

以“家人”之心待“家事” 以“闭环”之效优环境

——高新区深化政务服务改革提升城市吸引力纪实

本报记者 郝燕 通讯员 刘梓涵 王婷婷

入冬以来,寒意渐浓,但唐山高新区政务服务中心的大厅内却暖意融融。近日,市民王艳红女士在办理完业务后,留下了一封手写感谢信。信中,她由衷感叹:“崭新的精神面貌、热情专业的态度让人心里很暖……这种感觉之前都是在南方城市才能感受到。”这仅是高新区政务服务日常工作的一个缩影,几乎每天都有群众通过写表扬信、送锦旗、拨打热线电话等形式对工作人员暖心且专业的服务提出表扬和感谢。

从“来回跑”到“加速跑”,从“忧心忡忡”到“如沐春风”,这一封封感谢信,折射出高新区政务服务从理念到机制、从效能到体验的深刻变革。该区着眼打通服务企业和服务群众的最后“一百米”,以“家人家事”的温情理念和“三级闭环”的严谨机制为双轮驱动,于细微处见真章,于创新中求突破,正悄然撬动营商环境的大变化,让“投资在高新,满意在高新”成为越来越真切的发展吸引力。

■从“心”出发:“家人”式共情,化解急难愁盼

政务服务首先是人的服务,温度源自共情。面对因困扰行政处罚而情绪激动的招标咨询公司企业代表,窗口工作人员王雪晴没有机械地照章办事,而是首先化身耐心倾听的“家人”,以真诚的沟通和理

解稳住对方情绪。这种“将群众事当作自家事”的初始态度,成为纾解心结、建立信任的基石。在王艳红女士办理特种设备使用登记证时,窗口人员董益彤提供的“书面+口头”双重精准告知,让她“心里一下就有底了”。当材料仍需调整时,迎接她的不是冰冷的拒绝,而是工作人员主动上前、共同梳理解决的耐心与协作。

这正是高新区大力倡导的“家人家事”服务理念的生动画卷。服务中心充分发挥前台“第一关口”作用,设立“暖心专员”岗位,提供从陪伴引导、答疑解惑到完善材料、代为申报的“全流程代办”,变“人找服务”为“服务找人”。服务的起点不再是冰冷的流程,而是对办事人处境与需求的真切体察与情感共鸣。

■由“制”增效:“闭环”式管理,打破梗阻提效能

温情需要机制保障,速度依赖协同破壁。在招标公司案例中,理解之余的关键行动,是迅速启动“特事特办”机制。工作人员协调后台,运用“容缺受理”“并联审批”,将串联流程优化为同步推进,全程高效衔接,极大压缩了时限。在王艳红女士的业务办理中,前台窗口与后台审核部门无缝对接,实时沟通,将原本可能数日的流程压缩至约半小时。

这“半小时”与“特事特办”的背后,是

高新区全面建立的“三级闭环”管理机制的强力支撑。首问负责“初始闭环”确保企业群众“找一个人,办成事”,诉求一管到底。协调联动“过程闭环”,在遇到跨岗位、跨层级复杂情况时迅速激活协同机制,打通内部梗阻。跟踪回访“终极闭环”,在办结后主动了解满意度与后续需求,推动服务持续优化。该机制将“跨部门协调成功率”和“群众二次诉求率”纳入核心考核,直接挂钩绩效,有效根治推诿扯皮。实施以来,跨部门事项办结时效提升60%,相关投诉量下降90%。

■向“前”服务:“新心办”品牌,主动预见未诉先办

优秀的服务不仅响应需求,更能预见需求。高新区政务服务中心创新推出“定制化预检快审”服务,帮办人员在企业正式提交前提前介入校验,审核人员随后快速受理,通过“前端预检、后端快审”高效衔接,使企业申报材料一次性通过率提升至96%,平均取照时间压缩40%。

这仅是“新心办”服务品牌的内涵之一。中心坚持“靠前一步、主动作为”,通过梳理投诉高频清单、分析监控视频识别群众滞留困惑情况,变“被动响应”为“主动服务”。同时,设立“办不成事”反映窗口,建立全闭环兜底机制,确保难题“有人管、能解决”。2025年以来,该窗口协调解

决急难愁盼问题271件,满意率100%。此外,服务半径不断延伸,通过“政务服务+”,开展政策上门、金融对接、产研协同等入企服务活动20余次,助力数百家企业达成合作,实现从“坐等审批”到“上门服务”的深刻转变。

■以“变”促兴:“暖流”涌动,筑巢引凤效应凸显

小切口推动大变化,营商“软环境”铸就发展“硬实力”。系统性、深层次的政务服务改革,催生了令人瞩目的“暖流”效应。2025年以来,高新区政务服务中心已收获锦旗、感谢信、热线表扬数百件次,群众满意度持续保持在99.5%以上。更显著的是,优质的政务服务环境形成了强大的“磁吸力”,吸引了大量域外企业“用脚投票”、迁入回流。数据显示,2025年,高新区市场主体新增数量喜人,实现了高质量的“凤凰栖梧,逆势回潮”。

