

2025网络问政盘点

“寒假期间附近哪所幼儿园开设了托班?”

“家门口这条路已经施工完毕，什么时候能通车?”

“快到退休年龄了，现在还有社保一次性补缴政策吗?”

……

从街头巷尾的设施维护，到城市发展的规划建议，在宁波民生e点通群众留言板，网友只需“一键式”提交，部门便可“零距离”处置。一问一答间，一件件民生小事在指尖流转中得以暖心办结。

2025年，62990条诉求涌入宁波民生e点通群众留言板。它们琐碎、具体，带着普通人日常烟火的热腾、焦灼与期待；它们热切、温暖，凝聚着网友对城市的热爱、赤诚与期盼。

99.93%被受理，98.03%获得回复。这些数字的背后，不是一个简单的“交办”流程，而是一场场真问题的对撞、一次次不敷衍的沟通。有的诉求，半天之内有了着落；有的难题，几经辗转被“兜底”认领；有的政策调整，正是从一条不起眼的建议开始。那些“走心”的部门回复频频获赞，成为网上群众路线最生动的注脚。

岁序更替，小e撷取这一年那些被点赞的回复、被记住的交集，向全体网友表示感谢，与在线值守部门共勉。愿2026年，宁波这条网上群众路线更加通畅高效，温暖走心。

记者 张 枫

暖心处置，理据详实赢好评

弄丢景区讲解耳机，赔偿金额过高引质疑

去年10月7日晚上，编号为“8264929”的网友投诉，当天下午他带孩子在天一阁景区游玩并选择了人工讲解服务。其间，孩子不慎将听讲解用的单个蓝牙耳机掉入水中。景区工作人员提出需赔偿380元。网友当场提出异议，告知工作人员在京东等电商平台，同类型挂耳式蓝牙耳机（2个装）市场售价仅100多元，单个价格应远低于380元。但景区工作人员以“该耳机为政府采购产品，所以价格比外面市场价格高”为由，坚持要求按380元的标准赔偿。因此，网友发帖希望景区能提供相关采购凭证，并按合理价格重新核算赔偿金额。

该问题提交平台后，网友热议不断。有人认为耳机型号不匹配，不能仅按同类型挂耳式蓝牙耳机的产品售价作为参考依据，也有人对耳机采购价格提出质疑。

市文广旅游局迅速受理，

于国庆假期结束后的第一个工作日上午便跟帖公开回复：您所使用的耳机为天一阁博物院通过政采云平台采购的讲解耳机，该耳机品牌为“恒达”，型号为“HD-WT-NR5-006Yclc”。耳机采购价格为含税价420元/只，该价格经政采云平台审定。如果您确有需要，天一阁博物院会积极配合您现场核验当时采购的发票信息。您支付的赔偿价格380元是低于天一阁博物院的采购价格的。此外，您所提供的网上的蓝牙耳机并非天一阁博物院所使用型号，不能适配该院讲解耳机的发射主机。10月8日下午，经搜索京东和淘宝两个线上平台，显示本款耳机的价格分别为486.6元和447.53元。

该回复同步上传了耳机采购清单以及同款产品在京东、淘宝平台的售价截图。

对于网友观景时的遭遇，部门在回复中还表达了关心：非常遗憾您在参观过程中发生

这样不愉快的小意外。我们深知这给您和孩子的游览体验带来了困扰。在讲解服务开始前，讲解员已提醒请妥善保管耳机，但此类意外仍难以完全避免，我们非常理解您的心情。这副耳机是为保证后续所有团队参观质量而专门配置的设备，它的缺失确实会影响天一阁博物院未来的服务质量，加之讲解耳机需要和天一阁博物院的设备配套才能使用，不是任意蓝牙耳机能替代的。今后，天一阁博物院也将加强对工作人员的培训，在发生类似事件时进行详细解释，并及时向游客提供依据。我们衷心感谢您选择天一阁，并期望这次小小的意外不会影响您对天一阁的整体美好印象，也非常欢迎您再次光临天一阁。

“天一阁的回复很好！”“这个回复真漂亮！”“回复得非常到位，有理有据。”……对于这一处置迅速的走心回复，网友纷纷跟帖点赞。

车道设置失衡，空置资源盼优化

去年6月17日，网友“怀日11”反映，甬临线往奉化方向的洞桥喇叭口处（宁波果品批发市场前方）车道设置欠妥。该路口设了两个左转车道，但需左转的车寥寥无几，而直行车道经常排长队。该路口通行量最大的是直行和右转车道。每当节假日，果品批发市场门口更是拥堵不堪。对此，网友建议设左转车道1个、直行车道3个，或将左二车道改为“直行+左转”。

