“马上办”：

把民生答卷写在城市街巷

有这样一支融媒队伍，始终奔跑在为民解忧的路上。

民生无小事，能办马上办。在马鞍山，市民遇到难题、发现隐患，很多人第一时间想到“马上办”。

“马上办”于2015年在微博创立，2019年成立“马上办”融媒体工作室，2025年整合“小婷帮你忙”“正风在线”等传统视频栏目，改造成为“马上办·小婷”“马上办·正风”等特色全媒体栏目。“马上办”体系以“马上办”融合系统为核心，逐步构建起体系完善、协同高效的全媒体政务服务矩阵和独具特色的为民服务体系。

一条线索、一次奔赴、全程跟进，是这支团队日常的工作节奏。

95后记者赵婷是“马上办”子栏目“马上办·小婷”的负责人，2025年5月的一次采访，让她至今记忆犹新。

“去年5月的一天，我像往常一样刷新着马上办后台系统，突然一条留言揪住了我的心——‘中南熙悦南侧，靠近东湖小学的那段围墙开裂了，倾斜得很厉害，孩子们每天经过真的太危险了。’”赵婷回忆道，当时，她和同事直奔现场，一边联系反映人详细核实情况，一边找学校和小区物业沟通、咨询相关部门，反复确认隐患的范围和风险等级。经过多方调查的报道被推出后，在互联网平台快速扩散。

2025年7月，好消息终于传来，围墙开始修缮了。“当我再次站在那里，看到工人师傅们加固地基、砌起新砖，那一刻，我很骄傲，我们的报道，可以为孩子们吹响‘安全哨’！”赵婷感慨地说。

“群众无小事，能办马上办”。“马上办”团队中，还有很多赵婷这样的融媒体编辑记者，大家为百姓奔跑，为群众发声。他们从关注个体的“小众烦恼”入手，推动解决城市治理“大众难题”。

2026年5月，“马上办”记者在走访中发现，我市多个小区存在移动通信信号覆盖短板。而制约小区通信信号整改、设备正常投运的核心瓶颈为部分小区物业与通信运营商在用电价格、场地费用方面的分歧。

报道推出后，市住建局牵头组织召开多次专项会议协调该问题。会后，多方联动沟通机制正式建立。几个月来，市住建部门与运营商密切联动，聚焦物业阻挠施工、场地使用费争议等共性问题，协调处理了康泰佳苑、盛泰名邸等多个小区的信号覆盖问题，切实高效解决了群众反映的通信信号类诉求。

2026年10月，市民反映霍里山山体公园部分区域杂草丛生、零星垃圾散落，建议常态化清理。“马上办”记者实地探访并反馈有关部门后，雨山区委宣传部吸纳市民建议，牵头开展专项整治，有效提升了公园整体颜值，为后续常态化、精细化管护积累了经验、打下了基础。这是“马上办”参与社会治理工作的一个缩影。

截至目前，#马上办微博话题阅读量已突破3.1亿次，话题互动量2.7万次。“马上办”各平台累计处理网友诉求超10万件，“马上办”融合系统诉求办结率97%以上，为群众解决了诸多操心事、烦心事、揪心事。

一份份认可，也化作沉甸甸的荣誉。“马上办”的实践案例先后被复旦大学、中国传媒大学等高校作为研究课题，写入教材；中央和省级媒体也纷纷专题报道“马上办”的经验做法。2025年，“马上办”专栏获评安徽好新闻一类作品，并先后荣获人民网“2025社会治理创新案例”、安徽省重点广电融媒体工作室等荣誉，入围“2025年全国广电媒体融合典型案例”。

“监督为民见真情 马上就办显效率”“为民解忧 助力和谐”……如今，市新闻传媒中心群众工作部的办公室内，悬挂着一面面群众赠送的锦旗。“在一次次深入现场、解决问题的实践中，我们深刻体会到，媒体的力量不只是揭示问题，更是参与创造答案。一面面锦旗的背后，不仅是一个个温暖故事，更是群众给予的信任。”市新闻传媒中心群众工作部主任董全喜说。

