

便民服务有速度 民生保障有温度

——常德武陵区不动产登记改革书写为民答卷

刘 蓉 孙 静

“太激动了，攥着这本盼了多年的不动产权证书，终于能安心在家乡养老了！”今年7月，香港居民龚美琴女士将一封用毛笔书写的感谢信送到了常德市武陵区自然资源局。纸短情长间，不仅诉说着一位六旬老人落叶归根的夙愿，更勾勒出武陵区不动产登记改革中政务服务与民生需求的温暖共鸣。

今年以来，武陵区自然资源局深入践行“以人民为中心”的发展思想，将不动产登记这一“政府公信力窗口”打造成为民服务的“连心桥”。通过创新推出“一日办结”、农村建房“竣工验收即交证”、“非公证继承”、“上门服务”等系列举措，用部门协同的“加法”、流程优化的“减法”，换来了群众满意度的“乘法”，为深化“放管服”改革提供了鲜活样本。

跨境归乡解民忧，产权明晰暖侨心

“房子是1989年建的，可一直没办房产证，这根刺在我心里扎了三十多年。”62岁的龚美琴原籍武陵区河洑镇南湖村一组，早年赴港定居，如今身患疾病，愈发渴望回到家乡养病安度晚年，因户籍早已迁出，龚美琴一直担心自建房屋不能办理不动产证，6月中旬怀着忐忑的心情来到武陵区自然资源局咨询。不动产登记中心负责人叶猛热情接待了她，了解到她的建房情况和户籍迁出时间，耐心解释农村宅基地确权登记的相关政策，随即表示她的房屋按政策可以办理不动产登记，然后安排业务骨干李红英全程跟进办理。

李红英第一时间告知龚美琴办证的流程和所需资料清单，当时正值持续高温天气，考虑龚美琴身体不便，让其少跑路。李红英主动联系当地自然资源局和社区干部到现场调查核实，协调基层工作人员补充完善相关资料。当龚美琴拿到不动产权证书时感慨道：

“这不仅仅是一本证书，更是政府给我们归乡游子的定心丸！我深切感受到贵局‘群众事无小事’的责任担当，你们用行动诠释了政策有力度、服务有温度、办事有速度。”办结几天后，她将这一封仪式感满满的感谢信送到了武陵区自然资源局。

入学办证“一日结”，建房颁证“零跑腿”

“孩子入学报名就几天了，房产证却在老人名下，这可怎么办？”5月下旬，常德市2025年义务教育招生政策发布后，穿紫河街道居民刘先生的焦急，道出了不少家长的心声。按常规流程，在资料齐全情况下不动产变更登记需5个工作日，招生截止日期迫在眉睫。

民有所呼，我有所应。武陵区自然资源局立即启动“绿色通道”，打破“先审核后录入”的常规，推行“同步受理、并联审核”模式，承诺入学相关登记“当日受理、当日发证”。刘先生上午9时提交材料，工作人员全程跟进，材料核验、信息录入、证书打印一气呵成，下午便拿到了新证，顺利完成报名。

“入学报名期间，我们组建了应急服务小组，抽调业务骨干专办此类业务，确保审核环节‘不隔夜’。”据不动产登记中心负责人介绍，在此期间累计有12户家庭办证“一日结”，用流程优化的“减法”换来了群众的“安心感”。

“以前办证要跑多个部门，程序多，耗时长，现在房屋建成验收后几天就可拿证，还是送证上门！”6月6日，丹洲乡明月村村民唐万元在集中颁证仪式上的感慨，印证了农村建房“竣工验收即交证”改革的成效。

今年以来，武陵区自然资源局以丹洲乡为试点，将高效办成农村建房“一件事”列为为民办实事的重要举措，主动对接住建、农业农村、乡镇等相关部



7月18日 龚美琴为武陵区自然资源局送感谢信。桑叶 摄

门和单位，建立“联合验收、数据共享、同步发证”机制。建房产只需在竣工前提交一次申请，部门联合现场验收后，数据直接同步至登记系统，工作人员审核通过即打印证书。

“非关键材料可以‘承诺补交’，不用来回折腾。”唐万元说，他建房时缺一份申请材料，按容缺受理模式先办手续，后续由村干部代为补交材料。截至目前，全区已办理56宗此类业务，流程的简化和时间的压缩，让村民们真切感受到了政务服务的高效。

历史遗留巧破解，为民服务“有温度”

“卧床多年不便办理继承手续，没想到你们主动上门。”紫桥社区苏女士的经历，是该局“非公证继承+上门服务”模式的生动注脚。

以往，此类业务需公证费数千元，为优化营商环境，切实减轻群众负担，

武陵区推行继承告知承诺制，取消不必要的公证环节，为高龄、重病群众上门服务。工作人员带着便携式设备现场采集信息、核对材料，全程录像存档确保合规。截至目前，已办理此类业务45宗，为群众节省了大笔公证费用。