对此，市公安局交通警察局跟帖回应：甬临线沿线路段为2车道，至路口渠化变为5车道。路口

车道的设置需要统筹结合信号灯的控制方案，达到一定时空内通行能力的相对最大化。根据目前早晚高峰期该路口信号灯配时，南北直行方向占比最高，时间最长为60秒，为了保证左转车辆排队通行效率，不至于滞留过长阻塞直行车辆的放行，因此采用两条左转车道方案。如果改为单左转，当渠化段左转车辆排队等候时也会直接影响主线直行车辆通行效率。

看到这一有理有据的解释，当天网友便跟帖表示了赞同：非常满意，认可你的答复！

**巨物挡道，事故多发待整治**

去年12月10日晚上，网友“用户xV6bBN47”反映，北仑区保税西区创业大道7号河边转弯处违法停放着一个大货车

平板车架，车头已开走，车架却滞留半年了。因这一庞然大物，该处已发生多次事故。

该诉求通过平台提交北仑

区后，次日便得到部门迅速处置。只见市公安局北仑分局于第二天便跟帖回复：您好，我局北仑港区派出所已将该车拖离。

光线不足，银行ATM机存取款有点“慌”

去年10月16日11:19，网友“鱼儿慢慢游”反映，位于北仑江南东路868号的北仑农商银行ATM机房光线不足。

足，存安全隐患，建议整改一下。

帖文经提交宁波金融监管局流转后，当天15:52，网友

便跟帖反馈：上午发帖，下午银行就联系我说已经在整改，为北仑农商银行办事效率点赞！

培训班未上足课时，退款为何需数月

去年3月21日9:00，网友“何维敬”发帖求助，他给小孩报了江北华业街卓冠美术培训班学校的书法培训班，每周日下午上课，中间因多次出现老师请假、学生请假等情况，导

致培训到期时课时还没有上完，现在不打算继续上课了，申请退款，学校也同意退款，但需等两三个月。退款流程要这么久吗？万一培训学校跑路了怎么办？能否请相关部门协

助，尽快促成退款？

当天16:44，该网友便反馈平台：问题已妥善解决！感谢江北区文广旅游局的工作人员，上午刚反馈，下午就收到了退款！

培训班未上足课时，退款为何需数月

去年3月21日9:00，网友“何维敬”发帖求助，他给小孩报了江北华业街卓冠美术培训班学校的书法培训班，每周日下午上课，中间因多次出现老师请假、学生请假等情况，导

致培训到期时课时还没有上完，现在不打算继续上课了，申请退款，学校也同意退款，但需等两三个月。退款流程要这么久吗？万一培训学校跑路了怎么办？能否请相关部门协

助，尽快促成退款？

当天16:44，该网友便反馈平台：问题已妥善解决！感谢江北区文广旅游局的工作人员，上午刚反馈，下午就收到了退款！

一年2000余次巡访，汇总城市“文明账本”**这群“啄木鸟”用心守护城市**

记者 余建文

2016年11月，一支特殊的队伍在宁波悄然成立。九年多过去，这群人从清晨的菜市场走到深夜的小区楼道，从“现场实录”拍到“回头看”整改，他们把城市当家，把“管闲事”当责任。

他们是宁波市文明城市建设市民巡访员。没有制服，却有镜头；没有权力，却有韧劲。2025年，这支队伍用2000余次巡访、2000余份报告，交出了一份沉甸甸的“文明账本”。

2025年，七场专题巡访，场场硬仗。

春节前夕，“春节小区‘掸尘’行动”启动。巡访员们放下自家扫帚，拿起手机，走遍百余个小区。楼道杂物、破损设施、卫生死角，一一入镜。他们要的不是“过年一阵风”，而是“常年无灰尘”。

去年4月，36个菜市场迎来一次“大体检”。六大问题浮出水面：乱停车、环境脏乱、杂物“返潮”、设施失修、“生鲜灯”仍亮、居民素质参差。报告直送部门，整改随即启动。

全年2093份巡访报告，485条聚焦环境卫生，320条紧盯车辆管理，290条叩问文明素养——每一个数字背后，都是一次较真、多次走访问询，以及一份追踪到底的执拗。

巡访员来自各行各业，有机关、事业单位在职职工，有已经退休的热心市民，也有还在读书的高校学生。

百余名巡访员，百样人生，却同怀一份心：让宁波变得更好。他们成为“卷尺哥”“较真姨”“闹账婆”，用脚步丈量文明，用较真守护城市。

八旬“梓荫山1960”，镇海

退休老人。2018年加入巡访团，发帖1100余条，所反映问题整改率超99%。他曾为一条“脏乱差”路段，连走3万步取证，为了填补路上的一个坑洞，十余次发帖。他说：“生命不息，巡访不止。”

小顾，鄞州社区工作者。两年多来，他开车盯违法交通行为，用行车记录仪剪出近140条交通举报帖。“交警答复那一刻，我觉得这值。”

“慈溪静姨”，六十有余。为一条河的死鱼问题，她连蹲十余天，晨访暮记。朋友说她“太较真”，她说：“城市是大家的家，家里脏了，你不扫谁扫？”

