深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”

□董子靖

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持党建引领。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终走好新时期党的群众路线。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持自治、法治、德治相结合。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持数字赋能。

有效解决发展起来以后的新问题新矛盾，最大限度地降低解决问题的成本与风险，必须坚持好、发展好新时代“枫桥经验”。

“枫桥经验”是20世纪60年代浙江枫桥干部群众创造的基层社会治理经验。经过数十年的发展，它被升华为破解西方现代化进程中稳定与发展难以兼容悖论的中国方案，2021年被写入《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》。党的十八大以来，习近平总书记多次对坚持和发展“枫桥经验”作出重要指示，强调“我国有14亿人口，大大小小的事都要打官司，那必然不堪重负”。在中国式现代化的新征程上，要坚持好、发展好新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

“枫桥经验”是开放式的工作机制和工作方法，它的核心内涵是“发动和依靠群众，坚持矛盾不上交，就地解决”。进入新时代，面对基层社会矛盾的多元性、复杂性及基层社会治理的现实困境，适应我国基层社会治理现代化的需求，“枫桥经验”的内涵得到全面深化与创新。其科学内涵可概括为：坚持和贯彻党的群众路线，在党的领导下，充分发动群众、组织群众、依靠群众解决群众自己的事情，做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持党建引领。习近平总书记指出，“要把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿社会治理和基层建设的一条红线”。党的领导是新时代“枫桥经验”的灵魂所在，是确保基层治理方向不偏、力度不减的根本政治保证。要将党组织建设与基层治理创新同步推进，确保党组织在重大决策、重大项目中发挥核心领导作用，把政治优势转化为治理效能。要发挥好基层党员的先锋模范作用。在基层治理中，党员既是政策的宣传员，也是矛盾的调解员，更是服务群众的排头兵。要组织党员参与矛盾化解、志愿服务等工作，让群众在身边就能看到党员的身影、感受到党的温暖。通过党员的示范带动作用，形成“一名党员带动一片群众”的良好效应。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终走好新时期党的群众路线。随着社会主要矛盾的转化，人民群众对美好生活的需求最终将转化为对基层治理的精细化、个性化、智能化水平的更高要求。在基层社会治理中，要下“绣花功夫”，精准把握群众诉求，通过“服务前置+精准对接”的方式，将治理过程转化为服务群众的过程。基层治理的本质是对群众利益的维护和保障，要坚持一切为了群众。无论是政策制定、服务供给还是矛盾化解，都必须以群众的利益为最高标准，始终将解决群众的急难愁盼问题放在首位。要坚持一切依靠群众。基层治理范围广、内容繁杂、问题多样，仅靠基层党组织和少数干部的力量难以实现有效覆盖和精准治理。要把群众组织起来，搭建群众参与治理的平台和载体，畅通群众参与渠道，激发群众的治理热情，凝聚群众的治理共识，依靠群众的智慧破解治理难题。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持自治、法治、德治相结合。自治是基层治理的基础。要在党组织引领下，完善基层群众的自治机制，调动和激发群众、企事业单位及社会组织自主自治的积极性，打造人人尽责的社会治理共同体。法治是基层治理的坚实保障。要坚持依法办事，越是疑难复杂的问题，越是重大紧急情况，越要用法治思维和法治方式分析解决，在全社会和行业内立“明规则”、破“潜规则”，让遵守法纪者扬眉吐气，让违法失德者寸步难行。要提升基层干部的依法办事能力，健全基层公共法律服务体系，用法治思维和法治方式化解矛盾纠纷、规范治理行为，筑牢基层治理的法治防线。德治是基层治理的精神滋养。要以社会主义核心价值观为引领，传承弘扬中华传统美德，加强思想教育、道德教化，营造崇德向善、见贤思齐的浓厚氛围。要健全社会心理服务体系和疏导机制、危机干预机制，最大限度消解社会戾气，塑造自尊自信、理性平和、亲善友爱的社会心态，以道德滋养法治精神、涵养自治底蕴。习近平总书记指出，“‘枫桥经验’发展到今天，最重要的成果和最鲜明的特色就是实现自律和他律、刚性和柔性、治身和治心、人力和科技相统一”。要学好用好这一“鲜明特色”，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，用好“文化+治理”中国范式，不断提升基层治理的社会化、法治化、专业化水平。

