引领、机制创新、精准发力,推动白茶产业走上绿色高质量发展轨道。2020年,福鼎市茶叶总产量3.24万吨,茶产业综合产值达119.53亿元,有效带动38万涉茶人员增收致富,全市茶农人均收入从2007年的几百元增长到1.3万元。

创新源头管控 织牢质量安全网

福鼎市坚持把质量安全作为茶产业发展的“生命线”,以创新茶园管护模式为突破口,抓细抓实源头治理,实现粗放管理向精细管理转变,确保白茶喝得安全、喝得放心。

基地化管理。全面推行“公司+基地+合作社+茶农”模式,依托全市557家SC取证茶企,以健全利益联结机制为纽带,引导茶农自愿流转茶园,推动“小、散、弱”茶园和小微企业初制加工向专业合作社或龙头企业集聚,并统一采用现代科技手段规范化管理,实时监控茶苗种植、培育、采收等各环节,有效破解过去因茶园分散管理而质量难保障等问题。福鼎市共有基地化茶园27万亩,约占全市茶园总面积的90%。

生态化种植。结合创建全国茶叶有机替代化肥项目实施试点县,采取“政府+专业服务公司+茶农”模式,在全省率先市场化推进茶树病虫害统防统治,基本实现有机替代化肥、绿色防控替代化学农药,在全市茶园落实不使用化学农药全覆盖。目前,福鼎市已有70家茶企和3.2万亩茶园获得有机认证,有机茶认证企业数量和茶园认证面积均走在全省前列。

大数据追溯。在全面摸清茶园情况、逐一建档立卡的基础上,创新建立白茶大数据溯源体系,实行茶农出售茶青凭证交易、茶企和经纪人收购茶青扫码交易、以及茶企贴标销售,使每一片茶叶都有了“身份证”,实现了从茶园到茶杯的全程监管、一码溯源。截至目前,大数据溯源系统中共有企业2331家、经纪人6539个、茶农72,117户,茶农累计凭证出售茶青3259.6万公斤,总金额16.57亿元。

强化科技引领 激活发展新动能

福鼎市坚持企业创新主体地位,突出产学研深度融合,深化与省内外高等院校、科研院所研发合作,做足茶科技这篇“大文章”,推动茶产业向高品质、多元化方向发展。

突破核心工艺。针对萎凋技术这一极易受自然因素制约而又直接影响白茶品质的关键制茶工序,积极引导推动龙头企业与相关科研院所、白茶研发中心、白茶研究院等创新平台联合开展技术攻关,成功研发阳光智能萎凋生产线、自动调温萎凋车间等一系列新技术,既弥补了传统工艺短板,又提升了白茶整体品质。比如,福鼎品香茶业公司通过研发创新,打造了“全国首条LED光源白茶萎凋自动生产线”,实现了白茶全天候生产、全程不落地式清洁化生产。

规范技术标准。牵头制定白茶国家标准和全省首个产品实物地方标准,高分通过白茶栽培国家级农业标准化示范区考核验收,成为白茶行业标准化生产的领跑者。同时,结合深入实施新时代科技特派员制度,探索建立专家指导机制,常态化组织茶技专家深入茶企茶村茶园,开展科学化、规范化、无害化管理技术指导,集中对生产加工人员进行技能培训,培养了一大批“有技术、懂生产、会经营”的乡土专家,有效推动规范化种植、标准化生产全覆盖。

加速跨界融合。深化与浙江大学、福建农林大学等科研院所合作,加强白茶应用基础研究,开展保健功效机理研究,做足茶叶精深加工文章,推出白茶护肤品、白茶保健品、白茶食品等一系列衍生品,不断延伸产业链、提升附加值,加快推动白茶产业从传统种茶制茶向全产业链发展模式迈进。比如,福鼎芳茗茶业有限公司在省农科院茶叶研究所等技术团队的指导下,利用福鼎白茶的茶枝茶梗与食用菌成功“联姻”出“白茶香菇”这一新品种,并在食用菌推广示范基地顺利采收出售。

突出文化赋能 提升品牌影响力

福鼎市坚持“政府搭台、企业唱戏”,创新理念思路办法,深入挖掘白茶文化价值,全方位、多层次宣传推介白茶品牌,不断擦亮“金字招牌”。

注重内涵提升。以建设“中国白茶中心”为牵引,通过系统挖掘整理白茶历史文化,组织申报福鼎白茶制作技艺申请世界非物质文化遗产、福鼎白茶文化系统申请全球重要农业文化遗产工作,以及拍摄白茶题材微电影、编辑出版白茶书籍等系列举措,持续提升区域白茶文化辨识度。深化茶旅融合,策划推出一批白茶文化传统村落、白茶制作技艺传承点,并依托龙头企业建设白茶体验馆、文化展示馆、茶旅休闲点等,不断丰富白茶文化内涵。