在化解土地权属争议上，该局同样敢啃“硬骨头”。芦荻山乡桑场社区与金狮堤社区因权属争议问题一直未启动农村宅基地房地一体发证，今年10月，武陵区不动产登记中心和芦荻山自然资源局通过调查取证，协调乡村两级，结合集体土地所有权确权更新成果着力解决了这一历史遗留问题，为桑场社区一次性颁发近百本不动产权证书，“拿到证，心里终于踏实了！”居民们纷纷点赞，感叹武陵区自然资源局工作人员真心实意为群众办实事。

作风建设强根基，队伍锻造“高素质”

“作风好坏直接关乎群众对政府的信任，不动产登记事关千家万户的核心利益。”武陵区自然资源局坚持以“群众无过错即办证”为原则，杜绝“一刀切”，在内部推行“集体决策制”，棘手问题集体研讨，分类化解历史遗留问题。

不动产登记工作既烦琐又复杂，既要耐心细心又要有情有温度，既有经验的积累和沉淀，又要会“互联网”“数智化”操作。武陵区不动产登记中心秉持“以人民为中心”的服务理念，致力锻造出一支理论功底扎实、作风优良、业务精、肯担当、有作为的高素质确权登记队伍！

从香港归乡办证，到入学、建房、继承等民生事，每本证书都藏着温暖。

如今，武陵区正持续深化改革，让政务服务的速度与温度，成为群众获得感的生动注脚。该局负责人表示，将继续优化流程、创新模式，让“群众事无小事”真正落地生根。

扬感谢国寿财险长沙中支数百人次，获赠锦旗15面。

科技向善，催化风险管理之智。深化“保险+科技+服务”战略，通过“国寿i农险移动办公系统”等技术应用，提升猪险生物识别技术，快速核定养殖标的身份，通过无人机验标种植面积、作物长势、损失分布等关键信息处理外部数据，快速定位损失地点、精准测算损失面积与程度，实现标的查验准确高效，助力农业保险高质量发展。

在理赔环节，通过运用移动端测长估重功能，结合损失标的影像数据，实现损失金额“秒级核定”，大幅缩短农户等待时间。

组建风控团队，为企业提供季度安全“体检”、定制化防灾预案及应急演练指导等服务。为8家制造业客户提供专项安全生产培训，并在灾害来临前48小时精准推送应急疏散方案，切实筑牢安全防线。

站在“十四五”收官与“十五五”谋划开局的关键节点，国寿财险长沙中支将持续强化央企担当、提升服务温度，深化科技赋能，在高质量发展的道路上淬炼服务匠心，以金融活水精准浇灌灌垦城热土，以保险保障温暖护航，贡献国寿财险力量。（周慧君）

郴州高新区实施“强配套、优环境、提形象”三年行动计划

一方食堂烟火 托起民生“福祉”

11月20日中午，自贸区郴州片区、高新区创新创业园的工人食堂饭菜飘香，刚开餐不久，食堂窗口便排起了长队。今年5月，园区通过招商引资，投入200万元打造了这座面积约1600平方米，可容纳700人的职工食堂。

“要一份米粉蒸排骨、辣椒炒肉，还有小白菜。”刚下班的王师傅，走进园区食堂，熟练地点好午餐后说，食堂每天可提供约10种荤素搭配的菜品，价格亲民，只需8到12元便能享用一顿可口饭菜。

一餐一饭系民生，一盘一碗总关情。今年，自贸区郴州片区、高新区实施“强配套、优环境、提形象”三年行动计划，从关乎职工日常的“关键小事”入手，将园区高质量发展，落到一顿热乎饭、一趟通勤车、一个停车位等一个个具体场景中，不断完善园区配套服务设施，让职工生活有保障、工作有盼头。园区管委会相关负责人表示：“过去，园区比拼的是税收优惠、土地价格；现在，我们更致力于打造一种‘润物细无声’的服务。”

坚守为民初心 淬炼服务匠心

——国寿财险长沙中支以担当、温度、智慧服务长沙高质量发展

在普惠金融领域持续发力，推广普惠型商业补充医疗保险“湖南医惠保”，覆盖人群超5.6万。

线上，优化公众号理赔小程序，打造“理赔有速度 服务有温度”的线上服务窗口，线下建立覆盖长沙城区的“1小时理赔圈”。

与14家医疗机构共建医疗数据链平台，实现住院客户理赔“急速到账”，真正做到“数据多跑路，群众零等待”……

近年来，在中国人寿集团的领导下，中国人寿财产保险股份有限公司长沙市中心支公司持续强化“一个国寿 一生守护”的经营理念，为客户提供全方位的金融保险服务，全面融入长沙高质量发展大局，聚焦“央企担当”、“服务温度”、“科技赋能”三支点，持续优化服务体验、提升运营效能、增强保障能力的系统实践中，将“以客户为中心”的发展理念落到实处。