记者 唐冰倩



“马上办”团队

许亚丽：

以笔为炬 踏浪前行

又是一年记者节，于我而言，记者的使命，藏在五年来风雨兼程的奔波里，融在字字斟酌的稿件中。自2021年入职以来，我扎根县域新闻外宣一线，从零基础的新闻“行业小白”，快速成长为单位采编核心骨干、外宣主力军，用实干践行新闻初心，以青春担当书写基层媒体人的奋进答卷。

“好新闻是跑出来、熬出来、拼出来的”，这是我几年来工作最深的感触，常年奔赴新闻现场，日夜伏案撰稿打磨，用脚步践行新闻“四力”，用匠心打磨每一篇作品。凭借极致的坚守付出，这几年，含山台外宣成绩持续稳居全省县级台第一方阵，2025年更是实现央视联播发稿历史性突破，而我个人也凭借多篇作品斩获多项省级新闻奖项。

从业至今，我一直冲锋在采编一线，无论是极端天气应急报道、突发紧急宣传任务，还是跨省出差、深夜加班赶稿，我始终坚持率先担当，奔赴一线捕捉最鲜活、最真实的新闻瞬间，让每一篇报道都饱含温度、细节与力量。疫情防控的关键时期，岗位就是我的战场，我多次深入隔离点、防控一线，近距离记录一线工作者的坚守与群众的暖心瞬间，也常常被他们感动。

作为凌濮文化核心宣传采编人员，每一次重大主题报道，我都坚持“先备课、再采访”，提前研读资料、厘清宣传主线，做足功课，才能在采访中有的放矢，才能让我在采访时拥有足够的底气和勇气。我先后采访过凌家濮三任考古领队、中国社科院研究员等领域专家，从与他们的沟通中，深挖凌家濮文明内涵与时代价值。随着凌家濮文化IP影响力不断提升，我主动担当外宣职责，多次赴北京、香港、深圳、浙江等地，跟进特展、盛会、发布会等重大活动，对接各级主流媒体，深耕外宣创作，打造一批精品力作，推动凌家濮文化走向全国。

在基层民生报道中，我始终扎根田间地头、乡村一线，坚持“多跑、多问、多听、多记”的采访原则，常年奔走在乡镇村落、种植基地、养殖园区，白天采访拍摄产业发展、民生改善、乡村蝶变的鲜活细节；晚上整理素材、打磨稿件，用小切口展现大发展，用烟火气折射新变化，力争每一次报道都真实鲜活、接地气、有深度。

凭借日复一日的努力，我的综合业务能力有了很大的提升。如今，作为采访部副主任，我更要牵头统筹外宣策划、选题打磨、对上通联、稿件推送等重点工作。我主创的《凌家濮遗址：探秘中华文明起源》《凌家濮遗址博物馆开馆试运营》在央视《新闻联播》单条播出，实现县域外宣历史性突破；在团队的共同努力下，含山外宣成绩常年稳居全省县级台第一方阵。

亮眼的实绩与扎实的坚守，也让我收获了多项个人荣誉。我先后获评安徽广播电视台优秀外宣记者、含山县三八红旗手、外宣工作先进个人、马鞍山市暖民心行动先进个人、含山县高质量发展先进个人等称号。同时，我采写的《全国首笔数据资产担保贷款在含山发放》斩获安徽新闻奖二等奖，更有多篇作品获得安徽经济新闻奖一二三等奖。2025年，《村里的数据也能变钱了》《四十年叩石寻玉 讲述凌家濮跨越千年的故事》两篇作品分获安徽好新闻一类、二类作品。

五年风雨兼程，五年笔耕不辍。无数个深夜加班、无数次风雨奔赴、无数趟一线奔走中，都有一份我对新闻事业最纯粹的热爱与坚守。站在崭新起点，我将深耕基层沃土、锤炼过硬本领，用心记录时代、用情讲述含山故事，以实干担当守护新闻初心，在基层融媒体宣传岗位上持续发光发热。





