苏州市交通运输局2024年工作总结和2025年工作要点

2024年，在市委市政府和省交通运输厅的正确领导下，全市交通运输系统坚持高标准、严要求，努力进取、奋力拼搏，交通运输各项工作取得新成绩，连续五年全市综合考核获得第一等次。

一、工作总结

**（一）交通基础设施建设取得丰硕成果。一是投资总量再创新高。**发挥交通投资在经济发展中的“压舱石”作用，GDP纳统的4个领域完成投资198.5亿元，同比增长7.3%，高于全市基础设施投资平均增速4.9个百分点，占全市基础设施投资比重21.8%。完成交通基础设施投资302.3亿元，占年度计划104%。各地加压奋进，张家港、昆山、吴江等县市区超额完成目标。在各地竞争十分激烈的情况下，争取到中央预算内资金补助及“两重”特别国债37亿元，获批专项债资金130亿元，两项资金（据财政测算）在省条线占比达到34%。**二是重大项目取得突破。**不断完善交通主骨架和重要枢纽，沪苏锡常城铁太仓先导段、苏州北站枢纽配套工程、东站枢纽综合开发项目、苏南运河“三改二”苏州段、635国道高新区段等17个项目开工建设，通苏嘉甬高铁、北沿江高铁、605省道吴江段等6个项目实现重大节点，沪苏湖高铁、苏台高速公路七都至桃源段、强胜路接312国道工程等20个项目建成通车。**三是工程品质不断提升。**对工程项目分类管理，7个项目通过省级品质工程验收，列全省第一，10家单位被实施质量安全记分。在省级层面率先试行首席“品质官”制度，在市级层面探索签订质量安全监督“市县共监”协议，压实工程质量管理责任。完成13项省级品质样板要点任务，授权国家级QC成果2项，发明专利4项。G312“公路安全精品路”创建和G318太浦河段交通安全设施精细化提升完工，国省道中分带护栏完善提升行动累计完成422公里。

**（二）交通物流降本提质增效初显成效。一是运输能力有效增强。**全市客货运输总量稳定增长，公路水路铁路客运量增幅分别为2.0%、7.0%、11.4%，货运量分别为4.9%、5.0%、12.3%。积极争取铁路运力，苏州站开行旅客列车469对，创历史新高。苏州南站7.5小时可直达香港九龙，苏州成为全省首个拥有进港直达列车的地级市。往返北京的标杆列车（约4小时15分）实现“四进四出”，北京至上海的末班高铁经停苏州北站，为市民增加更多的出行选择。**二是运输结构不断优化。**围绕“打造成为物流成本最低城市”目标，聚焦交通物流发展瓶颈问题开展调查研究，提出16项建议措施助力全社会物流成本降低。持续发展多式联运，水路铁路货运量、集装箱多式联运量、内河集装箱吞吐量、中欧班列开行量等重要指标均实现正增长，5条线路入选全省多式联运、内河集装箱运输和中欧班列精品线路典型和培育案例。低空经济迎风起势，低空物流入选全国首批交通物流降本提质增效典型案例。港口经济再创佳绩，苏州港货物吞吐量、集装箱吞吐量分别突破6亿吨、1000万标箱。海通太仓汽车码头建成投用，成为长江干线最大汽车滚装码头。中欧班列稳定运营，开行进出口班列530列，实现中俄快线精品班列周班化、中亚班列一周双班化运行。邮政快递业增长迅猛，快递业务量达到37.55亿件，同比增长20.58%，列全省地市第1位、全国地市第8位。**三是物流瓶颈逐步突破。**沪苏锡通组合入选国家综合货运枢纽补链强链城市，四市扬长补短联合打造国际性综合交通枢纽集群。全市拥有100辆货车的业户数增至49家，同比增长11%，培育部省甩挂运输试点企业3家，客货运输逐步向规模化、专业化转变。会同港航集团建设苏州航空前置货站，“一次安检、一次查验”功能取得突破进展，全年向省内机场组货货值超10亿元，为相关企业降低物流成本10%左右。会同邮政管理局完成国际邮件交换站一期工程建设，国际邮件在苏州直接出境，全程时限缩短2天，物流成本减少约20%。太仓港疏港铁路实现“三进三出”常态化作业，运能提升近50%。“苏州港港内穿巴”“苏州港内河穿巴”开通运营，解决长江驳船在苏州港一船多靠难题。