央企担当，筑牢风险防护之基。据统计，2021年至2024年，中支理赔能力

持续增强，累计处理车险及企财险理赔案件46.3万笔，截至今年9月，累计支付赔款已超28.83亿元，车险万元以下赔案案均报案支付周期由12天缩短至9天。中支整体客户满意度持续保持在98%以上。

中支深度融合“强省会”战略，积极对接政府及大型国有企业项目需求。2021年至2025年9月，农民工履约保证保险提供保障金额8343万元，成功服务省属国资委监管企业、市属国资委监管企业及上市公司等重点企业，为省会重大项目建设和重点企业发展注入稳定保障。

同时，推动政策性农险增品扩面，长沙新增政策性“水稻种植天气指数保险”“花猪养殖保险”等保险业务，助力粮食



长沙县福临镇喻林家庭农场农民孙某，向国寿财险长沙中支理赔协调组赠送锦旗。张 扬 摄

产业、花猪产业的稳健发展，为种植业养殖业可持续发展注入保险动能。

服务人民，传递理赔温度之情。创新“保险+调解”机制，联合湖南省保险行业协会、司法部门、交警部门等共建交通事故纠纷调解中心，以金融力量有效纾解社会矛盾，增强群众获得感与安全感。去年，客户通过95519客服热线表

湘西州“点单式”科技服务赋能产业发展

从“派餐”到“点单”，825名专家精准对接需求

“以前想请专家指导，要么找不到渠道，要么协调耗时久，现在指尖点一点，专家上门来！”11月20日，湘西土家族苗族自治州花垣县雅酉镇神仙井酒业负责人石绍辉的感慨道出了众多经营主体的心声。不久前，他通过“湘易办”APP湘西州专区，成功“点单”预约科技特派员上门指导，困扰酒厂多日的酿造技术难题迎刃而解。

这是湘西州创新推出“点单式”科技服务，打通科技服务“最后一公里”的生动缩影。今年以来，针对乡村振兴特色产业技术指导分散、供需对接不畅等痛点，湘西州依托政务服务一体化平台和“湘易办”APP，构建起“需求精准、服务智能、全程跟踪”的科技特派员“点单式”服务体系，将传统科技服务模式“派餐”变为“点单”，实现“群众点需求、专家送技术、政府强保障”的服务新格局。

湘西州成立由州委人才办、州行政审批服务局、州科技局牵头，多部

门参与的工作专班，通过跨部门协作整合资源，实现政策制定、技术开发、业务办理无缝对接。同时，通过构建多维度绩效评估体系，构建“需求方点单—平台派单—特派员接单—用户评单”的闭环机制，实现24小时不打烊的“掌上办”“网上办”，从服务满意度、技术成果转化等方面量化考核科技特派员，确保服务质效。

湘西州行政审批服务局局长陈晓龙介绍，“点单式”科技服务自9月运行以来，累计入驻省内外各领域专家825人、专家工作站32个，实现辖区内重点基层大户、产业链重点企业服务全覆盖，有效填补基层产业技术服务的空白区。依托“点单式”科技服务平台，已有43家企业通过线上点单完成供需对接，94家基层农户、村集体经济组织接受线下指导，逐步实现人才赋能乡村振兴，科技服务产业发展从“单向输送”向“靶向造血”升级。

（郭朵朵 王辉 向波）

株洲出台工作指引

推动“双回路”解纷机制落地

近日，株洲市委政法委与市中级人民法院联合印发《关于推进“双回路”解纷机制的工作指引》，为矛盾纠纷多元化解提供制度保障。

据悉，“双回路”解纷机制是由湖南高院提出并积极推行的多元解纷机制，是指矛盾纠纷化解可通过综治中心调解和法院先行调解两条回路来进行。该机制依托综治中心、法院诉讼服务中心“两个中心”平台，以综治中心调解为主渠道，利用系统集成优势将矛盾化解在萌芽、解决在基层；以法院先行调解为第二条线路，对经综治中心调解不成或直接诉至法院的纠纷，在依法登记立案后按自愿、合法原则开展先行调解。