坚持好、发展好新时代“枫桥经验”要始终坚持数字赋能。当前，数字技术的广泛运用成为提升基层治理效能的重要手段，为矛盾纠纷的精准排查、高效处置、智能预警提供重要技术支撑。要积极探索“智治”路径，不断拓宽大数据、人工智能等技术与基层治理深度融合渠道，提高数字技术应用水平。在数据整合方面，构建一体化信息平台，打破治理中的“数据壁垒”，推动智能办公系统的应用，实现矛盾化解流程的数字化管理，从线索受理、分流处置到结果反馈，全流程可追溯。在服务供给方面，推广移动端微治理应用，让群众动动手指就能参与治理、享受服务，构建线上线下虚实互动的治理新生态。在风险防控方面，运用大数据分析实现精准预警。通过对信访数据、纠纷类型等进行建模分析，提前识别潜在风险点，实现治理模式从“被动应对”向“主动预测”转变。

“枫桥经验”是我国基层社会治理的一面光辉旗帜，新时代“枫桥经验”为我国推进基层社会治理现代化提供了重要方法论。随着经济社会的发展与进步，“全党面临的一个重要课题，就是如何正确认识和妥善处理我国发展起来以后不断出现的新情况新问题”。有效解决发展起来以后的新问题新矛盾，最大限度地降低解决问题的成本与风险，必须坚持好、发展好新时代“枫桥经验”。

（作者单位：山东港口烟台港集团有限公司）

轮回

□卞增年

蓬莱区『高效办成一件事』政务服务改革的经验与启示

□曲文静

近年来，蓬莱区坚决贯彻落实国务院、省、市关于优化政务服务、提升行政效能、推进“高效办成一件事”的改革部署，锚定政务服务好办易办率90%以上目标，以“高效办成一件事”为核心抓手，深耕服务集成、深化流程再造、厚植改革优势，持续打造便民利企的基层政务服务新模式，获评山东省“高效办成一件事”工作先进集体，走出了一条提质、增效、惠民的县域政务服务改革创新之路。

蓬莱区此项改革并非简单的窗口整合、材料精简，而是以企业群众需求为导向、以制度协同和数据赋能为支撑的系统性、整体性政务服务变革，核心经验可归纳为四个方面。

一是锚定民生导向，重构便民办事服务逻辑。蓬莱区打破传统“以部门职能为中心”的服务模式，全面树立“以群众、企业全生命周期需求为中心”的改革思维，系统整合跨部门、跨层级关联事项，重塑办事流程，彻底解决了群众和企业多头跑、重复报、多环节办理的痛点问题。同时，聚焦个人从出生到身后、企业从开办到注销全生命周期高频事项，推动关联事项集成整合、一体办理。比如民政领域创新推行社会救助“一次申请、多类联办”，实现结婚落户、身后事项“一网通办”，将身后事申请材料从27份精简至7份；人社领域优化退休办理、员工录用、就业帮扶集成服务，退休联办的群众满意度达100%，员工录用办理时限由7天压缩至1天，失业人员就业帮扶跑动次数从8次减至1次。通过系统性改革，蓬莱区全面实现了“一次告知、一表申请、一套材料、一窗受理、一网通办”，大幅提升政务服务的便捷度、规范性和可预期性。

二是强化数据赋能，构建精准主动服务体系。蓬莱区将数据共享、业务协同作为改革核心支撑，建成了一体化大数据平台县级节点，打通了国家、省、市、县四级数据接口214个，沉淀政务数据1800万余条，搭建了“一人一档、一企一档”标准化数据治理体系，为智慧政务建设筑牢数据底座。

