

区政务服务中心咨询电话接通率大幅跃升 63397070“清零热线”画好政企政民交流同心圆

本报讯(记者 林瑶 通讯员 袁阳)在丰台区政务服务中心(以下简称“政务中心”)北侧,近70平的政务服务咨询平台办公室里8个人工坐席依次排开,他们承担着丰台区1700余个政务事项的咨询服务。

今年以来,丰台区政务服务“清零热线”以整合功能协同办、电话转接协调办、未通电话回拨办,成为保障企业群众咨询电话“打得进去”“打了管用”的有力抓手,助力营商环境迸发新活力,为丰台区高质量发展注入源动力。

“功能整合”让咨询电话实现“智慧”服务

“您好,这里是丰台区政务服务中心,请问您需要咨询什么问题?”63397070作为政务中心的统一对外咨询电话,2023年月均接听来电7000余通,同比增长幅度达40%。面对日益增长的来电,政务中心将企业群众的需求作为政务服务动态标准,进一步提升对外咨询渠道服务效能,成为广泛关注的焦点。

从早上9点开始,一号咨询电话的铃声不绝于耳。“您好,营业执照变更可从企业e窗通平台直接申请,无需来厅办理;税费变更申报我帮您转接税务专区相关人员进行答复……”记者采访了刚刚电话咨询营业执照变更股东和税费变更申报问题的李女士,她告诉记者:“现在免去了在网上海量信息里搜索有效电话的麻烦,一个号码事情就都解答了,真方便!”

李女士赞不绝口的“一个号码”,就是丰台区“清零热线”的服务延伸。“我们通过完善原有政务服务‘咨询平台’,将一号咨询、在线导办、双向寄递、视频客服四种职能融合在一起,打造了政务咨询平台新

空间。”丰台区政务服务局运保中心相关负责人郭盈介绍,“同时,在总机上加设专区业务呼叫转移功能,让一号咨询电话也达到‘只进一门’的改革目标。”

“您好,这里是丰台区政务服务中心,显示因坐席繁忙,您的来电未被接通,请问您是否还需要帮助?”上午11:00,刘先生接到了政务中心的回拨电话。“之前已经习惯了其他咨询电话拨不通的情况,所以接到回拨电话很惊喜。”刘先生直言主动服务主动问询,让他深切感受到政务服务的温度和速度。

“每天的9:30-10:30都是电话咨询的高峰时段,我们通过升级技术手段,将高峰期系统中未被接通的电话及时、逐一回拨问询,日均回拨量近100通。”电话咨询平台负责人张峥说,“主动跟进问题、主动向前一步,我们要求电话当天回拨完毕,确保办事企业群众的诉求都得到有效回应和解决。”

截至目前,丰台区一号咨询电话接通率大幅提升,这一转变得益于政务中心主动公开综合咨询电话,增加电话回拨机制,实现全楼电话畅通有效、未通电话按时回拨、跨楼层电话分办。

“知识库”让政务服务开启“精准”模式

刚参与一号咨询电话接听工作2个月的刘一佳,耳麦里传来群众焦急的询问,即使对方语速很快,她也能迅速记录下关键信息,并予以准确解答。这样的日常,他们每天都在经历,只用智能技术提升热线效率那还不够,“清零热线”除了解决企业群众诉求,它还是社企民意的“传感器”。如何通过这些来电分析背后问题,提升政务服务效能,则是政务中心向前一

步探索的方向。

不断完善知识库,争当政务百事通是咨询平台的工作人员面对来电咨询的类目繁杂的问题,始终能够对答如流的关键。他们会经常利用休息时间聚在一起,把咨询时遇到的政务问题梳理整合成“企业群众需求语录”,对群众诉求内容进行梳理盘点、按类分析,根据群众需求探讨统一、准确的对外答复口径,整理回答要点,自行建设并持续完善“知识库”,向企业群众提供更好的答复服务。

“语录还在不断更新,一方面可以给刚刚工作的同事提供好的回答模板,帮助他们快速熟练业务;另一方面,针对开厅时间、办理流程、所需材料等高频问题梳理统一话术,力求企业群众的每一通来电都得到精准答复,每一次等待均得到回应,每一个诉求都能得到妥善解决。”咨询平台工作人员郭琳告诉记者。

政务中心积极回应企业群众诉求,通过智慧协同、精准服务、有问必答、有疑必释的方式,确保办事人打得通电话、找得到政府、等得到回复。“咨询电话管用了,企业群众自然会愿意打,在咨询电话回复中政务服务工作也得到了改进和提升,如此形成良性循环,推动政府和企业群众之间的双向互动。”郭盈说。

服务无止境,细节暖人心。下一步,政务中心将不断扩宽“清零热线”服务范围,推动政务服务的延伸转化为营商环境成效的增量,厚积发展动能,画好政企、政民交流的同心圆。通过提高主动服务、精准服务、智慧服务能力,以惠企利民为出发点,向企业群众提供“一站式”“集成式”政务服务,打造具有丰台温度的政务服务。