《工作指引》详细规范了矛盾纠纷委托综治中心的衔接机制，明确法院可委托综治中心调解的案件范围，涵盖婚恋家事、金融借款、物业服务合同等多类纠纷。同时规定了委托程序、调解时限及综治中心调解成功的处理程序。对经综治中心调解不成作的案件返回法院的程序也作出明确规定。

该《指引》还提出，要进一步强化法院和综治中心的协调配合，整合资源力量，通过加强培训指导、推动综治中心与法院平台建设等举措，凝聚起矛盾纠纷化解的强大工作合力，切实推动矛盾纠纷得到实质性化解。

（陈绍飞 曾玉英）

湘雅医院教授的“授之以渔”

在常德打造一支“带不走的妇科团队”

近日，湘雅常德医院妇科实施“同质化”管理已近一年时间，通过将本部的先进技术、规范管理等引入湘雅常德医院，不仅提升了当地妇科疾病的诊疗能力，更使常德地区患者切实感受到了“就近享优质医疗”的便利与安心。

一直以来，张瑜教授始终坚持“授之以渔”的理念。她每月定期前往常德，通过门诊、手术带教、质控会议等多种形式，将妇科恶性肿瘤的个体化治疗、复杂手术技术等核心医疗资源精准下沉。一位近60岁的卵巢癌复发患者，经过湘雅本部MDT团队的专业评估和分析后，决定由张瑜带领手术团队在湘雅常德医院进行这项超高难度的手术，经过数小时的施刀，成功完成手术，后续治疗全部在当地完成，目前恢复良好。这不仅方便了家属照顾，也降低了异地就医的交通、住宿成本，医保报销更为便捷，切实减轻了患者的经济与心理负担。

同质化不仅体现在手术技术上，更贯穿于疾病管理的全过程。湘雅常德医院的妇科医生通过在本部的轮训学习，接触最前沿的诊疗理念与手术技术，业务能力与临床思路得到显著拓宽。“原来手术也可以这么做”——不少医生在专家带教后会发出这样的感慨。这种“传帮带”模式，正稳步推动湘雅常德医院走向“自我造血、持续提升”的良性发展轨道。

（马曼雅 腾燕妮）

既“挑错”更“帮衬”

桂东市场监管执法得好评

“原以为执法就是来挑错的，没想到还帮我澄清误会、解决难题，现在做生意心里踏实多了！”近日，桂东县普乐镇商户郭大爷握着市场监管局执法人员的手道。

近年来，桂东县市场监管局盯着个体工商户的难处，全力优化营商环境，推出不少实在举措。包括将商户分等级监管，根据商户经营规模、信用等级划分A、B、C、D四类，诚信的A类商户一年就查1次；对老人、偏远地区商户，专门组建“帮扶小分队”，上门指导上报年报、食品经营许可申报等，至今已帮89户商户办了业务。

同时，对轻微违规不随便罚。依据相关法律法规，对涵盖

食品经营、广告宣传、条码管理等领域的90余项轻微违规行为，要是初次、轻微、积极整改、没造成危害，就不罚款，今年累计不予立案60余起，不予处罚8起。

另外，还加强安全和普法教育，促进商户改正违法违规行为，完善经营制度，履行主体责任，推动经营主体高质量发展。并联合税务、卫健、农业农村等部门，一次上门帮商户办理多项业务。例如在茶叶旺季时，和农业农村局一起，帮茶农、茶商做质量检测、品牌推广、打包服务等，今年已帮12家茶企拿到绿色食品认证，高山茶订单比去年多了18%。

（郭建东 易延明）

教育之花在乡土绚烂绽放

“教育是一场温暖的坚守。”这是隆回县北山镇梅溪小学伍苏老师坚守的信念。自2013年成为特岗教师，她扎根乡村教育一线已十五载，用爱心与担当荣获县优秀教师、骨干教师等称号。

初到学校，她勇挑重担，承担多年级语文教学。她创新“情境导入+生活化教学”模式，将课文与乡村生活紧密结合，激发学生兴趣。通过坚持学习与教研，她所带班级语文成绩常年名列前茅，学生多次在县市作文竞赛中获奖。

面对众多留守儿童，她建立“一对一”帮扶机制。学生小宇因父母外出打工而内向落后，伍苏担任起“爱心妈妈”，通过课业辅导和暖心陪伴，帮助他成长为阳光少年。15年来，她已累计帮扶留守儿童50余名。

作为骨干教师，她积极践行“传帮带”，通过听课评课、分享经验，助力青年教师快速成长。她还积极参与乡镇内的校际教研交流活动，带动周边学校共同进步。

十五个春秋，伍苏将最美青春奉献给乡村教育。她表示，将继续扎根讲台，用坚守与爱心，让教育之花在乡村沃土绚烂绽放。

（王 旭）