

姑苏信息

(动态·摘报)

第 19 期 (2025 年总 59 期)

苏州国家历史文化名城保护区党政办公室

苏州市姑苏区党政办公室

2025 年 5 月 22 日

本期目录：

【动态】

1. 我区以实名制为依托全力营造规范良好旅游秩序
2. 区民卫局打造“婚姻服务+”融合模式助力“幸福指数”升级
3. 区数据局以“AI+”赋能推动实现 12345 热线服务效能提升
4. 区妇联多方位关心关注让流动妇女关爱服务“不打烊”
5. 虎丘街道聚力三“新”激活人才发展“一池春水”
6. 吴门桥街道破解“民生密码”绘就幸福生活温暖图景

【摘报】

7. 杭州升级“离境退税”服务体系

【动态】

我区以实名制为依托全力营造规范良好旅游秩序。一是协同化管控，有效优化古城交通。采取“分流+疏导+智慧管控”，精准破解交通拥堵顽疾。在古城外围启用3处旅游换乘停车场，在寒山桥至西园路等6处堵点设置潮汐车道，联动高德地图实时推送绕行建议，有序疏解自驾车辆，节假日期间通行效率提升40%。共享单车管理引入电子围栏技术，划定禁停区域23处，单车淤积清理响应时间缩短至15分钟内，景区周边单车乱停放投诉量下降82%。二是全方位提质，有效提升旅游满意度。组建“文旅+综合执法+公安+街道”联合执法组，持续开展旅拍拉客、非法“一日游”、“野导黄牛”等专项整治，及时查处违法拉客等行为，为游客营造舒心旅游环境。在平江路和山塘街等客流密集区域，设置旅游纠纷现场调解点，通过12345平台引导投诉人至调解点现场处理，将矛盾化解决在前端。五一至今，整治“野导黄牛”97人，调解矛盾纠纷61起。三是实名制管理，有效规范游览秩序。与市园林局联动，在拙政园等核心景区实施实名制预约入园机制，严格认证入园导游资质，将游客流量数据接入智慧文旅平台，通过数据系统核验身份证件，有效斩断票务倒卖链条。实名制预约入园机制运行以来，累计拦截异常预约信息1.2万条，黄牛野导投诉量同比下降70%，涉旅治安案件减少45%。

（区教体文旅委）

区民卫局打造“婚服+”融合模式助力“幸福指数”升级。一是创新婚登场景，赋能“婚俗+文化”新体验。5月10

日，启用全区首个入驻网红街区结婚登记点十全街结婚登记点，以“南园囍事·十全十美”为主题，为新人打造“最江南也最潮流”婚登体验。开放以来办理量达40对，每日预约名额基本约满。截至目前，全区已有耦园、苏昆剧院、苏州丝绸博物馆等特色颁证点。2024年，跨区结婚登记占62.12%，特色结婚登记办理量超三分之一。二是发布爱情路线，勾勒“婚登+文旅”新图景。5月20日，发布4条古城甜蜜爱情“Citywalk”路线，将特色结婚登记点与景区、街区、婚庆服务商互联，编织浪漫幸福画卷。“佳偶天成”文化线串联耦园-平江历史文化街区-仓街，展现苏式婚拍韵味；“锦绣良缘”非遗线串联苏昆剧院-苏州丝绸博物馆-桃花坞甜蜜产业园，带来非遗文化体验；“十全十美”时尚线串联南园囍事-“十全十美”公交车站-乌鹊桥，玩转潮流街拍；“民国风情”婚购线串联北码头民国风情街-山塘街-虎丘婚纱城，提供一站式备婚备嫁购物体验。三是推进产业融合，打造“婚尚+经济”新业态。依托婚庆产业集聚区，推进“1+8”婚姻服务融合体系，重点打造虎丘婚纱城、仓街TP影像文化产业园等8个婚姻服务项目，构建“购、影、礼、宴、住、游”核心产业体系。推动虎丘婚纱城向“甜蜜经济”创新策源地转型，构建全产业链一站式婚尚平台，每年服务超100万对新人。本月，虎丘婚纱城签约市“甜蜜经济”联合体，获颁“甜蜜经济贡献单位”称号。（区民卫局）

