

## 接诉即办 未诉先办

### 区市场监管局推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸

# “小工单”背后的“大机制”

本报记者 谢佳航

12803件接诉即办工单全部响应,日均解决近142件群众诉求,解决率96.28%,满意率96.90%,市中心综合考评得分97.23分,2个月行业考评获得满分。一连串数字的背后是通州区市场监管局今年一季度以“民声”为哨,推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸,用一条热线助力副中心高效能城市治理的生动实践。

#### 接诉即办

##### 解决困扰群众的烦心事

不久前,市民王先生通过12315平台举报通州区某超市销售过期包装食品,在接到投诉后,区市场监管局执法人员1小时内就到达了现场,完成了现场核查并进行立案,24小时即反馈了处理结果。积极快速响应、全程规范办理,离不开接诉即办工作机制建设的完善。

据了解,通州区市场监管局以市、区两级接诉即办工作要求为基础,结合工作实际制定印发《关于进一步加强接诉即办工作的实施办法(试行)》作为全局接诉即办工作的总体框架,细化职能分工,强化责任落实。出台了《通州区市场监督管理局关于“12345”工单办理流程的工作指导(试行)》作为工作指导,接收、受理、处置、反馈等各环节的反应均得到提速。接收部门加快了“收与转”,群众诉求受理后立即研判、分类,符合标准的立即分流转办,及时跟踪回效。办理部门加快了“查与结”,通过承办要求细化、办理时限量化,全面提高了处置效率。并由业务科室对诉求处置全流程制定针对性的业务指导手册,通过基层吹

哨,部门报道,强化科所联动,主动治理。实行接诉即办工作的全流程监督,进一步完善接诉即办工作闭环,进而形成了1个总体框架、1个工作指导、N个重点领域业务指导、1个全流程监督的“1+1+N+1”工作体系。

“每一张工单反映的就是一名群众的诉求所想,在‘有一办一’解决群众诉求的同时,我们将诉求归类,坚持系统治理、从源头解决困扰群众的烦心事。”通州区市场监管局消费者权益保护科科长李海锋说。

#### 主动治理

##### 形成系统化解决方案

解决一个问题,规范一片领域。面对群众投诉的高频问题,通州区市场监管局通过“日调度、周会商、旬复盘、月点评”工作机制,对近期热点诉求的集中区域和集中类型进行抽丝剥茧,聚焦问题的根源,形成系统化、长效化的解决方案,从“被动响应”向“主动治理”转变。

位于通州区某老旧小区162台在用电梯由于使用频率较高,电梯老化程度严重,运行时经常出现故障,对小区

居民的日常生活造成了严重影响。针对这一突发的高频诉求问题,通州区市场监管局随即在当周的“周会商”调度会上进行了研判,与街道一起组织物业和电梯维保单位开展现场调研勘察工作,根据电梯的老化程度制定分级维修方案。并在随后的“旬复盘”中对全区老旧电梯安全监管工作进行了反思,联合四部门制定并印发了《通州区居民住宅老旧电梯安全监管问题解决方案》,对全区的电梯使用单位和维保单位分别开展使用管理和维保质量的专项监督检查,对风险隐患问题,督促整改到位。同时以检验检测技术为依托,收集整理普遍问题,完善自行检测工作要求,为电梯设备安全构建技术防线。再通过“月点评”,深化监管部门智慧监管,逐步完善通州区电梯“一梯一码”工作,提升电梯使用管理、维护保养、检验检测的规范化水平和工作效率。

按照分类分批、逐项推进的原则,通州区目前已实现使用时间15年以上的2323部老旧电梯“一梯一码”全覆盖,并将逐步扩展至全区所有电梯。“去年,全区居民住宅老旧电梯相关诉求有1804件,相较于同期数据下降35.29%。群众满意度得到了显著提升。”李海锋说。