**（三）交通惠民惠企服务水平不断增强。一是客运服务水平进一步提升。**坚持公交优先战略，出台《苏州市政府购买公交服务实施方案》，市域范围公交刷卡优惠实现互通互认。推进公交资源整合和两网融合发展，公共交通通达工程获评“苏州十大民心工程”。轨道交通6、7、8号线开通运营，2号线入选全国城市轨道交通运营服务品牌线路。深挖公交发展活力，新辟优化护学就医等线路64条，开通公交旅游线路35条，覆盖全市32处主要旅游景点。加快客运行业转型，全市客运班线经营定制化率达91%。推动水上客运发展，在全省率先开通跨市太湖旅游水上线路。**二是城乡一体化发展水平进一步提升。**市本级和各县市区城乡交通运输一体化发展水平保持5A级，太仓市获评全国城乡交通运输一体化示范县。城乡基础设施条件不断优化，环太湖公路苏州段入围 “全国最美自驾精品线路”，昆山“蟹城‘π’路”、吴江环长漾“稻米香径”入选全国“四好农村路”助力乡村振兴典型案例，太仓“金仓丝路”入选交通运输“四好农村路”高质量发展典型案例。**三是服务营商环境能力进一步提升。**“零距离·舒心办”政务服务品牌获评全省优秀政务服务品牌，全年共完成各类办件29.9万件，即办件比例达到87.3%，均位列全省第一；设立政务服务便民点23个，通过信用承诺制推进14项审批事项容缺办理，率先开展出租车经营权变更登记“一件事”办理，推出道路运输证、从业资格证自动办理。加强信用体系建设，“信易惠”节约企业占用资金1.06亿元，“信易贷”为122家守信企业授信9.61亿元。联合无锡、常州、南通对14类重点监管对象实施协同监管，大件运输“信用+承诺+批量”审批模式被评为2023年长三角十大最佳信用应用案例、2024 年苏州市社会信用体系建设典型案例。

**（四）****交通行业改革创新工作迸发活力。一是引导低空经济发展。**出台低空空中交通规则（试行）、低空飞行服务管理办法（试行），苏州至上海两场、无锡硕放等周边机场低空短驳航线开通，形成了直达上海、无锡、南通等周边城市的“半小时空中通勤圈”。建成太仓市无人机试飞基地，运营苏州市低空飞行服务中心，投用一批低空交通枢纽。会同相关部门举办苏州市低空经济发展推进大会、全国低空经济（苏州）产业创新博览会等重大活动，编制低空经济发展规划（2024~2030年）、高质量发展实施方案（2024~2026年）、若干支持措施（试行）等一揽子政策文件，明确打造全国低空经济示范区和千亿产业规模的目标，研究15项具体支持措施。在良好的政策环境下，去年苏州签约低空经济项目300余个，涵盖低空制造、低空设施、低空应用等各领域。**二是发挥科技引领作用。**巩固智能交通世界大会成果，组织完成无人驾驶小巴、环卫、清扫的场景建设和标准规范制定等一系列工作。全国首批智能交通先导试点项目“苏州城市出行服务与物流自动驾驶”通过验收。加大科技项目创新，在全国首批公路水路交通基础设施数字化转型升级代表案例、全国交通与能源融合创新案例中我市都有项目入选。完成航道数字孪生试点工程项目建设，实现示范区域内航道基础设施与航道运行可视化。探索“AI+实车驾驶培训”新模式，全市首批5家试点企业通过审核并正常运营。支持人工智能技术向产业转化，苏州相城数字交通产业园年营收达到38亿元。**三是开展大规模设备更新。**印发《苏州市推动交通运输领域大规模设备更新实施方案》，完成1624辆新能源公交及老旧营运货车超长期特别国债补贴资金发放工作，拨付补助资金1.04亿元，惠及全市10家公交企业及5000余家货运企业。累计完成27.54亿元设备更新贷款财政贴息申请工作，覆盖33个项目。

