

24小时在线值守 网友吐槽变点赞

长沙城管创新建立网络民意诉求闭环机制,主动捕捉、积极处置民生诉求

长沙晚报全媒体记者 蒋志斌

“刚刚路过,看到在清理,很感谢城管部门的响应和处理!”这是长沙市民@一江清浪在小红书上对“长沙城管客服·小良”发来的最新“售后评价”。几天前,她还在为家附近地下通道的脏污发愁,抱着试试看的心态发帖“吐槽”。没想到,“城管客服”不仅秒回,还迅速派单搞定。其他网友跟评:“你们城管还怪好咧,反应这么迅速!”

这并非个例。在2026年的长沙,市民遇到井盖破损、路面不洁、通道隐患等问题,正逐渐养成一个“新习惯”——掏出手机,在抖音、小红书、微博、今日头条上“喊话”@长沙城管客服。一句“收到,马上核实处理”,成了这个城市最安心的“网言网语”。

他们把自己当成了“客服”

“城管客服”,是长沙城管局主动回应网民诉求,创新打造的IP形象。传统印象中,城管是城市的“执法者”。而“客服”二字,则重塑了角色——从“被动管理”转向“主动服务”,从“刚性执法者”变成“暖心回应者”。

长沙城管的这一步,是将自己主动摆在“服务提供者”的位置上。“城管客服”不是简单增设一个账号,而是把网络平台当作“线上会客厅”,把每一条吐槽、每一次@,

都视为市民递给“管家”的一张“工单”。过去,问题得等市民打电话、跑腿投诉;现在,客服人员化身“网络巡逻员”,在抖音、小红书、今日头条、微博四大平台主动“接单”,变被动等投诉为主动寻问题,变“群众跑腿”为“数据跑路”。

正如一位网友在抖音评论区的感慨:“以前觉得城管是管我的,现在感觉城管是帮我的,这感觉很奇妙。”这奇妙的背后,正是治理逻辑从“管理”向“服务”的深刻转身。

一个井盖牵出18处整改

“城管客服”如何运转?靠的是“发现—交办—处置—反馈—回复”的闭环管理体系。4名业务骨干化身“小童、小星、小乔、小良”四个客服形象,一人一平台,专职“接单”。

随后,通过“长沙城管客服调度室”微信群,将网友反映的问题向市、区两级责任单位精准交办;各单位专人24小时值守,快速核查、高效处置、全程留痕;客服第一时间通过原渠道回复网友——你在哪说的,我就在哪回你。

最经典的案例,发生在一个井盖上。

4月9日,“城管客服小良”在小红书上“刷”到一条网友吐槽:天心区警训路靠近警犬基地附近有排水井盖破损,车辆经过有声响,

存在安全隐患。小良立刻留言:“收到,马上核实处理!”

在专属的工作调度群里,小良点对点将信息派发给天心区城管局。结果让发帖人都意外:维护人员不光修了那个井盖,而且沿路排查,一口气换了18个问题井盖。

市民反映一个点,城管整改一条线。这种举一反三、由点及面的处置方式,恰恰体现了闭环机制的深层价值——每一个环节都有人盯、有落实、有反馈,杜绝了“头痛医头、脚痛医脚”的应付式治理。

当整改后的照片反馈给网友时,对方由衷点赞:“辛苦了,像小蜜蜂一样的城管客服,为你们点赞!”而那条“收到,马上核实处理!”的留言,则收获了1200多个点赞。



“城管客服”化身“网络巡逻员”,在网络平台主动“接单”。受访方供图

一句“收到”背后的治理温度

数据是成效最直观的注脚。自去年底试运行以来,“长沙城管客服”累计办结市容环境、市政设施等民生实事300余件,平台网友互动率环比提升110%,市民正向好评率激增200%。

更可喜的变化是,市民的心态变了。起初,网友们多是带着情绪“吐槽”。如今,评论区里多了主动@城管反映问题的“编外巡查员”,甚至有人自发向其他网友“安利”:“有问题找城管客服,真的管用!”

这种良性互动,有效避免了小问题发酵为大舆情。有网友在抖音平台反映望城区月亮岛街道北

二环辅道人行道路面散落不明粉末,“城管客服小童”迅速与网友互动,并同步线下处置。结果得到发帖人高度认可,主动分享至朋友圈、视频号,其他网友在评论区跟评:“太有效率了!他把人民放在心里,人民将他高高举起,赞!”