#### 压实责任

##### 持续巩固工作成效

对于群众反映的“老大难”问题,通州区市场监管局坚持以通州区“每月一题”工作为基础,创新局内“每月一题”工作机制,对于“硬骨头”问题提级调度,通过强化“一把手”主体责任和“领导包案”示范带动,典型引领,压实责任,提升质效,集中攻坚办好一批群众反映强烈的典型问题,推动解决群众合理合法诉求。

李海锋说:“今年我们从高频突出诉求、痛点难点问题、诉求多发区域等多个维度入手,结合办理部门提需求、提难点,业务科室开展专题研究定向突破的方式,初步选取了规范商品售卖类平台企业合规发展、居民住宅老旧电梯安全监管、整治著作权代理服务协议不公平格式条款问题等10项重点突出问题,作为我局2025年度‘每月一题’重点研判事项。”通州区市场监管局表示,他们将结合持续深化党建引领接诉即办改革,进一步巩固工作成效,将机制建得更细,把责任压得更实。

## 规划建设运营协同发力 打造特色文旅新地标

### 郑皓调研副中心重点文旅项目建设时序要求

本报讯(记者 柴福娟)昨天,通州区委副书记、区长郑皓到北运河滨水岸线一期项目(运河西岸)、北关拦河闸、路县故城考古遗址公园及保护展示工程项目建设现场,围绕重点文旅项目建设进展,她要求,要紧密围绕生态、文化、产业协同发展,精心规划设计,严格建设标准、创新运营模式,打造城市副中心文旅新地标。

北运河滨水岸线一期项目(运河西岸)位于大运河景区中区周边,具有较好的滨水景观基础和交通联动条件。项目目前将建筑、外摆空间与植被景观相融合,并结合运河景观亮化,打造滨水活力游玩空间。郑皓登上建筑二层俯瞰工程全貌,详细听取关于项目建设进展的汇报。她指出,北运河是副中心的“生态动脉”和“文化轴线”,要坚持生态优先、绿色发展,将滨水岸线打造成市民亲近自然、体验运河文化的公共空间。要注重细节品质,完善配套设施,提升服务功能,让滨水空间既具观赏性又有实用性,成为展示副中心水城共融形象的重要窗口。

在北关拦河闸,郑皓实地察看河道通航情况,听取关于通航试验成果、滨水空间建设、通航航线运行的汇报。她指出,通航工程是激活运河文旅资源的关键纽带,要以通航为契机,串联起沿线景区、商圈、历史文化节点,开发多元化文旅产品和水上旅游线路,打造“河畅、水清、岸绿、景美”的通航经济带。要加强安全管理和生态保护,建立健全长效运营机制,确保通航安全有序、可持续发展。

路县故城考古遗址公园及保护展示工程项目现场,正在进行绿化美化作业施工。郑皓结合展板了解项目建设进展,听取周边市政及环境提升工作情况汇报。她指出,路县故城是副中心历史文化的重要载体,承载着城市的记忆和根脉。属地和相关部门要树立“一盘棋”思想,统筹遗址保护与周边环境整治、交通配套设施,完善周边道路网络、合理规划停车场等设施,为市民游客创造优质环境,全力保障公园如期顺利对外开放。

调研中,郑皓强调,各部门要强化全局意识和系统思维,加强统筹协调,形成工作合力,扎实推进重点文旅项目建设。要把项目建设与改善民生、提振消费、提升城市品质相结合,让发展成果更多惠及市民群众。要注重产业融合,推动文旅与科技、生态、体育等产业深度融合,培育新业态、新模式,增强文旅产业的核心竞争力和可持续发展能力。要不断丰富文旅产品供给,提升文旅服务质量,努力打造国际一流的文旅目的地,为城市副中心高质量发展注入强劲动力。

郑皓要求,当前副中心建设正处于关键时期,各项目要严格按照时间节点和质量标准加快推进,确保早日建成见效。要加强宣传推广,充分利用媒体平台和各类活动,提升副中心文旅品牌的知名度和影响力。要强化安全责任意识,抓好施工安全、消防安全、生态安全等各项工作,为项目建设和运营营造安全稳定的环境。