依托全域数据资源，蓬莱区推动政务服务从“被动受理”向“主动预判、精准供给”转型升级。社保领域推行退休预审机制，提前1至2年筛查临退人员档案，提前排查档案缺失、缴费年限不足等问题，前置化解办事隐患；社会救助领域可一键核查20个部门46类政务数据，精准核验救助对象信息，提升救助工作精准度、时效性；殡葬领域依托跨部门数据联动，实现“身后一件事”触发式自动联办；在企业服务领域落实“多报合一”改革，有效减少企业重复填报、多头报送等负担。总之，蓬莱区严格落实“数据多跑路、群众少跑腿”原则，凡是可通过数据共享核验的材料，均无需群众、企业提交，切实释放数字化改革红利。

三是健全协同机制，推动审批流程深度再造。蓬莱区针对跨部门事项审批壁垒多、衔接不畅、效率偏低等问题，对所有“一件事”事项的审批环节、办理时限、流转流程进行全方位再造，创新构建“1+1+N+X”协同推进机制，将传统“串联审批”模式全面升级为“并联同步审批”。比如高标准打造“一件事”集成服务专属专区，设置13个综合受理窗口，配备29名专业化帮办导服人员，实现群众办事从“多窗奔波”向“一窗通办”转变。

四是立足产业特色，拓展集成服务应用场景。蓬莱区坚持因地制宜、精准施策，跳出通用事项改革局限，立足蓬莱葡萄酒特色优势产业，延伸政务服务改革触角，推动集成服务从民生政务领域向特色产业发展领域拓展。比如，全区系统梳理了葡萄酒产业从项目立项、用地审批、规划许可到生产经营、后续监管的全生命周期审批事项48项，量身打造特色产业相关事项的集成服务场景，相关做法已纳入2026年烟台市改革试点工作。

总体来看，蓬莱区“高效办成一件事”的改革实践，为各地深化“放管服”改革、优化营商环境、推进服务型政府建设提供了极具参考价值的实践启示。

启示一
坚守为民初心是政务改革的根本价值内核

“高效办成一件事”不仅是流程优化、技术升级，更是政府治理理念、服务职能的根本性转变。改革的核心逻辑，是摒弃“管理本位、部门本位”思维，树立“服务本位、群众本位”理念，将制度设计、流程优化的出发点从“方便部门管理”转变为“方便群众办事”。以往因部门职能分割形成的冗余环节、重复材料、层层审批等堵点难点，在为民服务的核心导向下得以系统性破解。这充分证明，政务服务改革必须始终坚持人民至上，立足群众和企业急难愁盼谋划举措，让改革红利精准直达市场主体和广大群众。

启示二
数字赋能迭代是政务升级的核心关键支撑

政务服务集成改革向纵深推进，核心依托是数据资源的归集共享、互联互通和场景化应用。数字化改革绝非线下业务的线上迁移，而是通过打破部门信息孤岛、整合全域政务数据，将数据资源转化为政务服务能力、治理效能。依托标准化数据治理体系，可实现服务对象精准画像、服务需求提前预判、跨域事项协同联办等，推动政务服务从“群众申请、被动响应”向“主动对接、精准供给”转型。

启示三
完善协同机制是服务提质的重要制度根基

“一件事”多为跨部门、跨层级复合型事项，传统条块分割的行政体制极易形成服务壁垒，也是群众“办事难”的根源所在。健全的跨部门协同机制，核心作用是将部门间的业务衔接成本从“群众承担”转为“政府内部消化”，实现并联审批、联合踏勘、同步办结，从根本上提升办事效率。推进政务服务改革，必须构建系统化、常态化的协同推进体系，依托实体化服务专区、专业化服务队伍，强化跨领域、跨层级业务联动，打通服务落地“最后一公里”，让制度优势切实转化为服务实效。