**（五）交通运输综合治理能力不断增强。一是安全生产基础得到夯实。**制定“1+3”风险管控和隐患排查治理长效工作机制，实现行业条线、区域板块、特殊时段全覆盖，全市发生道路运输事故37起、死亡12人，同比分别下降5.1%和25%。建设苏州市危险货物运输监管系统，实现全链条监管，被评选为交通运输部危险货物道路运输安全监督管理典型案例。建成省内首个交通运输行业安全教育体验基地。开展重点领域专项治理， “公路医生进乡村”挂牌路段31条、“5510”整治工程46条交通管理路段、21座船舶碰撞桥梁隐患治理整改完成。全体干部职工共同防范“贝碧嘉”等台风恶劣天气，积水点排查处置和台风复盘工作受到市委主要领导肯定。**二是综合执法能力得到提升。**全年出动执法人员5.8万余人次，执法车辆1.8万余辆次，查获各类违章案件2.2万余起。加大超限超载查处力度，“线上线下”联动执法打击超限超载车辆，全市普通国省道超限率0.03%，建设40个水上智慧卡口治理泥浆渣土偷排行为。加大出租车行业治理，对网约车平台立案处罚440起，行业有责投诉环比下降69.16%。我局被交通部遴选为全国基层执法建设试点单位，无人机“云上执法”入选交通部“四基四化”执法质效提升工作类典型案例。**三是交通环境面貌得到优化。**开展京杭运河沿线货运码头整合改造提升工作，取缔码头13家、完成优化提升18家。大力推进道路、水路建筑垃圾违法运输跨区域联合治理，常态化开展交通沿线环境整治，会同相关部门联合开展路边流动维修专项整治行动。完成8处高速公路出入口改造提升，G312古南服务区改造提升项目获评全国交能融合典型创新案例。推动行业绿色低碳发展，易扬尘码头粉尘在线监测平台在线率96.5%，港口岸电使用量同比增加29%，船舶垃圾转处比例接近100%。

**（六）行业党风廉政建设水平不断深化。一是加强党建宣传。**组织开展习近平总书记“7·9”重要讲话发表五周年系列活动、“走基地、看变化、聚力量” 沉浸式主题实践、“走看学做比党建”等形式多样党建活动。大抓基层党建工作，试行交通运输系统“第一书记”制度，24名党员领导干部担任基层党支部“第一书记”，45个党支部开展学习122次，覆盖党员2197人次。成功申报出租汽车新老业态协同发展和网约车司机群体党建交通强国专项试点城市。网约车行业党群服务中心被确定为全国可复制推广出租汽车司机小站（驿站）项目。交通运输新就业群体素养提升行动项目获全省志愿服务项目大赛一等奖。5个项目入选全省“公路医生进乡村”党建联合体典型案例，约占全省40%。加强宣传引导，国家级媒体录用400余条，省级以上媒体录用1200余条交通信息。**二是加强队伍建设。**加强人才培养，获评省交通技术能手1名，大师工作室1个。组织党员在急难险重任务中挑重担、打头阵，培树6个“两优一先”先进典型。实施“丹青运河”交通运输新时代文明实践链项目，建立运河保护志愿服务队。“农路巾帼队”获评交通部和中华总工会“最美公路人”，“大道吴行”文化品牌成功创建全国交通运输优秀文化“先锋品牌”。**三是加强廉政建设。**巩固深化党纪学习教育成果，明确5项重点工作任务、22项具体安排的党纪学习教育“路线图”。开展群众身边不正之风和腐败问题集中整治，做好巡察整改后半篇文章，制定29项整改措施。围绕工程建设、行政执法等5个维度排查廉政风险点156个、制定防控措施223条。完成全系统廉政风险防控体系研究，形成《廉政风险防控手册》。组织纪律党课47次、覆盖党员1171人次，以案为鉴开展警示教育大会10次、典型案例剖析10次。

二、2025年工作要点

**（一）全力激发交通运输发展动能。积极融入重大战略布局。**聚焦一带一路、长江经济带、长三角一体化等国家重大战略，坚持把全市交通摆在更高层面去谋划，用好与上海的“1+7”合作机制、苏锡常联席会议等机制，加强市域各方统筹，完善“一盘棋”工作格局，全面增强交通运输工作的联动性和实效性。**加快“十五五”规划编制。**密切跟踪对接部省“十五五”规划、国家中长期铁路网规划修编及省厅各专项规划编制工作，争取我市重大事项、重大项目纳入到上位规划。深入谋划编制我市“十五五”综合交通运输规划编制和各专项规划，将国家重大战略、习近平总书记对苏州讲话要求、市委市政府和省交通厅重要决策体现到规划之中。**加大对上争取力度。**围绕加快建设交通强国的重点领域、关键环节，聚焦全面深化交通运输改革，积极争取更多的试点任务落地苏州。紧盯国家政策导向和资金投向，聚焦交通基础设施领域重点支持范围，协同相关部门加强市级统筹和重大项目包装，争取与国家重点战略、国家要求导向挂钩，用好用足现有上位资金渠道。