副区长卢庆雷、林正航,北投集团副总经理杨斌参加。

## 区婚姻登记服务中心将开设新婚讲堂

本报讯(记者 冯维静)近日,通州区婚姻登记服务中心与北京方圆心理健康服务中心合作,一系列创新举措正式落地,为新人带来了充满仪式感的结婚体验,同时也标志着婚姻辅导服务的全面升级。

当日,前来登记结婚的新人在完成登记后,迎来了特别的惊喜。由方圆心理健康服务中心专业老师带领的结婚誓词宣读环节,庄重而神圣。新人激动地分享道,原本轻松的氛围因这场正式的宣誓变得格外感人,强烈的仪式感让他们对婚姻有了更深体的感悟。

为积极响应国家政策,通州区婚姻登记服务中心将开设新婚讲堂。该讲堂致力于为新婚夫妇提供全方位、多层次的指

导,内容涵盖正确的婚恋观、生育观与家庭观,助力提升新人建设幸福家庭的能力,进一步推动优秀家风建设。

服务时间定于每周二上午9:00-15:00,地点位于北京市通州区婚姻登记服务中心,市民可通过预约辅导和线下报名参与。婚姻,作为人生珍贵的礼物,需要用心经营。通州区婚姻登记服务中心相关负责人表示,希望通过婚姻讲堂与婚姻辅导服务,帮助每一位朋友更好地经营婚姻,构建幸福家庭。无论是即将步入婚姻殿堂的新人,还是结婚多年的夫妻,都能从这些特色服务中收获启发与帮助。

据悉,周二新婚小课堂将准时开课,期待准新人们踊跃参与,共赴幸福之约。

## 通州严厉打击非法捕捞行为

本报讯(记者 田兆玉)针对群众反映的夜间非法捕捞问题,区农业综合执法大队联合区河湖执法大队,对反映集中的水域加大巡查检查力度,严厉打击非法捕捞行为。

近日凌晨时分,执法人员分成多个行动小组,借助手电筒、夜视仪、执法记录仪等设备,在夜色中仔细搜寻,夜视仪的红外成像系统穿透夜幕,执法记录仪全程追踪取证,虽然当晚未查获非法捕捞行为,但巡查中发现多处可疑捕捞痕迹,当即列入巡查重点。

为根治非法捕捞顽疾,区农

业综合执法大队打出组合拳:通过完善值班备班制度增配一线执法力量,针对反映集中的水域,执法人员坚持日间巡查与夜间“回头巡查”,实施“白+黑”全时段执法检查,不给非法捕捞者可乘之机。与公安、水务部门建立“水务巡查+农业执法+公安打击”的跨部门联合执法协作模式,共享执法信息,强化执法联动,提升执法效率。同时,通过广泛开展渔业法律法规宣传活动,典型案例曝光形成震慑效应,共同营造全社会保护渔业资源和水域生态环境的良好氛围。

## 花青素含量达普通品种8倍 通州引进蓝色小麦

本报讯(记者 田兆玉)继成功推广3400亩紫色小麦后,通州区再度引进中国农业大学培育的蓝色小麦品种“农大5321”,标志着“特色品种+绿色栽培”技术体系。

在春管“防病作业现场,北京市农业技术推广站研究员周吉红揭开新品种“密码”:“蓝色小麦花青素含量达普通品种的8倍,其抗氧化特性可满足市民健康饮食需求。”据了解,与已推广的紫优小麦“农大421”相比,新引进的“农大5321”在保持高产500-600公斤高产特性的同时,

抗病指数提升15%,株高降至78厘米更抗倒伏。目前,通州已集成展示紫、蓝、绿三色小麦,配套小分子有机肥飞防技术,构建起“特色品种+绿色栽培”技术体系。西集镇3400亩紫优小麦通过“微喷带+水肥一体化”系统完成春灌,较传统漫灌节水30%。“返青至拔节期是产量形成关键期,我们正组织专家包片指导,确保一二类苗占比稳定在85%以上。”周吉红表示,通过推广抗旱品种与节水技术,全市特色小麦预计亩均增收300元。