……

巡访不是“拍了就走”。发现问题，更得推动解决。

问题如何“落地”？平台是桥，较真是浆。

宁波民生e点通群众留言板，是这群“啄木鸟”的底气所在。2025年，巡访员提交报告，部门受理率98%，回复解决率93%。专题网页月均点击量超11万，百余篇报道见诸报端。

媒体曝光、部门回应、整改反馈，一条闭环，环环相扣。

这不是一个人的战斗，是一场“民进双向奔赴”。

今年1月底，巡访工作推进会召开，第三批49名准巡访员加入这个“大家庭”，承接“接力棒”。

他们将经过三个月试用期，学习如何取证、如何发帖、如何与部门沟通。他们将从老队员手中接过镜头，也接过那份“多管闲事”的倔强。

巡访团队扩容，这个大家庭里不仅有“夫妻档”，还有“母子对”，热情洋溢，汇聚更多守护城市的力量。

2021年加入巡访团的郑先

生，四年多来一直用镜头践行自己的职责。他既曝光不文明现象，也点赞暖心瞬间。在他的带动下，妻子周女士加入新一批巡访员。“我们夫妻俩会携手同行，以点滴微光汇聚温暖力量，用平凡举动让宁波这座城市变得更美好！”郑先生说道。

市民张先生与母亲马女士先后加入巡访队伍，成为守护城市文明的“最佳拍档”。张先生说，“我现在年纪尚轻，巡访监督是我的业余工作，但老妈已经退休，她有更多时间走街串巷参与巡访活动，一起为城市文明建设添助力。”

新的一年，巡访团将继续聚焦公共秩序、环境卫生、市容市貌等市民身边事。不放过一处破旧地砖，不容忍一盏违规“生鲜灯”，不轻视一次占道经营。

更重要的，是让更多人站出来，加入文明巡访队伍。从大处着眼、小处入手，通过制度创新、载体更新，集百姓之智，“绣”出文明新景。

“文明宁波随手拍”应用已上线，每天都有众多市民群众当起“文明啄木鸟”“文明实践者”，以雷霆之势向不文明行为亮剑。我市已修改《宁波市文明行为促进条例》，吸纳空中飞线、过马路“低头族”等群众关注热点，城市文明建设更注重将外在约束转化为内在自觉。

宁波已连续七次获评全国文明城市。“七连冠”不是终点，是起跑线。

这群“啄木鸟”还在飞，还在啄，还在较真。他们用镜头记下城市的“瑕疵”，也用镜头定格“报春”的暖意。

正如“梓荫山1960”所说：“除了做啄木鸟，也做报喜鸟。”



网络大V正在分发汤圆。

（陈结生 摄）

子，一边送汤圆，一边与旅客亲切交谈，一句句“新年好”“旅途顺利”“马年大吉”的祝福，让旅客们倍感温暖；另一组则拿着烧好的汤圆，送到在座位上候车的老人、孩子、返乡务工人员的手上。

大家都说过年要吃饺子，其实我们南方吃得更多的还是汤圆。宁波的汤圆又是我们南方的标志性传统食物，代表着团圆和谐，十分有意义。”一位来自上海的乘客女士拍完纪念照片感慨地说道。

“这是我第一次吃到传说中的宁波汤圆，很惊喜很甜蜜！”来自福州的旅客何女士带着女儿去舟山玩，想不到在铁路宁波站中转时，碰到了派发汤圆的工作人员。品尝了汤圆后，她和女儿为宁波城市的友爱点赞。

派送汤圆的同时，网络大V还化身“宁波美好记录者”，用手机、相机捕捉现场的暖心画面，有的与旅客温馨互动，有的记录志愿者的忙碌身影，有的向大家介绍宁波汤圆的特色与年

味，随后通过微博、抖音、小红书等各大网络平台实时发布，把这份来自铁路宁波站的新春温情，通过网络传播出去。

大V代表“西门町吃在宁波”说：“这是我们团队第三年来火车站送汤圆了，这个活动很有意义，很多人要回到自己的家乡，我们希望他们能再回到宁波！吃过宁波汤圆回家就是团圆圆。”

“汤圆是宁波城市的典型代表，我们在客流量最大的火车站派送，希望旅客们吃上热腾腾的汤圆，高高兴兴回家过年。”另一位网络大V“行走的八戒”补充道。

活动赞助商宁波三雪食品有限公司总经理汪超男说，汤圆代表宁波人的性格，黑白分明，也寓意着团圆圆，代表着宁波城市的爱心和文明，特别是过新年和元宵节，宁波人都喜欢吃汤圆。公司这次特意让工人们加班加点制作出了一千份汤圆，希望在佳节来临之际，带着宁波这座城市的温暖回家，也希望大家过了春节后再来宁波。

网络大V撸起袖