初心执笔 热爱坚守 逐光而行

在县域融媒宣传一线，和县融媒体中心高级记者刘琴是一位提笔能写、出镜能播、策划能创、编导能制的全能型新闻工作者。从业多年，她扎根基层、深耕一线，以扎实的采编功底和温暖的为民情怀，打磨出一批有高度、有温度的融媒精品。她既是时代发展的记录者、地方故事的传播者，也是心系群众、为民解忧的服务者。

重大宣传勇挑重担，讲好英雄故事、传递时代力量。面对重大主题宣传和突发任务，刘琴始终冲锋在前。在抗洪英雄刘安军事迹报道中，她第一时间奔赴一线，连续近30个小时通宵工作，从采访、撰稿到录音、编片，打磨出20分钟专题片《用生命筑起不垮的堤坝》。凭借扎实的业务能力与沉稳台风，她登上央视《强军故事会》栏目，向全国观众讲述和县抗洪英雄的故事。2018年，在中宣部、中国记协主办的“好记者讲好故事”活动中，她斩获安徽省一等奖，晋级全国总决赛，并入选中宣部全国巡讲团，先后赴北京、武汉、郑州、西安等地巡回宣讲。

长期坚守记录时代，做有厚度的新闻人。她长期跟踪报道全国道德模范叶连平老师，累计一线采访拍摄80余次，记录叶连平老师数十年无偿助学、坚守讲台的温暖故事。系列作品里，短视频《一根教鞭的传承》让一根教鞭成为师德相传的精神符号；2026年大年初四，她跟随叶老师1996届学生全程采拍，定格这场延续30年的师生团圆之约，连夜完成采写剪辑，推出融媒作品《一茎三十年岁岁归“娘家”》。所采制的稿件、节目先后被新华社、中央广播电视总台、人民日报、光明日报、学习强国等各级平台刊发转载。

匠心打磨精品力作，融媒硕果连年丰收。从业以来，她获得国家、省、市级新闻作品奖项近百项，其中包含中国广播影视大奖专题类提名奖、安徽省精神文明建设“五个一工程”奖、安徽新闻奖一等奖、安徽省优秀纪录片奖。

聚焦中心大局，创新融媒直播矩阵，赋能县域高质量发展。立足全县重点工作，刘琴策划、主持、执行多场大型主题直播：从“蔬写和美 科创未来”2024中国蔬菜产业大会，到渡江战役胜利75周年联动直播，再到“向云端‘蔬’和缘”系列宣传，她和团队同事共同策划推出“沿江万里‘蔬’和缘”跨域直播，途经江西、湖北、重庆、西藏等地，开设5场专场直播，累计21万人次在线观看；融媒作品《八千里外》获2023年度安徽新闻奖一等奖，助力县域特色产业品牌破圈。

扎根基层、心系群众，是她一贯的底色。她用笔和镜头记录百姓生活、反映民声民意，也依托网络平台开展公益帮扶：为失散家庭建立“团圆影像”档案，开办《等您回家》公益直播，帮助几十户离散家庭实现团圆。20多年里，她帮过一个又一个需要帮助的人，把群众的急难愁盼一件件办实。作为记者，她也敢碰硬，曾携带暗访设备深入犯罪窝点，配合警方取证办案，助力案件侦破。

一路走来，刘琴先后获评“中国好人”“安徽省防汛抗洪抢险救灾先进个人”“安徽省宣传思想文化领域高层次人才”“安徽省三八红旗手”“马鞍山市道德模范”“马鞍山市先进工作者”等荣誉。

脚下有泥土，笔下有真情。作为新时代新闻人，她以初心执笔，以热爱坚守，努力做时代的记录者、正能量的传播者、民生温暖的传递者。她良好的职业素养、高尚的人格品行，让她的魅力如同滨谷里的幽兰，由内而外散发着持久的清香！

从一部红色纪录片出发

——当涂融媒视听工作室在摸索创新中前行

当涂融媒视听工作室的成长轨迹，很难用一条平滑的上升曲线概括，更像一支年轻队伍被一项重大任务推着往前走：在实战中暴露短板，在复盘里校准方向，再把一次次攻坚的经验慢慢铺展成日常产出的过程。

