

■我的“十四五”

贾汪区潘安湖景区讲解员朱雪宁：
好生态给家乡带来好福气

本报记者 张雷

“生态好，鸟自来。白鹭、苍鹭等几十种鸟类在湿地定居，每年秋天都会有50多只天鹅将这里作为迁徙路上的歇脚处。”10月23日，我握着舵盘，把潘安湖人与自然相得益彰的故事，讲给游客听。

我打小在潘安湖旁的权台矿区长大。那时，上午穿白衬衣，中午成了灰衬衣，晚上就是黑衬衣。谁能想到，曾经采煤塌陷的疮痍地，如今成了鸟儿的天堂、咱的聚宝盆。

随着生态环境持续好转，生物多样性“家底”愈加厚实。如今的潘安湖，坐拥大小19座湿地岛屿、约100万平方米的花卉植物园、30余种野生动物、200多个鸟类品种，素有“鸟中大熊猫”之称的震旦鸦雀也在湖畔筑巢安家，这里成为名副其实的“生物乐园”。

修复后的潘安湖有了好风景，带来了好“钱景”。2012年，潘安湖湿地公园正式开园，同年，我回乡探亲时，看到家乡的巨变令我惊喜。听说区里为村民优先安置工作，我果断把在无锡的工作辞掉，回到家乡开起了游船，成为当时潘安湖最年轻的船娘。

十年弹指一挥间。2022年的潘安湖热闹得很，游客量迎来了“小高峰”，单是研学游就办了上百场。我开着游船穿

梭在15公里航道上，这航道早被我摸得门儿清，可游客的问题总能问出新花样：这湖以前真是煤矿坑？水质怎么这么清？

我这才发现，大家不光想看风景，更想听故事。2022年的夏天，我指着水面告诉来潘安湖参加研学游的孩子们，潘安湖通过生态修复，主体水质基本维持在Ⅲ类，部分区域能到Ⅱ类。看着孩子们亮晶晶的眼眸和他们仔细观察湖面的模样，我更深刻意识到，要把潘安湖生态转型的故事讲好——这可是咱家乡的骄傲。

2023年6月“徐州之夜”开街那天，我特意早下班去看热闹，一下子就被震撼住了：汉式灯笼亮起来像星河，不到500米的街区里，汉文化演绎一场接一场，琳琅满目的美食更是大放异彩。

夜游的人多了，我晚上也常来帮忙。值得一提的是，街区对面马庄香包大院的绣娘们也忙起来了，游客看完夜景就去买香包，绣娘们的订单排到了月底。有回我带游客过去，一位大娘笑着说：“以前靠种地，现在靠游客，这都是好生态给的福气。”我听着心里特舒坦。“只有恢复绿水青山，才能使绿水青山变成金山银山”，这句话真是实打实的道理。

2024年我又多了个新身份——研学导师。周末带着孩子们沿湖游，指着



朱雪宁正在向游客讲解潘安湖的故事。本报记者 刘冰 摄

湿地岛屿讲“挖深填浅、分层剥离、交错回填”的修复技术。有个小男孩问我：“阿姨，你以前也像爷爷一样挖煤吗？”我笑着说：“我爷爷、爸爸和大伯都是矿工，现在我靠风景吃饭，这就是咱贾汪从‘靠山吃山’到‘靠景迎客’的变化。”这一年，景区接待游客近300万人次，旅游收入超1700万元。许多人或在景区就业，或在景区周边开农家乐、办民宿、缝香包。

今年8月，我被共青团江苏省委聘

为“青年讲师团”成员，这份荣誉更激励着我将潘安湖蝶变的故事讲给更多人听。在国庆中秋双节期间，我一天最多跑20多趟游船，累得胳膊酸疼，但心里却很甜。

从煤矿塌陷区到国家湿地公园，从外出打工妹到研学导师，这片湖给了我安稳的生活，更给了咱百姓实实在在的幸福。“这里每只鸟、每朵花，都蕴含着生态蝶变的馈赠。”能守着这片湖，讲好家乡的故事，就是我最满足的事儿。

睢宁县数据局企业服务中心帮办代办员刘再丰：
从“专职代办员”成长为“全科代办员”

本报记者 郝力 武佩剑 通讯员 高增

我叫刘再丰，31岁，是睢宁县数据局企业服务中心的一名帮办代办员。“十四五”这五年，我亲历了“最多找一人”政务服务集成改革从1.0版到2.0版的深化。最直观的感受是，我们为企业服务的方式变了——从过去零敲碎打的“单项服务”，升级为现在主动靠前、系统集成的“全生命周期服务”。

