

2025年张家界市人大工作现场交流会将于9月25日在武陵源举行，为充分展现八届人大以来履职创新成果，武陵源区及相关单位围绕“服务发展、惠及民生”核心,打造了一批特色鲜明、成效显著的人大工作亮点——从龙尾巴社区“一站三点”锚定旅游促发展，到索溪峪街道联络站织密为民服务网，从“武来调”机制中人大代表化身解纷先锋，再到各领域以代表履职破解民生难题，一系列实践既彰显了人大工作的创新活力，更用实打实的成效诠释了“人民至上”的履职初心，为全市人大工作高质量发展提供了生动样本。



## 建强履职阵地 织密为民服务网

### 观摩点一：索溪峪街道人大代表联络站

走进武陵源区索溪峪街道人大代表联络站，办事电子屏幕上滚动的接待排班表格外醒目——日期、驻站代表姓名清晰罗列，群众一眼就能找到“对口”的履职代表。自2025年优化升级以来，这个汇聚32名省市区三级代表的履职平台，凭借“建管用”三维发力，成为代表扎根基层、服务群众的“主阵地”，更成了群众诉求有处说、难题有人解的“连心桥”。

“以前一到用电高峰就担心停电，商品坏了不少，生意也受影响，现在电压稳了，心里的石头终于落地了！”说起喻家嘴商贸城的用电变化，商户唐有国难掩喜悦。这一改变始于今年3月15日——唐有国到联络站反映商贸城电压不稳、频繁停电，导致经营受影响、商品损坏，联络站第一时间介入核实。经调查，喻家嘴商贸城是集住宅、商铺、农贸市场、赶集市场于一体的“四合一”小区，长期使用专用变压器，供电设施老化严重，去年“五一”“十一”假期出现过长时间停电，给居民生活和商户经营带来极大困扰。

为彻底解决问题，联络站将该事项纳入重点推进工作，推动其列入岩门住宅小区片区老旧小区配套设施建设项目，最终确定资金筹集方案:从项目结余资金中划拨150万元，业主自行筹集50万元，区供电公司配套130万元，专项用于“专变”转“公变”改造及新型供电线路铺设，从根本上提升供电稳定性与可靠性。

这样的民生实事，在联络站每天都在发生:严格执行“15、25选民接待日”制度，每月两天安排代表驻站，今年已接待群众120人次，解决岩门新村屋檐脱落、双文村分时用水等问题21个;在喻家嘴农贸市场设流动联络点，每周三代表“摆摊”听民意，让群众“吐槽”有渠道、诉求快响应;推行“代表包片”制度，32名代表分片联系9个村(社区)，每月至少3天进村入户，把服务延伸到田间地头、企业车间。今年6月强降雨期间，包片代表全员下沉，协助转移地灾隐患点居民7户17人;更推动投入380万元的以工代赈项目落地双文村，完成村道拓宽、硬化及休闲步道建设，补齐基础设施短板。

联络站以“硬件规范化、软件效能化、办公一体化”为标准，配齐固定场所、智能接待系统及统一标识，建立“三职责两计划六制度”管理体系，将选民接待、会议协商、日常办公功能融于一体，让代表履职有了“舒心驿站”。

数字赋能更让服务“提速升级”：“代表履职墙”实时公示接待时间、办理事项与群众评价，倒逼代表“亮身份、亮承诺、亮成效”；“码上找代表”二维码打破时空限制，群众扫码即可提交诉求，代表实时接收、及时回应;意见建议经数字化分类、标签化管理后，能自动统计民生高频问题，为代表精准履职提供数据支撑。从建议“提出—交办—办理—反馈”，全程闭环可查，真正实现“办理过程透明、结果可溯”。

为确保联络站长效发力，一系列创新机制持续释放动能：“1个培训”强素养，每月围绕“三会三文”精神、代表法等开展专题学习，提升代表履职能力；“2个规范”打基础，规范站点建设与代表档案管理，32名代表实现“一人一档、一手册、一日志”，履职全程可追溯；“3项活动”连民心，通过“我当代表听民声”、联系选民、向选民述职等活动，架牢“连心桥”；“4项制度”抓长效，以履职考核、意见处理反馈等制度，为代表履职划好“标尺”；“5员作用”促治理，引导代表当好纠纷调解员、民情信息员、法制宣传员、工作监督员、群众服务员，让人大力量融入基层治理各环节。