2025年7月，成立不久的工作室就接到红色纪录片《抗日烽火里的享头三杰》的拍摄制作任务，史料梳理、人物寻访、跨地拍摄、成片制作，前后不到三个月。团队规模有限，一人多岗、分工交叉，成员此前也没有独立操刀长片的经历。工作室没有等条件成熟再动手，而是把项目一线当成练兵场，在推进任务中边学边干、补齐短板。接到任务时大家心里都清楚，这是一场必须边拍边磨的硬仗。

拍摄启动后，困难接踵而至。最直接的是经验不足，从前期策划、现场调度到后期制作，许多环节都要边干边摸索。采访对象分布分散，手里又没有可直接联络的名单，线索只能靠地方史料和零散回忆一点点拼凑。大家一边翻资料，一边托人打听，逐位核对背景、约定时间、设计提问，联络清单才慢慢成形。

拍摄地点涉及上海、南京、芜湖和当涂等地，受访人员20余位，点位分散、协调复杂。史料记载的地名与今天的位置多有变化，团队只能逐点踏勘、反复核对，再回头调整方案；有些地方在地图上看着不远，到现场才发现环境已变、参照物不存，只能向当地老人和知情者多方求证。他们由此形成一套笨办法：列点位清单，逐点拍照记录，当晚开会修订次日安排，散乱的线索慢慢有了秩序。

在芜湖拍摄时赶上台风过境，天气恶劣，户外取景多次中断。团队随天气变化临时调整，在风雨间隙抢拍，把室内采访、资料拍摄和转场重新组合；有时上午计划被打乱，下午就要重新排布。天气不会迁就拍摄，能调整的只有自己，正是这种不断重排、不断补位的方式，保住了大部分关键素材。

最棘手的一幕出现在时间最紧的时候：最后一位革命先辈的后人始终没有联系上。如果这条线索断了，纪录片的叙事完整和史料覆盖都会受影响。团队一边推进拍摄，一边设法寻找线索。关键时刻，一位已联系上的先辈在交谈中透露，他与那位后人是朋友，联系方式由此顺利拿到。这个转机看似偶然，背后却是团队在采访中耐心沟通、细致挖掘的结果，电话接通的那一刻，大家悬着的心才放下来，拍摄得以继续并最终完成。

纪录片能高质量落地，靠的不只是工作室自己。当涂县委宣传部、县文联、党史馆等多部门共同参与，从策划、方案修订到史料把关、制作审校，形成贯穿全流程的联合机制；宣传部把握方向、调度资源，文联打开地方文化脉络和人物线索，党史馆守住史实核验与红色叙事底线，工作室承担视听转化和制作执行。“策划共商，方案共订，制作共审”，保障了史实准确与叙事质量，也让作品播出后收获良好反响。

片子做完，工作室没有松一口气就翻篇，而是坐下来认真复盘：初创期交叉分工保证了推进，也带来责任边界不清、经验积累不均的问题。于是工作室进行人员重组，明确以视听精品创作和融媒传播为中心，理顺策划、拍摄、制作、审核、传播各环节责任；联络台账、点位踏勘、每日复盘、史料核对等做法固化为日常工作方法。

以这部片子为起点，工作室的面貌可概括为：起步即攻坚，攻坚即量产，量产即出彩。截至目前，工作室累计完成视听作品120余件，涵盖纪录片、短视频、专题片等多种形态，作品累计浏览量过千万，多条被省级以上平台转发，形成了具有当涂辨识度的作品序列，内容传播力和区域影响力稳步提升。

从一部红色纪录片到常态化产出，这支县级融媒体视听团队通过项目练兵、协作补短、精品立标，实现从“接得住任务”到“拿得出作品”的跃升。那部片子留下的不只是一部作品，更是一套在困难中长出来的工作方法，和一种遇到硬任务不绕道、不退缩的团队气质。

镜头守热土 青春担使命

——记者节走近博望融媒“新”力量

5人、10个平台、20万粉丝、200万点赞、1亿次播放量……博望区融媒体中心新媒体部“90”后们，始终锚定创先争优的目标，凭借扎实的干劲与韧劲，把博望的烟火气、发展事、暖心事第一时间送到万千群众的屏幕前。

