

北京城市副中心报



2025年3月17日 星期一 农历乙巳年二月十八 今日四版



北京日报客户端 融汇副中心客户端

副中心政务服务中心凭借用户思维获得企业和群众点赞 北京东部地区百姓和企业“办事”真爽

运行3年半,收获61面锦旗、894封表扬信……今年,副中心提出打造企业友好之城,以“用户思维”为导向,持续优化营商环境。记者日前采访发现,作为市级综合性政务服务中心,副中心政务服务中心早已把“用户思维”融入服务全链条,很多做法值得借鉴和参考。

智能硬件: 多种技术保护涉密信息

新华东街48号,由锻压机床厂厂房改造而来的副中心政务服务中心,外立面红砖墙颇具“工业风”。走进内部,高挑宽敞的空间里摆放着43台智能自助终端,特别有“科技感”。

这座大厅开放运行后,北京东部地区的群众办理市级事项,不必再横穿城市赶往六里桥政务服务中心了。办事人在大厅入口取号后,会得到一个印有二维码的纸条。凭身份证或二维码,可以打开智能自助终端。智能终端类似一台装着屏幕的电脑桌,桌面上除了键盘、USB接口、耳机接口,还有呼叫人工服务的按钮、无线充电圈……可以办理市区两级3000余项业务。

办事人坐在自助终端前面,身后如果有其他人经过,企业和个人的隐私信息怎么保障呢?大厅里的自助设备,屏幕都有“防窥”功能,只有坐在大屏正对面,才可以看到屏幕上的信息。而且所有自助设备连接的都是政务系统内部网络。“现场工作人员吴胜说,如果办事人的业务涉及涉密图纸等隐私信息,现场还有13台智能自助终端位于封闭式“玻璃小屋”内。

放在“玻璃小屋”里的智能终端跟大厅里的一样。小屋无人使用时,玻璃是透明的,办事人进入以后,只需关上门,玻璃就能自动变成磨砂质感。政务服务大厅还给小屋里的自助机增加了法律、财务、税务、股权、贷款咨询项目。

除了通过多种技术保护隐私,政务大厅里的很多细节也体现着“用户思维”——综合窗口大号档案袋可以有效保护营业执照;矿泉水、汽水、果汁的自动售卖机旁边,还有一台现磨咖啡售卖机;前台还有轮椅、婴儿车,就连清凉油、速效救心丸也都备着呢。

软件升级: 线上“政管家”诉求解决率100%

记者曾经在采访中听到几位小企业经营者的“诉苦”——公司规模小,总共没几位员工,平时特别忙,根本没时间去政务服务大厅办业务,只能花钱找“代办”!

可不可以打一个电话,或者在网上找一个平台,就能办成事、快办事、办好事?面对记者的问题,通州区政务服务和数据管理局相关负责人表示,政务服务大厅自2021年9月开厅之初,就建立了30人的政务专员团队,按照“企业吹哨、政务搭台、部门报到”的原则为企业提供“一对一”的服务。

3年半以来,这项服务一直在根据“用户思维”和企业反馈进行升级。起初,大厅一开始运行就设立了服务热线接听企业需求,但随着业务量上升,工作人员发现,这种方法虽然跟企业建立联系很方便,但如果办理的业务涉及电子材料、业务模板传输环节,单靠电话就行不通了。

政务专员团队最先想到的办法是设立电子邮箱,把模板都装进去,请企业自行下载、填写、修改,然后再上传。然而,这种办法也有弊端,“我们先在内部测试了一下,发现通过一封一封电子信件沟通,效率特别低。”

2年多前,政务专员团队申请了“政管家”企业微信,安排政务专员在工作时间在线值守,及时收集、响应、处理企业诉求,持续为企业精准推送惠企政策。相比于热线电话、电子邮箱,“政管家”企业微信方便不少,企业办事人用手机与政务专员沟通时,发文字、图片、文件就跟用微信一样方便。“政管家”企业微信开通以来,已累计解答企业诉求6374条,解决率100%。

暖心故事: “陪伴式服务”收获锦旗

为什么能收获这么多锦旗、表扬信?副中心政务服务大厅相关负责人表示,这得益于“远程代办+上门帮办+成长陪伴”的“副中心模式”。虽然一层大厅摆了不少智能自助终端,但如果办事人不会操作,乘电梯上二楼可以到20个人工综合窗口办理;“政管家”企业微信开通后,服务热线也没停机;对于有集中服务需求的重点项目或园区,政务专员还会设立服务专场,上门服务;大厅还开通了延时服务和自助取件机……

70多岁的赵先生,是一家印刷机械公司的大股东。去年,老先生专程给政务专员李晓帆送来了锦旗,感谢她对自己的帮助。“我们公司成立几十年了,现在营业执照需要变更,联系不上所有股东……姑娘,能不能帮帮我?”赵先生在热线电话中说,自己很犯愁。

“赵先生的年纪比我父母还要大几岁。我就想,要是咱自己家人遇到这事儿,得多着急啊。”李晓帆说,政务大厅培训过类似案例,“肯定有解决办法!”她耐心地告诉赵先生,作为公司大股东,可以查一下公司章程中是否含有“三分之二”决定的相关条款,“我在电话这边帮您……您查完了随时打过来。”

过了一会儿,热线电话响了。赵先生很激动:“姑娘,确实有这项条款。”李晓帆也很高兴,这意味着“难题有解了”——按照公司章程,现在只要再联系到两名股东,即可提交变更备案手续。李晓帆又考虑到,赵先生在电脑上远程操作不方便,就用自己午休的时间帮他出好纸质材料,等下午老先生来大厅的时候,用“陪伴式服务”一步一步帮着办,确保每一个环节都不出错。