从“我要投诉你”到“我要@你”,一词之差,却是“大城众管、多元共治”格局的真实写照。

一句@,就是一份托付。长沙城管用“24小时在线”的客服姿态,把群众身边的“关键小事”办成了城市治理的“民心大事”。当越来越多的市民习惯在网上“喊话”城管,为城市“挑刺儿”、支招儿,这座

城市的精细化管理水平与民生温度,也正在一次次“已读—秒回—办结”的互动中悄然提升。

当然,“城管客服”并非万能良药,目前仍有不少流程有待优化、多项机制尚需完善,无法实现所有诉求一键解决。但正如市城管局党组书记、局长余宏卿所言:“凡可为之处,城管都努力去为,不问东西。只要是市民反映的问题,再小也要用心回应;只要是对市民有用的办法,再难也要大胆去尝试。我们不怕被@,就怕市民有问题不@我们。走好网上群众路线,关键在一个‘真’字——真听、真办、真反馈。”

AI时代,权威媒体要当好信息生态“压舱石”

卿永锋

如今,“遇事不决问AI”已成为许多市民的习惯。可今年央视“3·15”晚会曝光的GEO(生成式引擎优化)“AI投毒”黑色产业链,却给这种便捷生活敲响了警钟:虚假信息,伪装口碑、恶意占位……把算法当成牟利工具,让本该客观中立的答案,变成夹带私货的营销。

一些人利用GEO批量投喂虚假信息,千遍重复便成“标准答案”,轻则误导消费,重则扰乱公共判断。一旦信息失真,受损害的就是广大网民。越是信息繁杂,越需要权威声音稳住人心;越是算法横行,越需要可信内容守住底线。

AI能生成答案,却生成不了真相。乱象面前,权威媒体不能缺位。大模型抓取全网信息,优质内容缺位,劣质内容就会乘虚而入;权威声音沉默,营销噪音就会占据上风。此时,主流媒体的严谨采编、真实核查、客观立场,就是稳住信息生态的“压舱石”。

权威媒体既要当好“吹哨人”,揭露套路、澄清误区、守护市民权益;也要做好“发言人”,把权威资讯、民生服务、本土信息转化为AI可信内容,让真实声音置顶,让虚假信息无处藏身。面对GEO热潮,权威媒体不跟风、不盲从、不投机,坚守新闻专业主义,才能以真实立身、以公信致远。

技术向善,先要信息保真。在AI浪潮奔涌而来的今天,权威媒体就是民心的“定盘星”。守住真实,才能清朗生态;扛起责任,方能不负市民。



为市民撑起无“热”天空 长沙未雨绸缪开展防蚊“大练兵”

长沙晚报4月28日讯(全媒体记者 徐媛 通讯员 宁娟 实习生 周洁)嗡嗡的蚊虫声背后,藏着两种“借蚊传播”的隐形威胁——登革热与基孔肯雅热。28日,长沙市重点部门蚊媒传染病防治专业技能培训班启动了一场别开生面的“防蚊特训”。这并非一次常规的卫生讲座,而是一场跨部门协同的“防疫实战预演”,只为在夏天来临前,为市民撑起一片无“热”(登革热与基孔肯雅热)的安心天空。

国家疾病预防控制中心在近期举行的新闻发布会上指出,当前蚊媒传染病在全球范围内广泛流行,随着我国出境入境人员数量的明显上升,境外疫情输入我国的风险将增加。加之气候变暖、降水增加等变化,导致伊蚊在我国的热带地区不断扩散,流行季节持续时间不断延长。

长沙市疾病预防控制中心主任医师陈建勇提醒大家,雨后的社区、工地、景区,一定要警惕,光靠消杀不够,清理积水才是治本之策。他还特别指出使用卫生杀虫剂的注意事项:首先看准,以“WP”开头的才是最常见、最规范的卫生杀虫剂,而以“PD”开头的农药则用于农业大田作物,不能用于卫生杀虫;其次要看标识,务必选择“低毒”或“微毒”的产品。

