

营商服务“先丰港”是“助企站”也是“练兵场”

本报讯(记者 姜欢)“先丰港”“丰华政茂”政务专员团队自设立以来,始终以“小小窗口、满满服务”的工作理念,深度践行长辛先锋精神,用行动擦亮“北京服务”丰台品牌。

入职培训献上“服务秘籍”

记者了解到,今年上半年,政务服务中心为综窗团队精准开展培训110次,涵盖新员工岗前培训、服务礼仪、业务知识、事项办理、个人素质及基础管理领导力等多元内容,全面夯实团队能力根基。区政务服务和数据管理局同步聚焦管理团队建设,开设“管理岗小课堂”,围绕工作方法、目标方向等内容为初级管理岗员工授课,深化了综窗团队对政务服务领域的认知,有效提升了整体服务效能。

然而课堂有别于实践,政务服务中心还特别通过“老带新”“轮岗实训”等机制,让窗口人员在高频对接企业的过程中,快速掌握跨部门业务知识、政策法规和沟通技巧,培养出一批既懂业务又懂企业的“复合型”政务人才。

“四懂”“三半”业务骨干齐上阵

为给“先丰港”提供更专业的支撑与管家式服务,由区政务服务中心咨询引导骨干、业务办理能手及“五星级”标兵等“政务先锋”组建的“丰华政茂”团队于今年3月5日正式成立。

据悉,“丰华政茂”团队现有10余人,且在持续壮大营商服务人才储备,

组建区级政务专员、“先丰港”服务专员两支队伍,吸纳各委办局、街镇领导班子成员以及党务、政务、商务业务骨干担任专员,发挥党员带头作用,党员数量总体占比超70%。

记者了解到,为全面提升干部管理水平与为企业服务能力,区政务服务中心建立特色化机制,一方面培育“懂经济、懂产业、懂发展、懂管理”的“四懂”干部队伍;另一方面开展“自助办、移动办、帮办代办”的“三办”机制交流轮训,内容涵盖自助设备操作、线上业务申办等,让专业化、便捷化、管家式服务切实延伸至企业身边。

区政务服务和数据管理局体系建设科科长黄凡介绍:“团队以区块化服务强化支撑,结合‘先丰港’站点布局构建一对多工作平台,通过人员轮训、定期走访、预约上门等方式,实现与区政务中心无缝对接,让企业享受‘身边事身边办’的均质化高品质服务。我们还创新远程化专家问诊模式,针对市场主体热点难点,推出‘窗口+视频’线上线下融合服务,依托高清连线为企业实时‘把脉问诊’,精准提供解决方案。同时发挥全聚合优势提供多元化增值保障,以全能办‘兜底式’服务为各类市场主体减负赋能,助力企业轻装发展,为区域经济提速注入动力。”

用心用情办好每一件事

“穿上工服的那一刻,我们展现的就是丰台政务服务的形象,代表的就是丰台区对外窗口和门面,要对得起‘为人民服务’这5个字。”这是每一位



摄/欧阳树辰

摄/欧阳树辰

丰彩城市艺术季

北宫镇太南村墙绘:舀起夏日的清甜



(区文促中心供图)

安全风险提示

9月份,随着新学期开学,学校、学生家长应加强对孩子的校园安全教育,及时制止不安全行为。学生应注意学校周边道路交通安全,不闯红灯,不乱穿道路,确保人身安全。学校应强化校园道路、实验室、宿舍等重点区域以及校园车辆、锅炉、电梯等重要设备设施的安全管理,做好隐患排查治理、风险告知提示等重点工作,防范校园安全事故发生。

秋季危险化学品、工矿商贸等领域维修作业增多,有限空间、动火作业、高处作业等环节,防范措施未落实到位,易发生事故。相关企业要规范检修维修、承包商、特殊作业等审批手续和现场管理,全面辨识安全风险并落实管控措施,加强重点环节安全监管,严格动火、高处、有限空间等作业安全管理,强化从业人员安全培训,提高从业人员避险能力。

(丰台区应急管理局)

丰语艰程

引擎轰鸣处 初心即远方

2011年夏天,我怀揣着对未知领域的向往,踏入了北京西南四环那片尚显寂寥的土地。彼时,周围多是待开发的荒地,高楼未起,交通不便,北京汽车博物馆如同这片热土上率先点亮的一盏灯。仰望着那形如“宇宙之眼”的弧形穹顶,我就此认定,这方天地将是我梦想扎根的起点。

无数次调试 让梦想照进现实

那时,北京汽车博物馆开馆在即,各项准备工作千头万绪。我的任务是负责运行覆盖万余平方米展陈、纵横近八千米展览线路的“生命系统”:15个展区、50余项互动体验、19个控制机房、数千台(套)集成声光电与智能控制的精密设备。

经验匮乏与人手短缺是当时的困境。在领导支持下,我与几位经验丰富的同事火速组建起展览运维组,由我担任组长。为确保开馆万无一失,整整3个月,我与战友们夜以继日,白天编写展项操作维护手册,研究应急预案;闭馆后穿梭于幽深的电井、轰鸣的设备房、数据奔流的核心机房,数千根线缆如生命脉络般搏动,每次试验都进行到凌晨一两点。