南苑街道

增设公共晾晒区“晒”出文明风景线



本报讯(通讯员 史莉)“之前一直为晾被子的事发愁,平时要晾被子只有在小区的绿化树之间牵绳子,不方便也不雅观,现在可方便了,社区真的是给居民办了件大实事。”说起晾晒杆,家住丰台南苑街道南庭新苑北区小区的吴大姐赞不绝口。

由于树木遮挡、户型等原因,南苑街道南庭新苑北区小区部分居民家里日照时间不长,晾晒衣服和被褥成为了难题。有的居民把小树当成晾衣架,有的居民扯绳在楼前拉起绳子、电线晒被子,还有的居民干脆在健身器材上晒褥子……小区内“私拉乱挂”现象大煞风景,既影响环境美观、文明形象,又影响道

路畅通,“晾晒难”问题成为了一直困扰居民的“心头病”。

为解决居民晾晒难题,整治不文明晾晒现象,南苑街道南庭新苑北区社区立足聚焦群众关切,办好民生实事,做实文明创城微实事,联动物业、楼门长、居民代表等,广泛听取各方意见和想法,开启多方共治模式商讨解决方案。经过社区党委多次召开会议,征集居民意见、全面摸底调研、精心勘察选址,用好用活党组织服务群众经费,在6号楼、9号楼、11号楼、12号楼南侧,28号楼西侧,26和27号楼之间(阳光照射面)设置公共晾晒区,共申请安装13

组落地式晾晒杆,规范居民晾晒行为,引导群众合理使用。

规范整齐的晾晒杆,不仅解决了居民晾晒需求,为居民提供了便利,同时规范了居民晾晒的行为,优化了社区环境,让居民切实感受到了“创建文明城区”带来的实惠,获得大家的一致点赞。

一个个晾晒杆满足了大家的日常需求,让大家“晒”出了“幸福感”,“晾”出了“文明花”。接下来,丰台南苑街道将坚持党建引领社区治理,以居民需求为导向,补齐民生短板,聚力破解难题,将便民实事办到群众心坎里。

4条赛道能工巧匠汇集 预计核发职业技能等级证书近百个 首届“匠技丰台”职业技能大赛决赛收关

本报讯 近日,第一届“匠技丰台”职业技能大赛各赛道决赛全部结束,148名决赛选手在决赛赛场展现技能、历练能力、交流技艺、超越自我,据悉,本届大赛复赛及决赛预计将核发各类技能等级证书达百个。

“竞赛对选手的培养是潜移默化的,从初赛报名,历经复赛、决赛近三个月的成长蜕变,选手们水平的提高立竿见影。”北京轻工技师学院培训处负责人说。工业机器人系统操作员是现代工业生产中不可或缺岗位之一,主要负责操作工业机器人实现生产制造的自动化,提高生产效率和产品质量。本届工业机器人系统操作员决赛着重考察选手工业机器人编程与调试、系统综合应用、工作效率和工作质量等方面的能力。

在老年人能力评估师决赛赛场上,选手需要凭借自己的专业知识和技能进行情景模拟展示,根据“老年人”的实际情况,进行能力评估、等级评定、康复指导等,并提供建议和解决方案。“以大赛为学习契机,

同事们利用周末休息时间进行线上线下的技能学习,并自发组成学习小组,以自学、互学、促学的形式积极学习先进的评估服务技术和服务理念。大赛拓展了我们养老工作的新思路,激发了企业活力,是推动企业进步和促进企业成长的强劲引擎!”雅思汀娜国际健康管理(北京)有限公司负责人说。

来自集美集团的参赛选手曹霞说:“本届职业技能大赛不仅紧跟时代培养技术型人才,而且丰富了广大参赛选手的视野,发掘了选手自我学习的内驱力。竞赛过程中,我更加了解到互联网营销的重要性和广泛性,也意识到互联网营销不仅是一种营销方式,更是一种营销思维。希望能够通过大家的努力,把互联网营销模式和思维推广到全公司,为公司未来发展助力。”本届大赛互联网营销师(视频创推员)竞赛是该工种作为新职业首次出现在北京市区级竞赛赛场,决赛实操环节通过路演的方式重点考核参赛选手方案策划、问答呈现、清晰有效表达等方面的能力,注重

选手作为视频创推员实战能力的考核,真正实现比赛与工作实际的无缝衔接。

插花花艺师决赛现场被选手们的手艺作品点“靓”。“插花花艺师”赛道决赛实操通过选手制作现代花艺和中国传统瓶花作品来展示插花花艺技能,决赛选手们围绕“花开盛世 丰宜福台”展现其现代花艺设计、制作技能,尽展丰台之美,围绕“玉瓶呈祥瑞”主题,将中国风与花艺美和谐统一。首批中国插花花艺大师王绥枝担任插花花艺师竞赛决赛裁判长,“丰台区将插花花艺师纳入首届大赛,赛训结合,体现出政府对于我们这个行业的重视,作为花艺师的一分子,我既高兴又充满感谢,必定全力以赴为培养和发掘花艺人才贡献自己的一份力量!”