当天下午的重头戏是实操演练。培训最后,来自市教育局、市公安局、市民政局等十余个行政主管部门及其行业领域的200余名参训人员进行了理论考试和个人模拟训练。

责编/郑湘平 美编/吴志立 校对/李乐

文体

中国音乐学院钢琴系教授张维携弟子长沙奏响俄罗斯经典钢琴作品,畅谈古典音乐学习与欣赏

“听古典音乐如喝普洱,要慢慢品味”

长沙晚报全媒体记者 李群 肖舞

日前,中国钢琴学会理事,中国音乐学院钢琴系教授、博士生导师张维,携四位优秀学生代表来到长沙,在湖南师范大学音乐学院和乐楼,举办了一场别开生面的钢琴教学音乐会。演出前夕,张维教授接受了本报记者的专访,聊起他对长沙的印象、俄罗斯经典作品的选择、钢琴教育的理念,以及如何让更多人亲近古典音乐。

不要觉得古典音乐高高在上

记者:张教授,您这次专程带学生来长沙讲课并举办教学音乐会,最想给师生们带来什么?

张维:长沙是新一线城市,世界“媒体艺术之都”,年轻人多,艺术活动也很丰富。湖南有着相当深厚的文化底蕴,但古典音乐特别是钢琴艺术,尚未“飞入寻常百姓家”。我们并不奢求每个人都喜欢或听懂古典音乐,而是希望有兴趣的观众能慢慢习惯走进音乐厅。

古典音乐是人类精神的重要财富,就像博物馆里的文物,但音乐是活的,当代人的演绎也在不断变化。我们来长沙交流的主要目的,就是希望大家慢慢了解这些经典作品,喜欢听、不怕听,不要觉得古典音乐高高在上。

记者:这次您安排了四位学生作为代表献艺。能说说您在音乐会曲目选择上的考虑吗?

张维:这次我们选择了四首曲目,全部是俄罗斯“白银时期”著名作曲家的经典作品,有斯克里亚宾、梅特涅尔、普罗科菲耶夫、拉赫玛尼诺夫。拉赫玛尼诺夫第三钢琴协奏曲被称为世界上最难的钢琴协奏曲之一,有人说弹一遍等于消耗四吨煤的能量。

四位演奏者处在不同的年龄阶段,各有所长。我们定下“俄罗斯经典钢琴作品”这个主题,是因为在音乐界,俄罗斯涌现了大批钢琴家、作曲家,后来辐射到全世界。我们汇报演出的这些作品,既体现专业性



4月24日晚,张维教授钢琴教学音乐会在湖南师范大学和乐楼四楼音乐厅举行。

中国音乐学院钢琴系教授、博士生导师张维在作介绍。

长沙晚报全媒体记者 郭雨滴 摄



扫码看视频 聆听现场演奏

最好的音乐,在于能感染人

记者:您担任过金钟奖等众多重要赛事的评委,评审时最看重选手的哪些素质?

张维:我觉得比赛是给大家一个展示和交流的机会,也是发现和推出年轻演奏家的平台。作为评委,我们最看重的是才华和对音乐的理解。有些选手在选曲上存在一个认识误区,觉得你弹这个曲子我也弹,你弹难的我就弹更难的,你弹长的我就弹更长的,你弹快的我就弹更快。其实,在许多比赛和招生中,优胜者往往不是弹最难曲子的,而是弹得最好的,让你挑不出毛病,而且能感染你。他沉浸在音乐里,能读懂作曲家的意图,就像好演员完全融入角色。这样的选手更容易获得评委青睐。

记者:这次您带来的四位学生中,有一位长沙籍研究生。您认为,不同地域的学生在钢琴演奏方面有没有不同的特点?

张维:我看不到明显的差别。不过,我能感受到湖南孩子的那种执着、认真、刻苦和钻研。这是一种可贵的精神。如果你真的热爱一件事,专注去做,时间会给你回报。

记者:这次来湖南师大交流,以后校际的交流还会更多吗?

张维:当然希望越来越多。湖南师大是师范类综合性大学,有很长的历史。师范院校和音乐学院的钢琴系培养目标略有不同,我们更侧重让学生上台放光彩;师大更需要老师们成为音乐传播的种子,用更好的教学方法去发掘人才培养人才。校际交流能互相促进,看到同龄人的表现,相信对彼此都会有所触动。

慢慢融入,就能读懂作曲家的感情

记者:长沙是联合国教科文组织认证的世界“媒体艺术之都”,媒体艺术的多元化对古典钢琴普及有什么推动作用?