启示四
立足本土创新是改革提质的鲜活发展路径

政务服务改革无固定模板、无统一范式，切忌“一刀切”照搬套用。不同地区产业禀赋、发展定位、办事痛点各不相同，因此改革落地必须贴合地方实际、精准对接本土需求。脱离实际的同质化改革，只会流于形式、难以见效。蓬莱区立足葡萄酒特色产业开展定制化集成服务的实践表明，只有立足区域发展特色、聚焦重点领域需求，开展差异化探索、精准化创新，才能让改革贴合实际、落地见效，既精准赋能地方产业发展，又能积累可推广的基层改革经验，持续激活政务服务改革内生动力。

总之，蓬莱区“高效办成一件事”改革，是以人民为中心发展思想的生动实践，是优化营商环境、提升基层治理效能的标杆探索。其成功实践充分印证：只有聚焦群众和企业需求、打破部门行政壁垒、深化数字赋能应用、立足本土创新突破，才能持续破解办事堵点、补齐服务短板，以优质高效的政务服务持续赋能区域高质量发展。

（作者单位：中共烟台市蓬莱区委党校）

“小而美”场景赋能县域文旅高质量发展路径研究

——以招远市为例

□杨可心

烟轩细雨 YAN XUAN XI YU

2026年中央一号文件首次明确提出“深化农文旅融合，推进乡村旅游提档升级，发展‘小而美’文旅业态”，为新时代乡村文旅提质增效划定方向。招远市拥有“金、泉、山、海、古村落”等多元资源禀赋，具备培育“小而美”文旅业态的良好基础。当前业态培育面临同质化竞争、运营人才不足、品牌数字赋能偏弱、体制机制适配不强等瓶颈，需立足禀赋精准施策，构建“文化铸魂、运营强基、科技赋能、机制保障”新范式，以场景创新推动县域文旅高质量发展。

实践探索

（一）以“特”为核，打造差异化文旅IP

一是做强黄金核心IP，发挥龙头带动效应。依托千年金镇存量载体，坚持以内容微更新代替大拆大建，植入沉浸式演艺、古法淘金体验、夜间潮玩等业态，塑造辨识度突出的黄金文化地标。二是培育乡村微IP集群，践行“一村一品、一域一韵”发展思路。大户陈家村打造“体育+文旅”赛事IP，大户庄园旅游区进入国家4A级景区创建名单。官山田园、招莱古道重点发展生态研学与古道文化IP，配套轻量化采摘、户外休闲、非遗研学等业态，形成多点支撑、各具特色的乡村文旅格局。三是活化本土非遗IP，推动龙口粉丝制作技艺、招远绒绣等非遗轻量化转化，开发手作体验、文创衍生品，嵌入景区、村落小微空间。其中，尚美绒绣博物馆获评优秀社教案例，增兴福粉坊获评烟台市非遗传习基地。

（二）以“精”为要，推行轻量化存量再造

一是柔性盘活乡村闲置空间，实现零增地提效。大户陈家村通过“回购+租赁+入股+置换”模式盘活闲置宅基地与建设用地，在不新增建设用地的前提下打造民俗街区，获评山东乡村文化建设高质量发展优秀案例。蚕庄镇投入10余万元改造老旧场地，建成1000余平方米小镇文创基地，以小额投入实现乡村空间功能转换。二是推动存量景区提质，侧重软性内容投入。千年金镇立足现有建筑基底，规避大规模土建，通过空间微调、场景复用等落地互动演艺与体验业态，提升存量资产利用效率。三是盘活低效边角空间，拓展文旅消费触点。YOLO山野运动乐园将闲置荒坡改造为户外运动场景，依托废弃矿坑、老旧街巷打造微景观，将零散低效空间转化为文旅消费节点。

现实梗阻

（一）同质化竞争与文化内核空心化

一是业态同质化程度较高。乡村微IP多集中于果蔬采摘、生态研学等常规业态，差异化布局不足，低水平竞争凸显。二是招远本土特色资源转化表层化，黄金文化、粉丝非遗、古村民居等仍停留在浅层观光、简易手作层面，体验链条短，二次消费不足。三是小微点位分散，线路串联不足，游客多为单点短途观光，平均停留时间短，过夜消费占比偏低。

