

□ 本报记者 张 鹏  
本报通讯员 孟文杰 高亮

潍坊12345热线超七成诉求即时解答

# 一线牵民心 治理一盘棋

□ 本报记者 张 鹏

一条全年无休的热线，接通的是民生，折射的是治理。2025年，潍坊12345热线受理诉求超418.31万件，超过72%在接通后便得到直接解答。这串数字的背后，是潍坊市深化改革、优化营商环境、创新社会治理的持续探索，也是这条民生热线从“接诉即办”向“未诉先办”的转型升级实践。

在潍坊12345热线运行中心，记者看到市民的“急难愁盼”被迅速转化为工单，进入高效运转的处置系统。依托强大的智慧知识库，座席人员能够对“个人缴纳社保是否影响失业金”等高频咨询“秒问秒答”，将大量简单诉求高效化解在“一线”。而对于仍需进一步解答的市民，则启动“三方连线”机制。例如，临朐县居民张先生咨询“空置房物业费减免政策”，热线通过三方连线，让市民、座席人员与政策专员同时在线。政策专员依据文件给出权威解释，及时消除了张先生的疑惑，一起潜在纠纷在源头平息。

热线效能的跃升，更深层的力量来自后台治理格局的重塑。过去，一些复杂诉求往往在部门间“往返跑”，消耗着群众的耐心和行政资源。如今，潍坊着力构建“大热

线”工作体系，打破部门壁垒，建立起内外协同、上下贯通的工作体系。比如，面对某企业30余名员工的集中欠薪难题，热线平台一键联动综治、人社、住建等多部门，并引入公益律师协同处置，促成了问题的化解。

这种联动已成常态。热线与行政审批服务局联手打造政务服务闭环管理机制，与市场监督管理局12315平台联动打造分流交办机制，与市中级人民法院12368热线设立“服务专员”实现诉讼事项“一键转接”，与检察院建立检察监督联动机制，还与市商务局联

动设立全市外贸服务专线。2025年，全市推动建立多个特色联动机制，组织开展争议诉求事项部门联合会商100多次，“一个诉求、多方联动”的治理新格局日益成熟。

热线不仅办好“一事”，更着眼“一域”。潍坊市创新打造“数智热线”，让海量民生数据汇入“城市大脑”进行分析，从分散的诉求中捕捉规律、预判风险。比如，通过分析供暖季投诉热点，协调供热企业提前调整管网压力，使相关投诉量显著下降。2025年，热线数据“挖矿”产出60多期专报，13次获市领导签批，为政府

科学决策提供重要参考；新开发的风险隐患预警平台全年助力处置风险隐患超万件，成为城市安全“前哨站”。

为进一步提升服务效能，减轻基层负担，潍坊在全省率先出台热线减负25条措施，从五个维度全面优化流程。同时开展“全员下一线”活动，让机关干部轮流接听市民来电。“坐在这个位置上，才真正理解什么是‘急难愁盼’。”一位参与体验的干部感慨。这种换位思考优化了流程服务，2025年热线转办诉求同比减少31.85万件，有效为基层减负、为发展赋能。

## 一条热线牵出治理温度与精度

潍观众语

□ 王佳声

一条热线，年接诉求超400万，超七成在接通瞬间解答。这不仅是体现效率的数字，更是治理变革的刻度。潍坊12345热线的实践，清晰勾勒出一条民生热线从“耳麦”

到“枢纽”、从“接诉”到“预防”的升级之路。

其效能首先源于前端的智慧赋能与机制创新。“秒问秒答”的知识库与“三方连线”的即时沟通，将大量咨询与潜在矛盾化解于萌芽，体现了服务重心的前移。

更深层的变化，在于后台治理格局的重塑。“大热线”体系打破部门壁垒，推动多部门乃至司法力量的常态联动，使复杂诉求告别“往返跑”，实现“一方受理、多方协同”。这背后是从“单科门诊”到“综合会