记得一次模拟断电恢复演练,

系统信号异常,场馆一片漆黑,我们连夜排查,最终发现是一处管井的灯控主机配置有误,修改后系统瞬间“复活”,那一刻的成就感至今难忘,技术上的困惑终于被突破,这让我为守护展项运行又添了一份信心。2011年9月23日,当正式开馆的迎宾曲终于奏响,我们被汗水浸染过的笑容,与观众眼中的新奇与赞叹一样灿烂——那是对无数个不眠之夜最动人的回响。

标准化思维 方能实现跃升

开馆并非终点,寒来暑往,“闭馆即战场”成为常态。我和同事们坚守岗位,精益求精。没有可照搬的经验,就学习、求证、再实践、再求证,直至攻克各项难题。几年后,北京汽车博物馆凭着全新的面貌通过了国家二级博物馆、国家4A级旅游景区评定,打下了良好的硬件基础。

当时,北京市旅游标准化试点和国家级服务业标准化试点正在启动,我们深知,“标准化”创建任务是从“硬件过硬”迈向“软实力卓越”的关键一跃,必须全力攻坚。

面对数以千计的非标性设备设施,要梳理和制定一套博物馆行业设备设施运行管理规范,是一项艰巨的拓荒工程。我

带领工程师团队沉入设备海洋,逐台梳理、反复测试,对运行保障工作进行深入剖析和总结。初期版本中,我们只划分了“展陈机房运行”“互动展项操作”“设备维护维修”三个工作模块,但在实际运行中暴露出部分设备故障维修响应延迟、互动展项修复后效果参差不齐等问题。我们通过对展项运行数据进行日志分析,在深夜闭馆后模拟真实负载压力测试,逐渐意识到必须从“被动维修”转向“主动防控”。在分析实践基础上,我们增设了“综合周界巡检”模块,通过制定明确规范的巡检路径、检测项目与记录标准,实现对各类潜在问题的早期发现,确立了统一的维修验收标准,保障展览效果在修复后的一致性与稳定性。我也从中体会到,在实际工作中找规律找方法,在分析总结中再结合实际工作不断升华,才能制定逻辑严密、职责清晰、流程覆盖全面的标准规范。

2017年末,北京汽车博物馆通过验收,成为全国博物馆、科技馆行业首家国家级服务业标准化示范单位,正是借助服务业标准化建设,在软硬件方面都有了极大提升,实现了质的改变。我们也得到了行业内

外一致认可,所在的运行保障部荣

精细化服务 观众满意是动力

我们每一次技术革新、每一次展陈探索,都紧紧围绕着一个原点:如何让踏入这里的每一位观众,都能沉浸于汽车世界的奥妙,收获知识、启迪与乐趣?

地面艺术绘画升级改造项目,正是源于这份“心系观者”的初衷。我们大胆引入环保新材料,在国内首次大规模应用于博物馆地面。620米展线、4500平方米基底、28幅共计1502平方米的主题艺术画……这并非冰冷的数字,而是我们精心编织的“互动画卷”。实现“从0到1”的突破,让每一寸空间都能让观众产生共鸣,正是我们克服技术难题、严格把控工艺的动力源泉。最终,冰冷的通道变成了流淌着艺术气息与科普因子的“文化步道”,观众在步履间与汽车文化悄然对话。

仿真汽车模拟器研发定制项目,更是直接回应了观众对深度体验的渴望。如何让安全驾驶教育不再刻板?如何让观众真切感受科技的魅力?带着这样的思考,我们踏上研发之路。从概念构思到硬件选型,从软件编程到反复调试,每一个环节都饱

含着对用户体验的极致追求。当观众坐进驾驶舱,手握方向盘,在虚拟场景中体验速度带来的激情与安全规则的重要性时,他们眼中闪烁的光芒,便是对我们工作的最高奖赏。这项凝聚心血的创新,最终荣膺“中国汽车工业科学技术奖三等奖”,其价值不仅在于技术突破,更在于它成功架起了一座连接汽车科技与公众认知的桥梁,尤其为青少年埋下了探索科学的种子。

回望来路,北京汽车博物馆已从当年的新锐之馆,淬炼成为国家一级博物馆、全国最具创新力博物馆。十余载光阴流转,我也从一名初出茅庐的员工,成长为独当一面的展览展示部部长和高级工程师。所谓成长,不过是把青春锻造成一颗坚韧的螺丝钉,牢牢铆进时代前进的履带中,在平凡的岗位上汇聚成推动巨轮远航的力量。我愿用双手和激情创造属于中国的汽车文化,让更多孩子感受汽车的魅力,让更多汽车爱好者见证科技的奇迹。让自己的人生价值,在热爱的事业中如引擎般轰鸣勃发,用奉献与创新,奏响丰台这片热土上最激昂的生命赞歌!

(作者系“丰台菁英营”学员北京汽车博物馆展览展示部部长曹楠)