**（二）着力加强交通基础设施建设。扩大交通有效投资。**充分发挥基础设施建设在稳投资扩消费方面的基础性、引领性功能，推动实施85个项目，完成项目投资271.7亿元。**完善铁路网络。**开工建设如通苏湖（苏州北站至苏州东站）、水乡旅游线、苏州北站、苏州东站站房工程，加快建设通苏嘉甬高铁、北沿江高铁、沪苏通铁路二期、沪苏锡常城际铁路太仓先导段等项目。**提升公路网路效能。**开工建设锡太高速苏州段、常台高速尹山枢纽至苏浙省界段改扩建、634国道昆山北段等项目，加快建设沪武高速改扩建、海太长江隧道、张靖皋长江大桥，建成605省道吴江段改扩建工程。大力推动一体化项目，续建相石路接任蒋线、中华园路接望江路工程、东光路对接良辅路等11个项目，建成通车相石路接任蒋线、东光路对接良辅路等8个项目。**加快水运建设。**配合省港口集团推进苏南运河“三改二”苏州段项目实施，完成苏州段疏浚、何山桥段航道整治主体建设，消除何山桥、长桥碍航因素，实现2000吨级船舶全天候畅行目标。建成苏申外港线、申张线青阳港段、申张线张家港段、长湖申线京杭运河以西段等航道整治工程，胜浦大桥建成通车。推进望虞河航道升级方案研究，配合水利部门推进拓浚工程。加快建设张家港浦沙及海力2#码头、江苏（苏州）国际铁路物流中心南港池、吴江盛泽长三角（盛泽）现代供应链产业园码头，开工建设张家港长江国际内河码头、常熟亨通码头等。**提升项目建管养水平。**深入推进平安百年品质工程建设，聚焦工程安全性、耐久性及服务品质提升目标，夯实项目全生命周期质量管理基础，推进高水平建造和精细化管理，建成605省道吴江段、S604太仓沙溪镇段等一批省市级示范工程。推进信息化和决策辅助系统在工程养护领域的推广应用，打造苏州特色养护现代化示范工程。

**（三）扎实推进交通物流降本增效。持续优化运输结构。**深化运输结构调整，实施沪苏锡通国家综合货运枢纽补链强链项目，联合打造国际性综合交通枢纽集群。实施交通物流降本提质增效行动，研究新一轮运输结构调整扶持资金方案，引导各种运输方式一体化融合发展，提高物流集聚效应和运营效率。深入推进“水运苏州”建设，做好《苏州港总体规划》发布和宣传工作，加快推动《苏州内河港总体规划》获批。**加强物流枢纽建设。**推进直升机场和支线物流、末端物流、医疗紧急运输起降场建设，有序开展城市空中交通起降场建设。完善铁路、水路等物流配套设施的规划布局，加快推进陆家浜站（货场）建设，启用铁路张家港北站货运枢纽，加强码头功能整合和等级提升。谋划推动苏州西站仓配干一体化项目，全面推动重要枢纽货运扩能增量。适时启动国家邮政快递枢纽建设，大力发展跨境电商，持续提升邮政快递效率。**优化运输组织模式。**探索多式联运集装箱进出口“双重”运输，开展国家集装箱铁水联运品牌线路培育工作。高质量开行中欧班列，完善中欧班列通道布局，新增一条远欧方向线路，提升国际物流服务质效，力争全年开行进出口班列550列以上。推进苏州异地货站“一次安检、一次查验”功能前置，强化与机场物流信息平台对接，实现系统数据互联互通。深化港口一体化发展，进一步提升苏州港功能，拓展集装箱航线网络，确保货物吞吐量、集装箱吞吐量分别不低于6亿吨和1000万标箱。用足用好太仓港疏港铁路运力，新增加密铁水联运线路，积极争取更多运力资源和“客货见面”试点。