如今，索溪峪街道人大代表联络站，正以精准的功能布局、高效的服务模式，书写着“为民履职”的生动答卷，成为服务群众“零距离”的典型范例。



# 创新履职亮实招 为民服务谱新篇

——市八届人大工作第四次现场交流会观摩点提前看

全媒体记者 宋美慧

## “武来调”解纷暖民心 人大代表当先锋

### 观摩点二：“武来调”社会矛盾多元化化解

“冒着大雨上门解决问题，衣服鞋子都湿透了，‘武来调’不是口号，是实实在在的行动!”提及参与调解的金融借款合同纠纷案件，人大代表姚帮芳的感慨，道出了武陵源区“武来调”社会矛盾多元化化解机制中人大代表履职的民生温度。

2025年2月，武陵源区人大常委会出台相关规定，探索“武来调”模式(谐音“吾来调”，凸显地域特色)，将人大代表参与调解作为核心板块之一，联合多方力量构建矛盾化解体系。截至2025年8月底，全区民事纠纷先行调解率超40%，大量矛盾在前端化解，止于诉前，其中人大代表的作用尤为突出。

“多亏代表调解，我们26人的工资终于拿到手了!”这是某公司欠薪案中农民工的心声，也是武陵源区人大代表参与“武来调”、助力民生问题解决的缩影。目前，全区86名省市区三级人大代表主动投身法院先行调解工作，创新采用“代表主持调”“代表+N联动调”“线上云端调”等方式，凭借群众信任的身份搭建沟通桥梁，让纠纷调解更接地气、更有说服力。

为确保代表调解合法合规、高效有力，区法院专门出台方案明确代表职责与调解流程，定期组织业务培训，并安排法官助理全程辅助。截至2025年8月15日，人大代表累计接受委派案件388件，调解成功291件，成功率达75%，结案标的超2143万元，切实为群众挽回经济损失。同时，代表们还注重从调解案例中挖掘普遍性问题，通过提交议案、建议推动源头治理，实现“化解一案、惠及一片”的效果。

姚帮芳参与的金融借款合同纠纷便是典型案例:2017年，张某某因生意周转贷款24万元，后因经营困难无力偿还，银行诉至法院。“武来调”人大代表调解工作室接案后，代表第一时间了解张某某的实际困境，随后与法官、调解员冒雨上门沟通，多轮释法明理，协调双方诉求，最终促成还款协议达成，银行当场撤诉。从案件起诉到圆满解决，仅用3天时间，既保障了金融机构权益，也为群众缓解了还款压力。

在人大代表主导调解的基础上，武陵源区进一步联动公安、文旅、景区管委会及乡(街道)、行业主管部门等力量，为代表履职提供协同支撑，让“武来调”机制更具生命力。针对涉旅纠纷，相关部门与人大代表形成联动响应，确保游客诉求快速对接、高效解决;面对基层村居、金融、建筑等领域的矛盾，通过“代表+法官+行业干部”等组合模式，整合专业资源，提升调解专业性与成功率。

例如，索溪街道两居民因屋檐滴水引发长达一年的矛盾，街道综治中心启动协同机制，人大代表牵头对接法官、司法所干部及村干部，共同上门走访、厘清责任，最终推动双方达成和解。

2024年5月以来，法院向乡(街道)、行业调解组织委派的劳资、交通、物业等纠纷中，有近半数在人大代表的参与或协调下成功化解，让矛盾在基层、在行业内高效处置。

如今，“武来调”已成为武陵源区人大代表践行“为民履职”初心的重要载体。通过代表主动下沉、多元协同发力，不仅让民商事纠纷成讼率大幅下降，更以“看得见、摸得着”的调解成效，提升了群众司法获得感，为张家界市人大工作创新基层治理、服务民生需求提供了生动实践。



## 让全过程人民民主在乡村治理中落地生根

### 观摩点三：杨家坪全过程人民民主主题广场

“每个月村里的大小事务都会开会公示，低保户名单都是大家举手表决的，现在我们参与的积极性特别高!”在武陵源区协合乡杨家坪村全过程人民民主主题广场上，村民黄家兴指着



民主步道的宣传展牌，语气里满是当家作主的自豪感。如今的杨家坪村，正以“村里的事村民商量着办、村民说了算”的生动实践，将全过程人民民主融入乡村治理全链条，绘就出基层民主的新图景。

杨家坪村始终牢记“发展全过程人民民主”的重要指示，紧扣省委、

省人大常委会“三会三文”精神，通过搭建民主平台、深化多维实践、创新议事机制，让民主从理念转化为村民可感可触的日常，更转化为惠及民生的治理效能。

走进杨家坪村，全过程人民民主主题广场是最亮眼的“民主地标”。民主步道展区清晰展示“民主选举五步法”，让村民轻松读懂选举流程；“伙伴人生”展区用“小明的一生”漫画解读《民法典》，把生硬法条变成鲜活故事;村民议事广场则是大家常聚的“商量地”，大到集体经济发展，小到邻里矛盾调解，都能在这里找到解决方案。