## 汇集所有活动内容及时间安排 通州开漕节官网上线

本报讯(记者 张群琛 石峰)今日,开漕节官方网站(网址: http://kcdk.zhkp.net/Default)正式上线。网站内容涵盖2025年通州开漕节的活动概况、突出亮点、时间安排和参与方式,同步更新开漕节媒体报道,是本次开漕节的官方统一展示平台。

开漕节官网设置了“新闻中心”“系列活动”“主题论坛”“运河文化”“大运河文创”和“河粉计划”等栏目,是内容全面的“大运河漕运”主题知识库,为学术研究、科普推广、艺术创作、文创产品开发等提供了丰富的参考资料和坚实的文化支撑。

市民可通过官网查看各级媒体关于开漕节的新闻报道,并进行互动交流;了解2025年开漕节系列活动和主题论坛的时间、地点及内容;感受运河沿岸深厚的文化内涵;学习精美文创产品背后的设计理念;线上打卡大运河沿线的58个非物质文化遗产。

官网以通州开漕节为载体,打造独具特色的运河文化品牌。构建政府引导、企业主导、社会参与的多元推广体系,拓展“线上引流-线下体验-商业转化”的闭环链路,培育“通州大运河”文创品牌,开发数字文旅、研学教育、非遗活化等创新型服务模式,推动传统文化资源向现代文化产业价值转化。

## 2024年度通州榜样提名奖获得者李腾飞: “不管在何种岗位,都能绽放光彩”

本报记者 冯维静

从18岁背井离乡的少年,到荣获通州区2024年度“通州榜样”提名奖的“医院守护神”,李腾飞20年坚守北京安保岗位,获3次二等功、多次三等功及技能竞赛冠军,用专注与热血守护一方平安。

#### 12小时锁定“白大褂”惯偷

2007至2022年,李腾飞担任东直门医院通州院区(原通州区中医院)保安中队长。医院作为公共场所,人员复杂、事务繁多,盗窃案件频发。记得一年冬天,医院发生了一起盗窃案,一位医生的现金不翼而飞。接到报案后,身为安保队长的李腾飞迅速投入到紧张的排查工作中,在中控室里,他开启了一场与时间的赛跑。当时医院使用的还是像素模糊的老式模拟监控,这给排查工作带来了极大的困难。但李腾飞没有丝毫退缩,他全神贯注地紧盯屏幕,逐帧分析着十几个监控点位的影像,这一盯就是12个小时。当其他队员都看得眼睛发花时,李腾飞却凭借着敏锐的观察力,在画面中捕捉到了一个关键细节:一个身着“白大褂”的男子,衣摆下露出了与医护人员不符的深色裤脚。就是这个看似不起眼的破绽,让整个案件瞬间有了重大突破。当天

晚上7点,当嫌疑人再次现身时,李腾飞亲自带队实施“口袋战术”。六名保安迅速出动,封堵了三个楼道。李腾飞更是如猎豹般率先冲出,以迅雷不及掩耳之势将嫌疑人当场制服。

这一漂亮漂亮的抓捕行动,不仅成功追回了被盗钱款,还揭开了这个伪装成医护人员、已行窃十余次的惯犯的真面目。而这一起典型案例,也因此出色的侦查与抓捕过程,成为了通州保安系统培训的反盗窃范本,供更多安保人员学习借鉴。

#### 让制服也有温度

“我觉得李队长最大的优点是责任心、有担当。无论在工作中遇到多大的困难,他都冲锋在前。”同事金凤说,记得有一年,一位老人在医院门诊大厅不慎摔倒,李队长毫不犹豫地化身“临时家属”,推着老人在挂号处、放射科、住院部之间来回穿梭,全程陪伴老人完成各项检查。在联系老人家属时,始终无法接通电话,李腾飞为了尽快找到老人家属,顶着寒风骑行3公里,亲自前往老人家中寻找。当老人家属赶到医院,