**（四）努力提升交通运输服务水平。拓展“交通+”融合功能。**结合市民出行需求加快公共交通转型升级，加强公交+轨道两网融合，全力推进公交和地铁近距离换乘，实现轨交1-5号线具备条件的出入口实现100米内公交站全覆盖。做好运游结合、交邮融合文章，推动公共交通进一步覆盖商区、景区，最大限度串联、加密城市旅游景点。在现有6条太湖水上旅游航线基础上，新增4条航线。推进地铁物流、高铁物流，提升交邮融合效能。推动“巡游车+网约车”融合发展，构建更加完善的出租车高质量发展生态，全面完成规范经营关系。推动“客运+平台”“线上+线下”发展，支持巴士管家建设，完善定制客运和一站多点体系，班线定制化率力争达到95%以上。**提升精细化管理水平。**坚持精细、精致、精微、精雅理念，提升公共空间和交通服务水平，提升群众出行品质。结合城市体检工作，开展以交通干线沿线为重点的新一轮交通运输环境整治行动，定期总结评估整治工作效果，建立完善长效管理机制。加大协调推进力度，对全市高速高架沿线的高立柱广告设施按15 年设置期限要求进行及时拆除，全面提升路域形象，消除安全隐患。持续开展公路服务区、出入口提档升级和智慧化改造，探索开放式服务区建设，力争建成充电车位100个。进一步巩固提升火车站、桥下空间等重点区域管理成果。推进苏州火车站出租车短途复载，保障乘客和驾驶员权益。**促进农村交通提档升级。**完成农村公路网规划新一轮修编，建立新一轮农村公路提档升级三年行动项目库，年底累计建成美丽农路1500公里。加强四好农路建设，推进农路驿站“多站合一”资源整合试点，打造“农村公路驿站＋”融合发展示范样板。开展“公路医生进乡村”安全专项行动，对22条路段、212.8公里挂牌督办。

**（五）引领推动交通运输产业发展。大力发展****低空经济。**开工建设苏州通用机场，稳定运营低空飞行服务中心和低空飞行服务监管平台，实现低空飞行“一窗受理、一网通办”。加大规划政策支持力度，争取民用无人驾驶航空试验区、城市空中交通管理试点落地实施。制定苏州市低空起降设施建设运营规则，拓展低空公共服务、城市空中交通、低空智慧物流、低空特色消费和低空航空器试飞检测等场景。落实低空短途载人运输和低空物流奖励政策，推进航路、设施、智联、服务“四张网”建设，构建“低空跨市通道+市内主干航路+城郊支路航线”三级城市空中交通网络。**加大企业引培力度。**牢固树立管行业必须管产业的观念，紧扣新兴产业和未来产业、重点领域和短板弱项，组织开展招商对接活动，招引、培育一批低空经济、港口物流等领域龙头企业，增强服务经济的整体竞争力。持续关注曹操出行等已落地的重要企业，合法合规给予支持，助力其进一步落地生根、开花结果。**营造良好发展环境。**把创新贯穿到交通现代化建设的各个方面，支持交通运输企业创新发展。聚焦低空产业，加强低空园区规划建设，着力打造无人机低空制造产业园、低空服务产业园、低空运营保障产业园。聚焦建设领域，加快新基建产业园、装配式生产基地布局，向材料装备、智能建造等产业链上下游延伸。聚焦人工智能，建设大数据创新应用实验室等载体，促进技术应用及转化，加快数字交通产业发展。

**（六）全面推动行业改革创新发展。推动管理革新。**深化“零距离·舒心办”政务服务品牌，持续推动管理创新、模式创新。实施优化水路普通货物运输市场若干改革以及大件运输、涉水施工、普通公路涉路施工、高效服务船民“一件事”试点工作，打造“出租车驾驶员报名考试一件事”免证办场景。探索道路运输多行业自动年审功能，加强涉水涉路施工审管衔接。深化信用建设，强化信用结果在招投标活动、政务服务、行政执法等重点领域应用。**推动技术焕新。**大力培育交通行业大模型及应用项目，尽快建成投用出租车、水上执法及危货运输等7个场景模型。深化科技在执法、应急等领域的应用，完成综合执法数字化指挥中心平台一期建设，加快水上应急管理系统二期建设。提升科技兴安水平，实施S607高边坡路基防护工程，完成S604苏州段公路安全精品路、S228常熟南段交安精细化提升工程，以及农村公路“一路一档”信息化建设试点工作，建成32座普通国省道桥梁健康监测系统，新建普通国省道路网固定视频30个。开展智能网联路口、道路全系感知等建设，增强风险识别、监测预警、主动防控能力。**推动政策出新。**出台《苏州市低空经济促进条例》《苏州市高速公路桥下空间管理办法》。制定《苏州市客运出租汽车管理条例》，开展苏州市无人驾驶出租车政策研究。全力破解资金难题，运用专项资金保障项目前期工作开展，盘活利用存量资金，启动新一轮专项资金政策研究工作。加强高速公路差异化收费研究，探索优化地方铁路建设、资本金筹集工作。