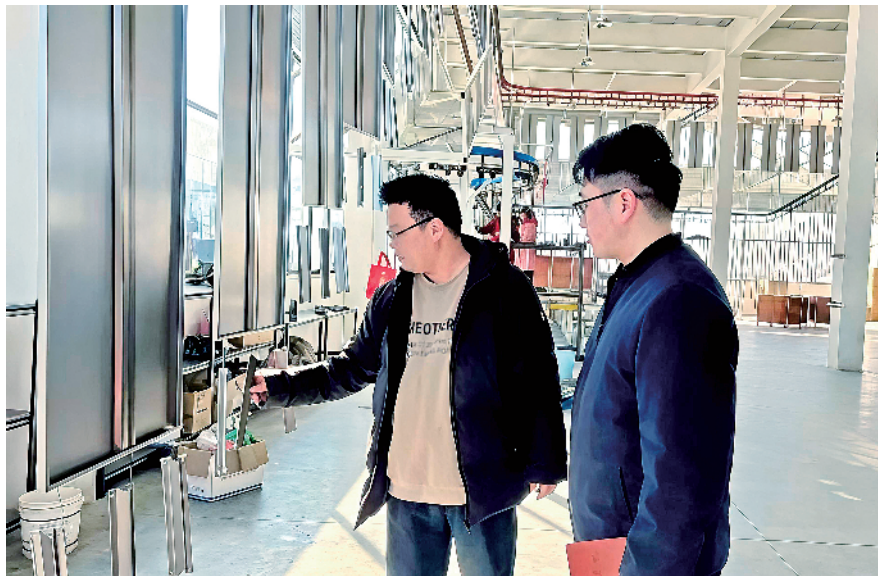
政务服务改革之初，我们帮办代办员就像“政策快递员”，定期汇总各部门的惠企政策，印成手册，再按包挂企业名单挨家走访。当时，江苏炎恩家具制造有限公司是我走访频次最高的一家企业。这两年，随着服务不断提升，我们不再满足于“送到”，更追求“读懂”“用好”。通过组织政策解读专享会，邀请像炎恩家具这样有需求的企业参加，现场答疑，推动更多惠企政策“免申即享”，让企业坐等政策上门、坐享红利。此外，我们还借助综合性企业服务平台为企业精准画像，实现政策的智能匹配与推送；运用图文解读、视频辅导、问答清单等方式，把晦涩的政策条文变得通俗易懂、拿来即用。

服务体系的深化在2.0阶段尤为明显。我们构建起“全方位服务、全流程代办、全链条畅通、全系统评价”的服务体

系，织密“1+18+34+402”县镇村三级联动帮办代办网络。这套体系在2023年服务炎恩家具时发挥了关键作用。当时他们因法人代表、公章在外地，无法开具急用的征信证明。通过我们内部的快速协调机制，我与徐州市公共信用信息中心联动，以“事先办理、材料后补”的方式，当天就解决了难题。这正是服务模式从“企业跑腿”到“企业坐等、代办员全科代办”的深刻转变。企业负责人当时专门打来电话致谢：“真是多亏了你，以前办这种事不知要跑多少趟。”

畅通企业诉求渠道是2.0版的另一大亮点。线上依托“综合性企业服务平台”“12345”热线，线下设立“代办专窗”，统一受理、转办，落实7个工作日内办结机制，确保企业诉求“件件有回应、事事有落实”。去年9月，炎恩家具在办理不动产权证时遇到困难。我迅速将诉求转至相关部门，并全程跟办催办。更重要的是，我们通过“诉求归纳总结”，将这类问题纳入工业厂房遗留问题绿色通道统一解决，最终帮助企业顺利获得融资。

这标志着我们的工作实现了从“回应企业诉求”到“诉求归纳总结”的跨越。其核心，正是以问题为导向，聚焦企业发展的急难愁盼，从根子上解决一类问题，当好推动企业健康发展的



刘再丰（右）走访对接企业。图片由通讯员提供

“贴心管家”。

五年来，我也从一名“专职代办员”，成长为能协调、懂政策、善用数据的“全科代办员”。截至2025年9月，我们这支18人的帮办代办队伍已包挂服务430家规上企业，累计走访对接企业24000余次，提供行政审批等各类帮办代办服务8600余次，办结企业诉求1703件，召开企业诉求协调会65场，推动60个厂房遗留产权证办结，助力企业融资

约9.13亿元。

睢宁县全力推进的为企服务“最多找一人”集成改革，是一项实实在在惠企便民的系统工程。而我的工作，就是把这项改革落实到具体处，拆解成一次次上门走访、一通通协调电话、一份份精准送达的政策，转化为企业主们一件件顺心的“小事”。看着他们从“愁眉不展”到“眉头舒展”，最后露出安心的笑容。