张维:这次来长沙,住在“三馆一厅”旁边,离马栏山也不远,特别能感受到长沙浓厚的艺术氛围。当然,我希望一部分听众能把注意力放在古典音乐上。在中国,古典音乐历史并不长,很多人甚至没进过音乐厅。我们这次来交流,就是想让大家慢慢了解这些经典作品。城市媒体艺术的多元化,可以帮助古典音乐以更轻松的方式被接触,但最终还是要持续引导和长期的文化积累。

记者:古典钢琴教育是否需要更亲民化?您对正在学钢琴的孩子和家长有什么建议?

张维:我的儿子现在是高二学生。我是他的老师,从四岁开始教他,没打过也没骂过,只是跟他讲道理。我家是音乐世家,氛围好,他自己也感兴趣。如果他也不感兴趣,可以干别的。所以最主要的问题是如何教,要有好的老师,告诉学生应该弹出什么样的声音,这首曲子的意境是什么,不一定弹得很快,要慢慢引导,让孩子体会到上台的快乐,自己弹琴的快乐。

记者:普通观众如何快速入门欣赏古典音乐?

张维:需要做功课。进音乐厅之前,查一下今天的作曲家、作品背景。听古典音乐不要想得复杂。就像喝咖啡、喝普洱,一开始觉得苦,慢慢就品出味道了。我们要懂得音乐厅的规则,最重要的是不要影响演奏,等演奏者站起来谢幕时再热情鼓掌。如果你觉得精彩,哪怕只是出于礼貌,也要鼓掌。当你懂得这些文化,慢慢融入,就能读懂作曲家的感情。



舞台上,灵动、漂亮的湘西女性。长沙晚报通讯员 魏柳 供图

湖南文旅微短剧《阿桂的“村晚”》亮相平遥盛典斩获国家级推荐 一部短剧,带火一座湘西苗寨

长沙晚报4月28日讯(全媒体记者 郑湘平)4月24日至26日,“视听赋能 短剧强农”乡村微短剧荣耀盛典在山西平遥古城举行。文旅微短剧《阿桂的“村晚”》从全国的优秀作品中脱颖而出,成功入选首批12部“特别推荐作品”,作为湖南代表作品亮相国家级舞台,以温暖乡土叙事与深厚文化底蕴,点亮乡村振兴的视听新光。

该剧由湖南省委宣传部、省广电局指导,长沙市委宣传部、湘西州委宣传部、湖南卫视、芒果TV、湖南和光传媒联合出品,讲述湘西苗寨青年阿桂筹办“村晚”,以团圆召唤在外乡亲回家的治愈故事。剧集播出后热度口碑双丰收,连续三日登顶猫眼短剧热度日榜,芒果TV总播放量破1.2亿次,全网话题讨论量超4500万,成为短剧赛道里坚守真诚、深耕乡土的标杆之作。

不同于市场上追求快节奏、强反转的快餐式短剧,《阿桂的“村晚”》以近年深度采风为根基,创作团队足迹遍布湘西上千公里村寨,走访农家乐老板、苗绣绣娘、返乡青年、村干部等近百位普通人,把苗鼓、苗

绣、铜火烧烤、长桌宴等非遗民俗与乡土风情自然融入剧情,让天问台击鼓、火塘夜话等场景成为情感载体,呈现出从土地里生长出来的真实力量。

如今,《阿桂的“村晚”》不仅是一部热播短剧,更成为文旅融合的鲜活样本。取景地吉首市已略乡夸村因剧走红,大批观众专程前往打卡,沉浸式体验苗寨风情。当地也借此契机规划开发阿婆山,进一步激活原生态文旅资源,实现“线上追剧、线下打卡、文旅升温”的良性循环,让视听流量转化为乡村振兴的真实动能。

从苗寨火塘到平遥盛典,从荧屏热播到全国推介,《阿桂的“村晚”》以真诚创作打破短剧创作偏见,用乡土故事传递时代温度。它证明,最好的创作从不追逐流量,而是点亮心灯;最好的故事从不刻意煽情,而是治愈人心。未来,更多扎根乡土、饱含深情的精品视听作品,将继续以文艺之光点亮乡途,为乡村振兴注入源源不断的精神力量。



扫码看视频 《阿桂的“村晚”》入选乡村微短剧荣耀盛典“特别推荐作品”