**（七）切实提升交通运输治理水平。夯实法治基础。**深入推进交通运输提升行政执法质量三年行动，严格落实“综合查一次”要求和行政执法“三项制度”，加大行政执法领域突出问题专项整治力度。探索行政执法与刑事司法无缝衔接，增强交通运输执法权威性。持续完善跨部门、跨层级、跨区域的联合执法协作机制。加强执法队伍建设，持续提高执法能力和执法水平。**提升本质安全。**深入推进“六化”建设，保持安全生产事故、亡人事故“双下降”。强化长江苏州段航运安全协同治理，建设苏州长江干流与内河航运安全监管信息系统，完成1个内河航道应急保障二类基地建设，常态化组织开展联合执法行动。全力做好交通强国“四个体系”制度规范试点工作，围绕调度指挥、应急预案等方面工作，大胆探索先行先试，力争高标准推动试点任务落实落地。加强危货运输全链条监管，探索开展内河船载危货运输分级分类监管，持续深化公路安全生命防护、危旧桥梁改造、船舶碰撞桥梁隐患治理和铁路沿线安全环境治理。推进四、五类危桥及临水等危险路段无安全防护“动态清零”，生命安全防护设施齐全完好率保持100%。加强网络和数据安全防护，压紧压实网络和数据安全责任链条，做好重大活动和重要时期网络安全保障工作。**促进绿色发展。**持续推动大规模设备更新工作，力争拆解更新老旧营运船舶5艘，改造港口老旧储罐9个，更新港口作业机械40台。推进老旧营运货车报废更新940辆，更换城市公交车动力电池258个（套）。深入打好污染防治攻坚战，大力开展建筑垃圾违法运输跨区域联合治理。擦亮“苏式绿色配送”品牌，城市物流配送车辆新能源汽车比例不低于80%，基本淘汰国Ⅲ及以下排放标准营运类柴油货车。

**（八）系统推进党的建设持续增强。加强政治建设。**以党的政治建设为统领，坚决做好新时代意识形态工作，坚持正确的政治方向。巩固拓展主题教育成果，建立健全以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干的长效机制，深化苏州交通“塔”式工作法，用好“五个课堂”，建设“四强”党支部，切实将组织优势转化为发展优势。做实融合赋能重点项目，提档升级书记项目、“先锋绿源通”党建联盟等融合发展平台，持续打响交通运输党建工作品牌。结合交通运输行业特点，以网约车司机群体党建交通强国试点任务为契机，巩固拓展货车司机、网约车司机群体党建工作成果，推进交通新就业群体友好型场景建设。贯彻“四下基层”要求，常态开展“千村万企、千家万户”大走访、“换位跑一次”行动等，用心用力为群众办实事好事。**加强队伍建设。**把人才队伍作为交通运输的重要资源，切实把好选人用人关，切实加强人才队伍培养，不断增强交通运输队伍能力。聚焦行业发展所需，深化年轻干部和专业人才队伍建设，有序推进干部人才队伍接替更新和交流。加强干部队伍谈心谈话活动，了解干部所思所想所难所盼，为干部担当作为提供良好的环境。**加强作风建设。**扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，推动作风建设与交通运输发展同频共振、互促共进。巩固深化党纪学习教育成果，着力打造“廉洁交通”文化品牌。推深做实巡察“后半篇文章”，综合用好监督执纪“四种形态”，持续纠治“四风”。进一步畅通群众诉求表达、权益保障渠道，综合研判热点难点问题和反复出现的问题，建立长效提升机制，切实提高群众满意度。