区数据局以“AI+”赋能推动实现12345热线服务效能提升。一是数据智判解锁“未诉先办”新路径。利用DeepSeek等大模

型技术，构建 12345 热线“AI 智能小助手”，通过“实时计算+智能建模”双引擎，精准解析工单并生成诉求热力图，对高风险线索自动推送预警，实现风险隐患“早发现、早干预”。今年五一前，基于 AI 提前分析近三年文旅诉求数据，锁定旅游服务、交通出行、市容管理 3 大领域 11 项高频诉求，并提前预警应对，假期期间上述诉求同比下降 35%。二是换位体验升级“接诉即办”新效能。以“换位跑一次”为契机，区分管领导体验一线坐席员，参与热线接听、工单录入、工单流转全流程，针对知识库覆盖不足等实操痛点，推动 AI 系统与坐席工作深度融合。升级后的“AI 智能小助手”能实时将群众语音诉求转译为文字，并通过大模型分析提取关键信息，联动热线知识库智能推送契合的知识条目，实现“边听诉求边推送答案”。截至目前，咨询类诉求在线答复率从 61.32%提升至 70.88%；平均话务时长缩短 1 分 42 秒；热线接通率达 99.06%。三是模型辅助开拓“不诉自办”新境界。依托“AI 智能小助手”构建智慧工单系统，可自动归纳诉求内容，生成包含服务对象、诉求内容等核心要素的结构化工单，通过派单机器人智能转办，大幅提升派单效率。截至目前，工单派发所需坐席人力减少 1/3，释放人力用以集中攻坚复杂疑难问题，热线首次派单准确率从 89.85%提升至 91.94%，推动民生事项在群众提出诉求前即通过数据洞察“主动处置”，实现“不诉自办”治理进阶。（区数据局）

区妇联多方位关心关注让流动妇女关爱服务“不打烊”。
一是做好就业咨询帮扶。开展就业需求调研，根据调研情况，

联动市妇联等部门，提供营销技能、网络直播、方言及手语等方面培训，为流动妇女就业提供支持。结合流动妇女年龄、学历、工作技能等情况，举办“春风送暖促就业”三八妇女节专场招聘、“姑苏筑梦·家政启航”巾帼家政服务专场招聘等，截至目前，累计组织 326 人参加各类培训，发布女性岗位信息 1781 个，达成就业意向 677 人。二是做优家教指导服务。持续开展家庭教育宣传服务月活动，针对流动妇女家庭教育需求，开展“暖新守护站—新市民家庭赋能”家庭教育指导项目，通过开通服务热线、开展直播讲座、家庭教育个案辅导等方式，不断宣传弘扬优秀家风故事，大力培树新时代家庭观。今年以来，已先后开展“润心赋能·智慧陪伴”中高考家庭解压专场、“和美家风润万家”——家风故事现场分享会等活动 12 项。三是做实合法权益保护。建设 12338 妇联维权服务中心，设立全区首个“家事调解总枢纽”，在区、街道、社区分别建立@她维权工作站、婚姻家庭纠纷调解工作室、标准化家事调解社区工作室等载体，整合法律咨询、心理疏导、家事调解等功能，实现涉流动妇女纠纷受理、评估、调解、回访全流程闭环管理。截至目前，共建成各类载体 179 个，切实夯实流动妇女权益保障根基。

（区妇联）

虎丘街道聚力三“新”激活人才发展“一池春水”。一是党建引领强根基，构建人才服务新圈层。打造以“西环路-北环路-桐泾北路-西园路”为环线的 15 分钟人才服务圈，全面覆盖芯谷产业园等产业载体、农业职业技术学院等高校资源、艺嘉

青年社区等服务节点。以党建共建串联线上企业，开发“红色服务清单”，整合党员关系转接、政策申报等服务资源，通过思想上“领”、生活上“帮”、服务上“带”，推动青年人才了解虎丘、爱上虎丘、留在虎丘。二是夜校赋能添活力，搭建人才成长新平台。联合艺嘉青年社区开设青年“夜课堂”，提供羽毛球、瑜伽、古典舞、八段锦、咖啡制作5类课程，利用青年“下班后两小时”黄金时间，助力青年实现技能增值，截至目前，累计吸引200余人次参加。在青年社区配套共享书吧、运动场馆等设施，定期举办艺术展览、文化沙龙、新青年市集等活动，满足青年“一站式”品质生活需求。三是协同联动聚合力，激发就业创业新动能。依托农职院“家门口”就业服务站，举办“云端送岗·乐业姑苏”双线招聘会，联动12家餐饮、健康、物流等领域企业，提供近50类岗位，畅通求职对接渠道。邀请环线企业青年举办“生长的力量”新青年论坛、“惠企助才月月谈”等活动，助力青年群体成长发展。联合七里山塘发展联盟开展“燃梦破冰新花 YOUNG”活动，组织青年商户主理人互动创作，促进跨界创新。（虎丘街道）