诊”的治理思维转变。

归根结底，热线的“热”度，折射的是政府服务的“暖”度与治理的“精”度。它通过一根电话线，牵起了民心，也校准了治理现代化的方向：唯有以民声驱动改革，将技术、机制与理念深度融合，才能让公共服务既有速度效率，更有洞察与温度。



扫码查看视频

潍坊打造集文脉探寻、科技探秘、冬趣体验于一体的研学活动

## 寒假探究「神奇魔法」

回形针会跳舞，小球能悬浮于空中，躺在镜子前却像站立在地面……孩子们看到的景象为何跟现实中的情形不一样？

近日，在潍坊市坊子区奇趣万物·科创慧享中心，数百名小学生在该开心体验起“神奇魔法”。郑梓恒与同学转遍三个大展区八个子展区，直言“好玩又开心”。

“中心现有501件展品，或通过违背常识的科学现象激发好奇心，或借助博弈竞争设计锻炼观察与逻辑推理能力，更能通过直观实验现象引导青少年逆向分析科学原理，培养多元思维。”奇趣万物·科创慧享中心负责人蒋国明告诉记者。像“科学成才”展区，就涵盖数学、物理、化学三个子展区，通过趣味互动深化青少年对学科知识的理解与应用。

1月31日，“好奇山东·知识齐鲁”2026寒假研学旅游推广活动在潍坊举行，就是要打造集文脉探寻、科技探秘、冬趣体验于一体的研学活动。

作为本次活动的重要目的地之一，奇趣万物·科创慧享中心研学实践活动依托丰富的科技展品资源，专业科普团队、沉浸式体验场景及定制化全年龄段专业课程体系，打造“以科为核、以研为魂、以践为基”的研学实践体系，打破传统课堂边界，将“参观体验”升级为“探究实践”。

在室外，研学同样精彩。生态农耕之旅，孩子们领略的是大自然的神奇与现代农业的智慧。坊子经济开发区马司土地专业合作社高大薄膜棚里，樱桃树上的花儿含苞待放。不远处的伟轩种植专业合作社和圣林种植家庭农场，西瓜、草莓采摘是特色。圣林种植家庭农场负责人韩昌盛说，这里以采摘体验为核心，销售渠道，部分精品果直供高端水果超市，年营收40万元，带动周边10名农民稳定务工，人均年增收超5000元。

“我们锚定‘四季荆山’区域公用品牌打造，聚力构建‘四季有花、月月有果’特色农业品牌发展格局，不仅打造起全年研学路径，还以特色产业发源乡村乡村振兴根基，推动特色农产品实现从‘果腹消费’到‘品质品鉴’，从‘单纯购买’到‘价值分享’的层级跃升。”坊子经济开发区相关负责人孙志华说。

近年来，潍坊市紧扣“可观、可学、可带走”的研学理念，充分整合千年东夷文化、郑玄经学、贾思勰农学、十笏园非遗、潍坊风筝、杨家埠年画等优质资源，抢抓京沪高铁二通道开通的契机，对“行知潍坊”品牌进行全面升级，实现“文化点—交通线—产业面”的有机贯通，聚力建设辐射全国的区域研学中心。在城市魅力展现方面，“世界风筝都”“世界手工艺与民间艺术之都”“中国画都”“金石之都”“东亚文化之都”等文化名片，赋予研学活动独特的文化标识和精神内涵，提升了潍坊市在国内外的文化影响力和吸引力。

## 2025年潍坊市公共资源交易 节支增收超10亿元

□ 记者 张 鹏 通讯员 黄健 报道

本报潍坊讯 潍坊市公共资源交易中心服务融入全国统一大市场，打造公共资源交易领域优质营商环境，2025年全市共完成公共资源交易项目4352项，成交总额724.61亿元，节支增收资金10.02亿元。