看到老人已被妥善安置,一时间感动得热泪盈眶。对于李腾飞来说,这样的温情场景早已成为他工作中的日常。在他心中,保安服虽然不是真正的铠甲,但穿上它,就意味着肩负起了千钧重担,要用自己的力量为患者、为医院撑起一片安全、温暖的天空。

#### “一定会在平凡岗位上坚守”

李腾飞在职业生涯中成绩斐然,屡获殊荣。他荣立个人二等功3次、三等功多次,获“保安之星”称号,并被评为北京市国庆70周年安保优秀保安员。2023年,他在通州区职工技能竞赛中荣获一等奖,获评北京市最美农民工。他所带领的保安队也荣立集体二等功1次、嘉奖2次。这些荣誉不仅是对李腾飞过往工作的高度认可,更是激励他不断前行的动力。

李腾飞说:“这些年投身安保工作,我目睹了太多急需援手的场景,每一次付出努力后收获认可与赞赏,都让我深感这份工作意义重大。荣获‘通州榜样’提名奖,这绝非头顶的耀眼光环,而是沉甸甸的责任。我一定会在平凡岗位上继续坚守,只要心中充满热爱,便足以问心无愧!”

副中心有我·社会文明风尚培育

## 大运河文化融入体育课

### 京津冀学校联动开展“体育+劳动”跨学科主题活动

老师张琴说。京津冀的教师团队们也不示弱。天津市武清区下朱庄街南湖小学体育老师闫爽把垫子作为小车,让学生们模拟河道塌方时运送伤员的情景;北京市大兴区魏善庄镇第一中心小学体育老师亢青青带来的“南来北往兴万家”,则将软垫标记为不同种类的货物,让学生们模拟在南北不同城市间的运送过程。“我刚刚是从北京运来的‘煤炭’,我觉得这节课特别有意思,让我了解到了每座城市都有什么特产,也认识到原来通过一条大运河可以沟通南北。”景山学校通州分校三年级(3)班学生韩亚欣说。

主题活动后,来自京津冀各学校的校长与专家针对体育与跨学科融合开展交流研讨。北京市通州区教育委员会副主任贾晓玲表示,此次活动旨在立足大运河文化,让运河边长大的孩子们懂得传承,同时也是贯彻北京市中小学“体育+劳动”中打造“能出汗的体育课”的要求。通过此次联动,京津冀地区的教育工作者将进一步加深交流与合作,共同探索京津冀三地教育高质量发展的新路径。



北京景山学校通州分校立足大运河文化,将体育课翻出“新花样”。记者 唐建/摄

本报讯(记者 李若晨)赛龙舟、舞彩龙、运货物……体育活动课也能翻出“新花样”。昨日,“寻迹千年大运河,扬帆万里健康路”跨学科主题学习暨北京教育学院第三期“协同创新学校计划”活动在北京景山学校通州分校举行,来自京津冀12所学校的教师团队为学生带来一场场融入运河文化的体育活动课。

早上8点多,操场上已经热闹起来,锥筒、软垫、沙袋、轮胎等道具均已就位,15节体育课在室内体育馆与操场分三个时段同步开展。“加油!加油!”在景山学校通州分校体育老师石梓薇的带领下,学生们16人一组,化身“纤夫”,正一起拉动拴了轮胎的龙舟向前进,不一会儿,学生们又各自成组,开始搬运实心球,体验运河“脚夫”运货的艰辛。操场其他角落也都在忙碌着,有的舞动着彩龙,模拟五座城市的运河水脉;有的拿起水桶,分成几组净化大运河水质……

“我上的这节课是仰卧推起成桥,主要让学生用身体模拟大运河上的桥梁,这样不仅锻炼了形体和力量,也让学生了解了大运河文化。”景山学校通州分校体育