“以前村里有事，我们大多是‘听通知’，现在有了这些平台，想说话、有想法都能找到地方说。”村民们的感受，印证着平台建设的实效——自主题广场建成以来，村民参与公共事务的热情显著提升，参与率从40%跃升至85%，“民主桥”“议事亭”成了村里人气最旺的地方，“当家作主”不再是口号，而是触手可及的体验。

“每月15日开议事会，雷打不动!”杨家坪村探索的“四议两公开+

村民议事日”机制，解决了过去“议事随意性大”的问题;开发“杨杨议事”小程序，在外务工的村民也能“云端参会”，不让任何人缺席民主；“阳光监督团”全程跟进，确保每一项决策都落地见效。2024年，村里通过民主决策实施的12个项目，群众满意度达98%。

更贴心的是，村里建立“群众点单—代表接单—两委办单—村民评单”闭环机制，让民主实践直抵民生痛点。推进厕所改造时，党员包联农户收集诉求，村民提出的“适老化”建议被采纳，监督小组严把质量关，最终改造的120户厕所全获群众认可。如今的杨家坪村，矛盾纠纷同比下降60%，连续三年“零上访”，还获评“全国民主法治示范村”，自治、法治、德治“三治融合”的治理路径，让乡村充满生机与活力。

“未来，我们还要继续深化民主实践，让‘人民当家作主’的金字招牌越擦越亮。”杨家坪村的探索，不仅为全过程人民民主写下了“乡村样板”，更成为张家界市人大工作赋能基层治理、服务群众的生动注脚。

## “一站三点”解民忧 法治护航旅游兴

### 观摩点四：龙尾巴旅游产业高质量发展人大代表联络站

“以前民宿免费接送游客的车总担心被认定为‘非法运营’，现在好了，这个问题通过人大‘一站三点’反映后，直接写进了《张家界市旅游市场秩序管理规定》的修改意见里，我们经营也更安心了!”武陵源区协合乡龙尾巴社区逸秀云山民宿内，老板李伟提起前不久解决的难题，语气里满是感激。这一民生痛点的化解，正是龙尾巴社区“一站三点”人大实践阵地赋能旅游发展、服务群众的生动缩影。

龙尾巴社区地处景区北部，毗邻梓木岗门票站，田园风光与民宿集群相映成趣，每年吸引大批游客前来打卡度假。为充分发挥人大代表服务旅游、破解发展瓶颈的作用，在武陵源区人大常委会指导下，协合乡人大立足景区特色，创新建立“一站三点”实践阵地——以旅游产业高质量发展人大代表联络站为核心，配套设置优化营商环境监测点、金点子收集点、基层立法联系点，将代表履职从“会议室”搬到“产业链”，让群众需求在哪里，服务就延伸到哪里。

作为阵地“中枢”，旅游产业高质量发展人大代表联络站目前有驻站各级代表多名，其中旅游行业代表占比突出，还特别邀请3名区域外国省市人大代表进驻站履职，汇聚多元智慧。近年来，联络站累计组织代表开展旅游市场秩序调研等活动6次，收集意见28条，已办理完成12项，16

条正在推进中，代表建议响应率达83%，真正实现“建议有着落、解决有实效”。

三大功能站点则各有侧重、协同发力，精准破解发展痛点。

优化营商环境监测点聚焦旅游服务与民宿经营，通过专题座谈、台账督办等方式，推动解决停车位不足、民宿证件办理繁琐等问题，不仅完成道路拓宽、增设路灯等基础设施升级，更助力民宿入住率提升15%、黄金茶销售额增长20%，附近居民通过老屋出租、就近务工实现增收，民宿经营者满意度超95%;

金点子收集点面向民宿从业者、游客、居民三类群体，线上开通“扫码提建议”通道，线下在门票站、民宿集群设3处意见箱，累计收集的6条意见全部通过“收集—处理—反馈—应用”闭环整改，如新建下车点公共卫生间、打造“物外田园”夜间体验项目，让游客好评率提升22%;

基层立法联系点扎根一线，围绕旅游管理、生态保护开展调研走访10次，收集的12条基层意见中，2条被采纳写入法规条文，还组织执法检查6次、发放法治宣传资料600余份，群众法治意识显著提升。

如今，龙尾巴社区“一站三点”已成为协合乡赋能文旅高质量发展的“助推器”、群众参与景区治理的“连心桥”。它用“一核心+三功能”的精准布局，既破解了产业发展、游客服务中的具体问题，更成为人大工作服务旅游发展、代表履职接地气的创新窗口。