吴门桥街道破解“民生密码”绘就幸福生活温暖图景。一是业委会组建全覆盖。针对业委会成立难点堵点及矛盾纠纷，出台全区首个街道业委会成员人选把关操作指引。2024年新组建业委会（物管会）41个，超额完成年度计划目标，累计成立71个，同步推动68个业委会（物管会）、27个物业项目成立党组织，业委会（物管会）党组织组建率从51.6%提高到97.2%，

党员占比超半成，95名公职人员进入业委会（物管会），公职人员占比从7.7%提高到17.2%。二是民生需求精准响应。结合“海棠红·幸福里”建设，推动阵地提优、服务提质、治理提效。发布悠悠内马路新就业群体一站式服务中心服务清单，新增吴门印象代驾小哥休息点、“叮咚”儿童微乐园等4处暖“新”驿站，依托日间照料中心打造小哥食堂4家，为新就业群体连续三年提供“一元爱心午餐”，惠及2000余人次。深化“骑士任务卡”积分兑换制度，新就业群体助力发现安全隐患35处、卫生死角68处。三是人社管家驻园服务。打造全区首个建在产业园里的“家门口”就业服务站，同步成立产业园“人社管家服务队”，由街道、社区人社服务专员、劳动监察网格队伍、产业园运营中心三支队伍组成，按照“挂钩包干”方式定期走访结对企业，提供用工招人、补贴申请、开办孵化等多维度服务。截至目前，梳理形成4大类33项标准化产业园服务清单，为80余家小微企业提供升级人力资源、用工体检等服务。

（吴门桥街道）

【简讯】

·近日，全国市辖区旅游研究课题组发布《全国市辖区旅游研究报告2025》，同步发布旅游综合实力百强区，我区位列第九位，成为江苏省唯二、苏州市唯一进入前十的城区。

（综合来稿）

·近日，青龙河河道清淤工程全面竣工，这是我区首次采用国内领先的就地脱水固化技术处置淤泥。该技术日均处理泥

浆 500 立方米，实现“当天清淤当天固结”，效率较传统晾晒法提升 5 倍，节省物流成本 30%，处理周期缩短至传统方法的 1/3。
(区住建委)

• 近日，我区举办“同行致远·有招共赢”跨境企业研讨沙龙活动，助力区内外贸、跨境电商企业分析研判当前外贸形势，探讨新渠道贸易转换模式，20 家重点跨境电商及传统外贸企业参与。
(区发改局)

【摘报】

杭州升级“离境退税”服务体系。近日，杭州宣布全面升级离境退税“即买即退”服务体系，布局百个以上“即买即退”网点，优选千余款杭城好物，广引国际客流、提升游客体验，实现引聚百万宾客、年增亿级消费，为杭州高水平打造国际新型消费中心城市增添活力。一是增加服务供给。在重点商圈、景区布设“即买即退”服务网点，打造一批有影响力、有特色的离境退税商店。重点推进杭州科技产品、杭产小家电、老字号等进入离境退税商家销售，将科技新品、民族潮品、外贸优品串珠成链，打造千余款离境退税“爆款”。通过奖补鼓励企业优化产品、提升服务、扩大规模，对新增离境退税“即买即退”网点和离境退税销售额 100 万元以上的企业给予奖励。二是广引国际客流。通过境外社交媒体预热引流、国际航班强化引流、入境首站咨询引流、“AI Hangzhou”种草引流、入住酒店精准引流和入境旅行商源头引流等举措，积极推广“购物天

堂”品牌，吸引境外百万人次到店“打卡”消费。三是提升游客体验。在全国首创的“杭州消费礼遇卡”平台搭建“即买即退线上商城”，实现“百点千品”线上线下同购；支持数字化赋能离境退税，境外旅客只需出示支付宝国际版上的退税码，即可实现退税款“即时到账”。此外，“AI Hangzhou”平台集成一站式服务，为境外来杭人员提供各类数字化城市公共服务。

(综合来稿)

送：区四套班子主要领导，党工委委员，管委会副主任

发：各部委办局，各人民团体，各街道主要领导

责任编辑：王文怡、刘德富

(GS)简字 001 号