下一步,丰台区将通过“匠技丰台”职业技能大赛品牌进一步发挥“以赛筑匠、匠筑丰台”的作用,为技能人才搭台,壮大丰台区技能人才队伍,为丰台区实现倍增赶超凝聚技能人才力量。

本报讯(记者 李娜)6月14日上午,第三届“京雄”职业院校学生技能大赛暨第二届“京雄”职业院校教师能力比赛正式拉开帷幕。本次比赛共有16所职业院校参赛,开幕式以线上线下相结合方式进行,主会场设在北京市丰台区职业教育中心学校芳古园校区,其他15个参赛校为分会场,大赛以“交流协作以赛促进优质发展”为主题。

据悉,受北京市教委、雄安新区委托,丰职牵头组织此次师生技能大赛。本次比赛较去年参赛的7所学校增加了9所,其中北京市4所,河北雄安新区3所,国家乡村振兴重点帮扶县教育人才“组团式”帮扶“4+5+N”京蒙职教发展联盟成员校9所。

区教委相关负责人表示,举办“京雄”职业院校师生大赛目的在于发挥首都职业教育首善、引领、辐射功能,以提高质量、提升形象为核心,搭建大赛平台,落实岗赛赛证融通,建设高水平教学团队,共创人才创新培养高地,打造京冀蒙职教样板,助力三地教育发展、人才振兴,共同服务三省(市、自治区)经济与产业高质量发展。

市教委职成处相关负责人介绍,北京市教委一直以来坚决贯彻京津冀协同发展战略要求和市委市政府决策部署,高度重视和支持京雄教育援助合作,2018年以来,已与雄安方面签署并实施了两轮教育援助合作协议,其中职业教育的援助合作由北京丰台职教中心学校、北京金隅科技学校等牵头实施,一直开展得扎扎实实、富有成效。今年的“京雄”大赛内涵丰富,赛项规则对标全国大赛规则,组建专家团队全程指导、全程监控,赛项设置体现了思政教育与职业精神、职业教育与创新创业教育、专业技能与职业素养的深度融合,体现了产教融合、科教融汇的新理念。

据了解,今年共有258名师生参赛,学生技能大赛在原有中职生礼仪、计算机平面设计、电子商务技能三个赛项的基础上,结合内蒙古帮扶学校的专业特点增设了幼儿主题画赛项。教师能力比赛设置公共基础课程和专业(技能)课程两个赛项。大赛在完善制度建设、优化赛事资源、转化赛项成果前提下,制定全新的赛项内容、规程、标准,更加突出大赛对三地职业教育高质量发展的“导航、定标、催化”作用。

自2020年起,根据北京市教育支援合作任务要求,受北京市教委、丰台区教委及河北雄安新区管委会公共服务局委托,丰职牵头承办职业院校学生技能大赛,创建了“京雄”大赛品牌。2022年,“京雄”大赛聚焦“双主体发展”,在学生技能大赛基础上进一步孵化了教师教学能力比赛。迄今为止,京雄两地已有260余名学生和近百名教师参加比赛,大赛为两地职业学校在人才培养、专业建设和师资队伍提升等方面贡献了北京职业教育的智慧和经验,为职业院校深化“三教改革”和提升关键办学能力起到了树旗、导航、定标、催化作用。

2022年,丰职被教育部、中组部遴选为国家乡村振兴重点帮扶县教育人才“组团式”帮扶北京牵头校,成立“4+5+N”京蒙职业教育发展联盟。2023年大赛参与院校从北京、雄安新区为主扩容到国家乡村振兴重点帮扶县教育人才“组团式”帮扶“4+5+N”京蒙职教发展联盟成员校,助力内蒙古地区职业教育提质培优高质量发展。

双拥大剧场《江山多娇》

故事梗概:上世纪50年代中期,河南农村。共青团员岳仙(田华 饰)响应县委号召,报名参加了青年突击队,姐妹们纷纷响应。封建思想较严重的岳老信(刘磊 饰)等长辈坚决反对女人上山,认为是瞎胡闹、女人上山不吉利等。针对封建残余的议论,岳仙并没有妥协,进行了面对面的斗争。上山后,她们和男劳力一样从事繁重的体力劳动,不叫苦不喊累。由于个别人在劳动中摔伤,部分青年人动摇了,有的人甚至离开了治山工地,大家的思想一度产生混乱。文书记(李炎 饰)的及时到来,帮了岳仙的大忙。他肯定了青年人治理荒山、美化家园的良好志向并任命岳仙为突击队队长,发展壮大了突击队成员,并把他们良好的经验向全县推广。

播出时间:

6月16日(周五):20:40
6月17日(周六):8:40,12:40
6月18日(周日):20:50
6月19日(周一):8:50,12:50

收视预览

丰台有线电视803频道
《创卫有我 健康同行》栏目每周六晚20:40播出,周日8:40和12:40重播。本周六播出内容为《青少年怎么才能睡得好》,敬请收看。