潍坊市积极针对交易服务供给、交易风险防控等问题，与市发改委、市公安局签订数据共享三方合作协议，提升异常行为监测和治理效率；深入开展市场调研，累计收集供应商、采购人、专家意见建议70余条，征集入围液晶显示器供应商63家、复印机供应商174家，实现省内各级预算单位无需重复招标采购；优化保证金管理担保缴纳、智慧服务、极速退还“三个模式”，为投标企业打造保证金缴、退全流程便捷化服务新体验。2025年投标企业共开立各类保函578笔，担保金额1.13亿元，极大减轻了资金占用压力。同时，高质量推进远程异地评标，优化专家抽取见证服务，强化人员业务素质，提升优化了交易服务。

## 潍坊拧紧“节流阀” 提升资产配置效益

□ 记者 张 鹏 报道

本报潍坊讯 潍坊市财政部门牢固树立厉行节约、反对浪费理念，深化资产管理与预算管理深度融合，从严从严编制资产配置预算，以精细化管理拧紧财政“节流阀”。

工作中，严把资产配置审核关口，从配置标准、人员编制、业务需求、资产存量等维度开展全要素审核，对非必需、不合理配置需求坚决核减，对虽达更新条件但仍具使用价值的资产一律不予更新；树牢“三优先”原则，坚持国产优先、环保优先、调剂优先，推动新增资产优先通过内部调剂、政府公物仓调剂等方式保障供给，最大限度盘活存量资产。目前，已完成2026年市直部门单位资产配置计划审核，累计审减资产计划1600余件，审减资金4200余万元，从源头上遏制资源浪费，切实提升财政资源配置效率和使用效益。

## 留学生沉浸式体验 中国春节的独特魅力

□ 记者 石如宽 通讯员 表明国 报道

本报潍坊讯 2月5日，来自土库曼斯坦、塔吉克斯坦等国留学生齐聚潍坊滨海区，参加“海洋大集”暨文化进万家活动，沉浸式体验中国春节的独特魅力。

留学生在秧歌队老师的带领下，身穿绸带，跟随节奏学舞步，欢快旋律与跃动舞姿交织，感受到中国传统艺术的活力。墨香阵阵中，他们在书法老师指导下提笔写“福”，临摹汉字，体会笔墨间的美好祝愿。穿梭于热闹的年货市集，学生们用中文与摊主交流，品尝特色小吃，在烟火气中感受中国民间生活的人文情怀。

“这是我第一次在中国过年，传统服饰很美，秧歌很快活，结交了很多新朋友！”来自土库曼斯坦的阿娜说。此次活动以写春联、扭秧歌、品小吃等丰富内容，让留学生在亲身体验中加深了对中国春节文化的认知，更促进了跨文化交流与情感共鸣。

## 青州制造按下出海“加速键”

□ 记者 石如宽

通讯员 郑秀宝 报道

本报青州讯 2月7日，山东万润（青州科大）智能装备有限公司生产车间里繁忙有序，各条生产线高速运转，全力以赴保障海外订单按期高质量交付。

“2025年，公司外贸订单同比增长66.6%。进入2026年，我们陆续收到来自美国、俄罗斯、阿根廷、印度尼西亚等多个国家的订单，涵盖挖泥船、保洁船等多种环保装备，目前订单充足，生产计划已排至今年下半年。”该公司外贸总经理赵福国说。

订单的持续增长，源于企业对创新的不

懈追求与持续投入。“我们不仅成功取得法国BV、意大利RINA、俄罗斯RS三大国际船级社认证，还在核心装备中积极践行绿色发展理念——水陆两栖装备、挖泥清淤船、水面保洁船等产品，均朝着智能化、新能源动力方向转型。”赵福国表示，为匹配日益增长的海外市场需求，公司正在扩建占地150亩的数智智能装备产业园，预计今年下半年正式投入使用。