你把现场带回来，我把温度传出去

全媒体宣传从来不是单人作战，而是整支队伍的接力奔跑。选题会上，大家围坐在一起，对着线索反复推敲：“这个‘高效办成一件事’的选题，群众肯定关心，一定要把办事流程讲得清清楚楚。”“这条乡村振兴的素材，多拍点群众的真实笑脸，比空泛的口号更有感染力。”你一言我一语，提前把群众的关切点嵌入报道策划的每一处细节。采访现场，记者们奔走采写、摄影摄像，把带着现场温度的素材带回后方。新媒体部里，剪辑、排版、包装、审核等各环节高效运转，绝不让带着现场温度的新闻在最后一步“降温”。

对这群年轻的融媒工作者而言，初心从来不是一味追求轰动的头条，而是让镜头和笔尖始终连着民心。“明珠博望”微信公众号的一篇图文报道，彭亚婷、孙琪琪前后修改七八遍，稿件里的专业表述被反复打磨，全部换成群众听得懂的家常话，只为让群众一眼就明白“这条新闻和我有关”。

正是一次次扎进基层的现场采写、一篇篇带着烟火气的精细打磨，让明珠博望新媒体矩阵逐步走进了更多市民的手机里。目前，“明珠博望”微信公众号粉丝突破14万，成功入选2025年度安徽政务微信影响力市辖区年度榜单前十，今年以来7次登上安徽政务微信影响力市辖区月度榜单。

把这片土地上的发展变化，讲给更多的人听

聚是一团火，散是满天星。今年是杭瞿与“学习强国”平台相伴的第4个年头。每天到岗的第一件事，她都会先梳理全天的新闻线索，逐一归集主流媒体相关报道，确保重要稿件不迟发、不遗漏。她的大部分工作时间都花在稿件打磨上：优质原创内容第一时间按规范调整配图、优化行文，争取当天报送、当天签发；内容相对单薄的稿件，就深挖细节补充内容，反复推敲打磨标题，用更生动的表达让乡土里的故事跳出纸面。今年以来，已有27条作品获得“学习强国”全国平台推介。

从当年跟着“学习强国”平台学理论、学写作的普通用户，到如今亲手运维融媒阵地的骨干力量，杭瞿说：“我越来越真切地体会到，我们打磨的每一行文字、挑选的每一张照片、推送的每一段视频，都是在把这片土地上的发展变化，讲给更多的人听。”

再早也是晚，再晚也是早

在博望区融媒体中心，短视频编辑是“采编播一体”的特殊岗位：一个人就是一支队伍，独立完成找选题、沟通采访、写稿配音、剪辑出片的全流程。但作品发布远不是终点，她们始终追求的是——让屏幕那头的观众心里动一下、眼眶热一下。

“再早也是晚，再晚也是早”，这句话是短视频编辑兰悦和王玥的工作座右铭。无数个深夜，她们守着视频渲染进度条，眼睛酸得几乎睁不开，但那些“现采现做”的时刻总能让她们兴奋起来：道路通车时司机按响的第一声喇叭、毗邻线路开通时站台上相拥而笑的人们、防汛堤上沾满泥点的雨靴、送兵现场母亲别过脸去的眼泪……一桩桩一件件，有发展大事也有民生“小事”，但每一件发生的当下，她们都在现场，都赶在它还热着的时候记录下来、“现做”出来，及时递到屏幕那头的观众面前。今年以来，她们策划推出浏览量10万+融媒作品152条、100万+31条，“明珠博望”视频号播放量突破1.2亿，获赞200万；策划了《匠心博望》《法润博望》《博望好店》等栏目视频，凭借接地气的内容收获了大量本地粉丝的喜爱。

平凡岗位，亦有滚烫理想。放弃休息、奔赴现场，争分夺秒记录鲜活瞬间，这就是新时代基层融媒人的日常。记者节，致敬每一位奔跑在一线的新闻工作者。



集体亮个相