像这样的暖心故事,几乎每天都在副中心政务服务大厅里发生着。
本报记者 陈强

今年京津冀首趟银发旅游列车出发

开启十二天的花海与美食浪漫之旅

本报讯(记者 张群琛 通讯员 张雅)上周末,伴随悠扬的汽笛声,2025年京津冀地区首趟银发旅游列车从天津站缓缓驶出,标志着“京铁乐游”开往春天的列车——“花海与美食浪漫邂逅”主题旅程正式启航。

为方便京津冀游客出行,列车沿途经停北京丰台、霸州、衡水等站,452名游客即将开启为期12天的跨区域文旅深度体验。“京铁乐游”银发旅游列车的开行,不仅为各地游客提供了更加便捷的旅游方式,也为多地文旅产业的深度合作搭建了全新的平台,以“交通+文旅”融合之力助推京津冀与多地区经济文化深度交流和高质量联动发展。

本趟列车以“铁旅融合、区域联动”为核心理念,精心设计贯穿江西、湖南、广东三省的黄金旅游线路,将庐山、婺源、肇庆星湖等5个5A级景区与6个4A级景区串联成串。游客既可徜徉于江西婺源万亩油菜花海,漫步广东肇庆紫荆花长廊,亦可品味顺德双皮奶、庐山石鸡等地道美食,在视觉与味觉的双重盛宴中感受南北文化交融的魅力。

据中铁旅集团相关负责人介绍,针对旅游列车老年游客居多的特点,本次旅游列车以“健康随行,温暖夕阳”为主题,启用“适老化服务”,打造中铁旅老年人健康餐饮旅游列车。中铁旅餐车团队针对老年人常见的高血压、糖尿病等慢性病特别设计了“三控健康餐”(控盐、控油、控糖)体系,精选低脂高蛋白食材和膳食纤维较多的食材,增加新鲜蔬菜及粗粮,每份餐食控制总热量、盐量,让老年旅客在饱览山河美景的同时,尽享舌尖上的安心与温暖。

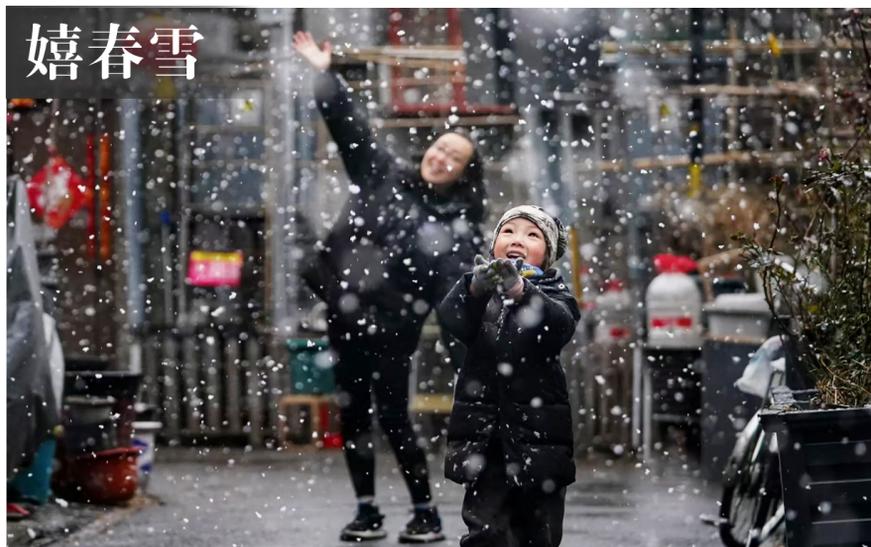
在旅游列车抵达旅游目的地后,将分成多个小团队,每个团队配备一名工作人员,全程陪同,为老年游客提供细致周到的定制化服务;随车医护人员具备丰富的急救技能,包括心肺复苏、创伤处理、各种急救药物的使用等,在紧急情况下,能快速地做出判断,并及时采取措施。随团携带有相应的仪器及急救药物等,为本趟旅游列车游客安全、健康、舒适游玩保驾护航。

据本趟旅游列车列车长介绍,列车推出多项适老化服务,旨在进一步满足老年旅客乘车需求。安全方面,列车重点关注老年旅客的身体状况,加强车门安全乘降,针对老年常见疾病配备应急药箱,免费为老人测量血压、血糖,提供健康管理服务。服务方面,列车根据老年旅客需求差异,推出“五个一”适老化服务举措,为老年旅客送上一杯暖心热水,一次专属行程提醒,一次全面设备介绍,一次贴心行李协助,一次旅途需求问询,温暖老年旅客出行路。

据北京车辆段相关负责人介绍,为确保本次旅游列车的安全运行品质,北京车辆段提前启动系统性整备工作,开行前一周,由专业技术骨干组成的保障团队对列车设施进行了深度检修,特别针对南方地区气温回升等季节性气候特点,对空调系统开展专项调试,确保温控系统响应灵敏、制冷均匀,为旅客提供全天候舒适乘车环境。运行期间,配备有4名车辆乘务员将实施全程值守,加强动态监测,全方位保障列车运行安全平稳。

中国铁旅集团计划将在4月推出“丹凤”康养旅游列车,5月份推出“京藏号”旅游列车。详情可拨打咨询电话:400-677-6186或关注“中国铁旅集团”微信公众号了解详情。

这两天,副中心像童话一般



刚刚过去的周末,人们等待了一个冬天的雪,竟在春日悄然撒下,久违的初雪并未留下寒意,副中心居民纷纷走出家门,向春天奔去,感受微风拂面,聆听运河水潺潺流淌,枝头玉兰报春声声。
记者 方非 唐建 常鸣/摄

副刊·文化