叩开更多海外市场的大门，归根结底要靠产品的硬实力。在山东海煜重工集团有限公司车间内，巨型钢材经过切割、焊接、打磨等一系列精密工序，逐步“变身”为符合

客户需求的定制化管道产品。公司2025年外贸订单实现30%的稳步增长，2026年开局延续良好势头。

该公司企业管理部部长宋健介绍，精准对接海外市场需求，是订单持续增长的关键所在。“我们主打定制化产品，根据客户具体需求进行精准设计与制造。近年来，公司引进高精度超长车床，专门用于大型模具加工，并对生产环节实施了一系列精益化改造，整体生产效能得到有效提升。”

外贸是推动经济增长的重要引擎，也是连接国内国际“双循环”的关键纽带。2025年以来，青州市积极利用“万企出海 鲁贸

全球”“千企百展”等政策机遇，组织威猛机械、凯欣食品、博信华盛等企业参加广交会、荷兰自有品牌展、俄罗斯工程机械展等100余场国内外重点展会。该市同步开展“春风惠企”政策宣讲、全省外贸政策解读、国际贸易摩擦应对专题培训等50余场次活动，推动更多企业实现“内转外”“外转跨”转型。各外贸企业也锚定自身优势产品赛道，以技术创新筑牢核心竞争力，以市场多元化拓宽发展空间，实现订单稳健增长。

2025年，青州市完成货物进出口总额202.3亿元，同比增长11.2%，交出一张亮眼的“出海”成绩单。



## 马年元素“点燃” 节前消费市场

□ 记者 石如宽 报道

春节将至，青州市消费市场充满浓浓的年味，一批融入马年生肖元素的特色产品集中亮相。这些作品承载着人们对新春的期盼，成为激发消费潜力、撬动市场活力的新引擎。

2月6日，在青州古城，手艺人杨光正在工作室用金属铝线创作马年主题工艺品。这匹骏马身姿舒展，威武霸气。

## 临朐县：优质服务激活高质量发展新动能

□ 记者 谭佃贵

通讯员 赵瑞雪 王静 报道

本报临朐讯 “现在，政策、服务追着企业跑，县里和街道的贴心服务，让我们发展的底气越来越足！”近日，谈及临朐县的营商环境，千喜鹤食品服务有限公司负责人胡永红由衷赞叹。

临朐县坚持聚焦企业发展的痛点、堵点、难点，支持企业深耕细分领域、打造核心优势，建立企业需求“精准画像+闭环响应”服务机制，深化惠企政策“免申即享、直达快享”模式，实施“薪火相传”导师计划与“青蓝接力”工程，全面加强新生代企业家培养，激发企业发展活力。

“我们的净菜从选材到加工都严格把控，但本地消费者知晓度不高，想买便捷渠道，商超与食堂的合作也一直难以突破。”胡永红回忆起过往困境仍颇有感触。临朐县城关街道了解情况后，立即牵头开展“净菜进万家”专项活动：一方面组织企业在10个城市社区设立便民提货点，让新鲜安全的净菜直达居民餐桌；另一方面精准对接辖区大型商超、企事业单位食堂，构建稳定产销直供体系。

“现在社区里就能取到新鲜净菜，品质还省事，我们一家人都爱吃！”家住城关街道某社区的王女士对千喜鹤净菜赞不绝口。线上线下联动宣传+便捷购买渠道，让千喜鹤净菜迅速打开本地市场。

山东圣罗捷畜禽产业有限公司作为鹅肥肝领域领军企业，一直有延伸产业链的想法。“我们取肝后的大量鹅肝仅作初级屠宰，附加值太低，早就想搞深加工，但始终未能找到适配的调料合作方，工艺适配、产品研发等环节无人对接，想法一直停留在蓝图阶段。”公司负责人高元良坦言。街道服务专员走访中得知这一诉求后，迅速发挥资源整合优势，牵线专业生产各类调味料的正欣食品与圣罗捷对接。