（二）专业运营主体与人才支撑不足

一是市场化专业运营主体缺位，镇村以自主运营为主，招商引智、业态迭代、活动策划能力不足。二是复合型文旅人才稀缺，基层运营团队专业化程度偏低，项目管理者多由村“两委”干部、本地乡村精英或返乡创业人员转型而来，对乡村事务较为熟悉，但文旅运营专业能力存在偏差，决策多依赖经验和直觉，难以实现专业化运作。

（三）品牌传播效能与数字赋能偏弱

一是统一品牌体系缺失，尚未构建“招远·小而美”公共品牌标识与整合传播体系，各点位独立营销，品牌辨识度弱。二是新媒体、OTA平台运营投入有限，缺乏爆款产品策划与精准投放能力，客源主要局限于烟台本地及周边县域，远程市场渗透率低。三是智慧文旅落地程度有限，多数小微点位未上线预约、智能导览等基础服务，轻量化数字体验产品供给滞后。

（四）体制机制与要素保障适配不强

一是现有文旅规划侧重龙头景区与重大项目，缺少“小而美”专项规划与认定标准，小微项目易套用传统景区标准，门槛偏高、同质化风险大。二是专项扶持资金和灵活用地细则不健全，轻资产项目支撑不足。

优化路径

（一）深挖本土资源，厚植文化内核

一是系统打造“一村一品”微IP矩阵。立足镇域资源分类布局，张星镇做强“古法粉乡”非遗IP，辛庄镇打造“京风鲁韵古村”古建IP，实现特色资源定向转化。二是推广“微主题+小场景”轻量化产品单元。例如，依托罗山矿硐等存量空间，打造“矿硐寻金”核心主题，配套矿硐休闲体验。三是统筹串联精品主题线路。整合全市小微点位，打造黄金文化探秘、乡韵非遗研学、滨海田园休闲三条主题线路，统一包装推广，推行联票互通、客源互送，引导游客多点游览、过夜消费，提升综合收益。

（二）强化运营赋能，筑牢人才支撑

一是搭建县域公共文旅运营平台。由文旅主管部门牵头，通过政府购买服务引入专业机构，组建市级“小而美”文旅运营服务平台，面向小微经营主体提供品牌授权、线路整合、联合营销等普惠服务，降低单体运营成本。二是实施乡村文旅主理人培育工程，将文旅运营人才纳入紧缺人才目录，依托烟台黄金职业学院搭建实训载体，采用“课程教学+项目实战+导师结对”模式分层培育本土文旅运营队伍。同时，建立外部专业团队驻场“传帮带”机制，补齐人才断层短板，形成人才回流、业态持续迭代的良性循环。

（三）推进数字赋能，提升营销效能

一是搭建一体化全媒体传播矩阵，设立文旅新媒体运营中心，培育本土文旅推荐官队伍，围绕“金都四季”“非遗之美”等主题持续输出优质内容，打造区域性文旅公共品牌。二是完善智慧文旅数字场景，搭建“云游金都”综合服务平台，整合线上预约、智能导览、客流预警等功能，在重点点位落地AR导览、轻量化数字互动体验。三是构建文旅新零售闭环。建设乡村直播电商孵化基地，开发“小而美”系列文创伴手礼，打通线上引流、线下体验、线上复购等链路，推动流量转化为实际消费。

（四）创新体制机制，优化保障环境

一是强化规划引领与政策支持，明确“小而美”业态界定标准与发展导向，出台分类认定、评价管理标准，区分小微项目与大型景区建设要求，引导镇村差异化布局。二是建立跨部门协同审批机制，打通文旅、自然资源、农业农村等部门联动渠道，设立小微文旅项目审批绿色通道，简化农房微改造、集体边角地利用、民宿备案流程，推行并联审批、一站式办理，降低制度性交易成本。三是强化精准要素支撑，设立“小而美”文旅专项扶持资金，重点奖补轻资产运营、闲置空间盘活类项目。

（作者单位：中共招远市委党校）