创新品牌宣传。坚持公共品牌、企业品牌“两条腿走路”,连续举办10届开茶节,打造集茶产品交易、茶品牌展示、茶文化体验于一体的宣传推介平台,并组织茶企抱团参加国内外茶叶博览会等高端茶事茶文化活动,或冠名相关品牌体育赛事,不断提升“福鼎白茶”的知名度和美誉度。10多年来,“福鼎白茶”一直稳居“中国茶叶区域公用品牌价值十强”,2020年品牌价值达到49.7亿元,居中国区域农业品牌影响力茶叶指数榜第二位。

拓展营销渠道。积极引导茶企对接阿里巴巴、京东、抖音等网络平台,鼓励支持茶企建立网红孵化中心,并免费提供网店运营、网络直播等方面技能培训,通过直播带货、短视频宣传等形式吸引客户流量,形成了线上线下整体营销的新格局。目前,福鼎市已有150多家茶企入驻电商平台。

坚持系统集成 凝聚保障大合力

福鼎市坚持把茶产业作为脱贫攻坚、乡村振兴的支柱产业,整合资源、集成政策、统筹力量,集中打好改革“组合拳”,系统协同推动高质量发展。

完善政策体系。探索建立“一个规划+一套政策+一笔资金”政策体系,高标准制定茶产业绿色高质量发展规划,因时因势出台针对性扶持政策,坚持每年投入近千万元专项扶持资金,持续放大政策叠加效应。整合林业、农业开发、水利等涉农资金项目,创新推出“茶叶贷”“白茶信用贷”等金融服务,点对点、“一站式”帮扶茶农茶企茶企发展,打通政策落实“最后一公里”。

整合监管力量。统筹市乡村三级监管队伍,创新组建茶叶质量安全巡查队,统一指挥、分片负责、定期巡查,并健全部门联动、信息互通、快速处置等机制,形成齐抓共管合力。实行药肥进货、销售备案和茶树农药购买实名登记制度,将茶叶“绿色”种植责任分解到户、落实到人,营造质量安全“零容忍”的浓厚氛围。

强化行业自律。注重发挥行业协会作用,健全“福鼎白茶”证明商标使用准入门槛和监管机制,对全市344家授权企业实行质量“一月一评、年度总评”,并建立违反行业自律规范黑名单制度,引导广大茶企从严自我约束,不过度包装、不炒作“天价茶”,形成了“制茶有标准、压饼不做假、年份要真实、经营讲诚信”的行业自律共识。

(福鼎市委改革办供稿)



福建闽江水口航运枢纽成功通航

近日,随着多艘船舶依次平稳通过位于福建闽清境内的闽江水口水电站枢纽坝下水位治理与通航改善工程一线船闸,并经过下游引航道进入闽江航道,闽江水口航运枢纽实现闽江水口段航道全线贯通。通航后,闽江流域船舶可实现365天全天候通航,闽江南平至福州段年通航能力可达1400万吨。图为船舶通过闽江水口航运枢纽闸室驶向闽江航道。

新华社记者 林善传 摄

福建城市居民服务价格稳中有升

监测的43种价格40平3涨

本报讯 近日,福建省发改委价格监测中心对全省9个设区市的价格监测显示,10月份,福建省城市居民服务价格小幅上涨,监测的43种城市居民服务平均价格与上月相比40平3涨。其中,公路货运、液化石油气价格小幅上涨均受国际油价上涨影响。

交通运输服务价格稳中有升。监测的8种交通运输类服务价格6平2涨。其中,受三明货运公司调整价格等因素影响,全省平均省际公路货运定期定线整车运价由

0.49元/吨·公里上涨为0.5元/吨·公里,上涨2%;省内公路货运定区不定线零担运价由0.8元/吨·公里上涨为0.81元/吨·公里,上涨1.3%。

居住物业类服务价格略有上涨。监测的9种居住物业类服务价格8平1涨。其中,受国际油价上涨和厦门、泉州、漳州、三明的经营企业价格调整影响,全省平均民用液化石油气由8.76元/公斤上涨为8.97元/公斤,上涨2.4%。

医疗服务、教育等其他26种服务价格均与上月持平。(武艳杰)