“街道帮我们搭线后，我们和圣罗捷很快坐到一起，从调料配方研发到生产工艺适配，经过一次次沟通打磨，现在终于达成初步合作意向。”正欣食品负责人介绍。如

今，一条“鹅体屠宰—调料配套—深加工”的完整产业链加速成型，预计投产后能让圣罗捷产品附加值提升40%以上。

“好的营商环境就像阳光、水和空气，对经营主体而言不可缺少。”临朐县委常委、副县长周作刚表示，为推动企业提质增效，该县今年还将实施产业“链长制”升级行动，“链主—链”构建“链主领航+专精特新”协同发展生态，加快打造5个百千亿级产业集群。同时，深化“百企扩能”“数转智改”，因企施策推进装备更新、数字化改造，以新供给创造新需求，促进消费和投资、供给和需求良性互动，持续增强经济发展韧性和内生动力，用优质服务激活高质量发展新动能。

潍坊启动2026迎新春消费季

# 燃旺烟火气 惠民过大年

□ 本报记者 都镇强

2月5日，“惠购迎春·悦享潍坊”2026潍坊迎新春消费季在潍坊富华国际展览中心启动。活动现场，来自青州的年宵花和全福元集团的年货礼品正在网上直播销售。在展览中心一楼，同期举行的年货博览会更是吸引了众多市民前来采购。

消费一头连着经济，一头连着民生。2026潍坊迎新春消费季以“燃旺城市烟火气 消费惠民过大年”为主题，是深入贯彻落实中央和省、市扩内需、促消费的具体实践，也是持续燃旺潍坊消费市场的“加油”之举。启动仪式现场，潍坊市商务局、市文化和旅游局、市体育局等3部门发布了消费季活动安排及优惠政策；潍百集团、世纪泰华、全福

元集团、三联家电、广潍集团、富华大酒店等6家骨干商贸企业发布了综合零售、汽车消费、家电及数码消费、年夜饭等新春惠民大礼包；潍坊市委宣传部等10家“一局一品”代表单位发布了促消费共同倡议；中国银联山东分公司、省级行业协会、知名电商平台等10家单位发布了助力潍坊消费倡议。

过去一年，潍坊市广泛开展“春夏秋冬消费季”“金秋购物季”“暖冬消费季”等主题促消费活动600余场次，拉动消费超100亿元；举办“春游齐鲁服务消费季”“海尔焕新万里行全国启动仪式”“购在中国·2025山东暖冬消费季启动仪式”等大型促消费活动，大力提高城市消费知名度。2025年，全市实现社会消费品零售额3584.9亿元，同比增长6.3%，高于全省1.2个百分点，增幅在

全省GDP前八大城市中居第一位。

据悉，此次迎新春消费季将持续至3月18日，具有覆盖领域广、消费场景新、参与商家多、活动力度大等特点，全市计划投入资金5.4亿元，组织特色促消费活动112场次，在消费品以旧换新、年货大集、年夜饭盛宴、外贸优品、国货潮品、特色农产品等热点消费领域推出一系列惠民措施，全面提升服务消费和网上购物体验，让节日消费更有吸引力，让广大群众更有获得感。

“聚焦新业态、新模式、新场景‘三新’消费，精心策划八大主题活动，以旧换新引领商品消费升级，年货大集、年夜饭盛宴承载团圆温情，外贸优品、国货潮品、特色农产品丰富节日消费市场，服务消费和网上购物提升居民消费体验，全年还将引进首店100

家以上，打造商旅文体健康融合消费新场景，加大丰富优质消费供给。”潍坊市商务局党组书记、局长郭永超表示。

其中，潍坊16个发展主体同步发力，依托商圈、街区、景区等消费载体，精心组织特色活动；做优“一局一品”促消费品牌，20个责任部门围绕新春消费热点，构建“消费+N”等多元融合的消费模式，形成全市合力抓消费、促消费的“大消费”格局，更好地满足群众高品质、多样化消费需求。

一日三餐，四季烟火，是民生之本，亦是发展之基。潍坊正将惠民生与促消费深度融合，让市民在浓郁的年味里乐享消费热潮，以消费提质升级激活经济增长内生动力，持续书写城市高质量发展崭新篇章。