从“家人家事”的情怀担当,到“三级闭环”的机制保障,再到“新心办”的品牌塑造,高新区以政务服务这一关键点,有力撬动了整体营商环境的优化升级。如今,走进高新区政务服务中心,感受到的不仅是效率与便捷,更有如家人般的贴心与温暖。这股政务服务“暖流”,正持续转化为区域高质量发展的澎湃动能。

迁安织密冬季交通安全防护网

本报讯(记者金鹏 通讯员郭强、李乐)近日,迁安市公安局交通管理大队组织安全宣传员深入农村,开展“冬季平安出行 安全牢记心间”主题交通安全知识普及活动,把安全“干货”送到群众家门口。

在蔡园镇小石岭村,宣传员结合冬季雨雪冰冻天气多、农村道路易湿滑、能见度低,且村民出行多依赖电动自行车、摩托车及农用车辆的实际,围绕“一盔一带”防护、恶劣天气出行注意事项展开宣讲。同时,宣传员重点警示农用车违法载人、面包车超员、酒后驾驶等高频交通违法行为,详解冬季驾车骑行技巧,演示正确佩戴头盔方法,与村民积极互动,现场氛围热烈。

此次活动覆盖农村“一老一小”重点群体,填补农村冬季交通安全宣传薄弱环节。

党建引领惠民生 中医义诊进通达

本报讯(何遇)1月10日上午,一场以“党建引领惠民生 中医义诊进通达”为主题的党建活动在丰南通达城成功举办。本次活动由通达集团党支部与丰南区中医院党委联合发起,是双方推动基层党组织建设与民生服务深度融合的一次生动实践,彰显了企业党组织服务社会、贴近群众的担当与作为。

聚焦百姓健康需求,丰南区中医院党委精心组织内科、外科、骨科、妇科、中医内科及中医护理等科室骨干力量,组成专业义诊团队。现场党员志愿者积极引导,秩序井然。中医护理与内科诊台前人气尤为踊跃,前来咨询问诊的消费者、商户及周边居民络绎不绝。不少群众表示:“在商场就能享受到专业的中医服务,既方便又贴心,希望这样的

活动能经常举办。”

活动现场,通达集团党支部同步设立“党建服务宣传点”,普及健康知识及中医保健理念,将服务窗口延伸至群众身边,也成为倾听民情、汇集民意的重要渠道。本次活动是通达集团党支部深化“党建+公益”模式,拓展共建机制的创新举措。近年来,该支部持续探索党建引领下的服务路径,通过资源整合、结对共建,开展了扶贫帮困、社区服务、文化惠民等一系列活动,切实推动党建工作从“做实事”向“求实效”转化。未来,通达集团党支部将继续发挥“红色引擎”作用,以“红色阵地”凝聚合力,搭建更丰富的惠民服务平台,真正把“服务是最好的党建”融入企业血脉,为区域高质量发展与和谐治理注入源源不断的“通达力量”。

民警紧急护送患儿就医

本报讯(记者卢山)日前,一位驾车载患儿就医正遇早高峰的市民,在路北交警大队民警及时护送下顺利赶往医院。

当天,路北交警大队指挥中心接到群众求助:一辆载重病患儿的车辆正在沿建设路由北向南行驶,急需赶往唐山市妇幼保健院。由于当时正是早高峰,道路车辆较多,请求帮助。

指挥中心立即指令正在附近巡逻的铁骑中队民警护送。两名铁骑民警闻警而动,在北新道建设路口与求助车辆会合后在前面开道,同时指挥中心实时通报求助车辆位置协调沿途民警保障畅通。

12分钟后,求助车辆在警用摩托车护送下安全到达市妇幼保健院,民警又协助家属将患儿送到急诊室后才返回工作岗位。

特殊的关爱给予这支特殊的队伍

(上接第一版)2019年5月,在全国公安工作会议上,习近平总书记明确提出“坚持政治建警、改革强警、科技兴警、从严治警”,为新时代公安工作指明了前进方向。

党的十八大以来,习近平总书记多次考察期间,多次深入警营一线,看望慰问公安民警。2024年9月,在甘肃考察时,习近平总书记走进兰州市公安局安南分局刘家堡派出所,了解警务力量下沉的实践与成效。习近平总书记同社区工作者、基层民警亲切交流,询问毕业院校、收入情况,谈业务范围、技能培训,叮嘱大家:“要心系千家万户,真正体会到做这份工作的光荣和责任。”

2021年6月29日,中国共产党百年华诞之际,习近平总书记颁授“七一勋章”。29名勋章获得者中,有一名来自公安战线。

“党把最高荣誉授予了我,这是对人民警察的无限关爱和崇高褒奖。”获颁“七一勋章”、已过耄耋之年的刑侦专家崔道植激动不已。

将每年1月10日设立为中国人民警察节,确定警旗式样,列装警礼服和2025式人民警察制式服装,完善人民警察荣誉制度……一系列爱警暖警举措,不断增强广大民警的职业荣誉感、自豪感与归属感。

“十四五”唐山教育交出亮眼答卷

(上接第一版)是河北省最高层次战略综合类科技创新平台。唐山工业职业技术学院晋升本科职业技术大学,成为全国首批、全省首个独立升本的高职院校。唐山师范学院申硕成功,百年滦师唐山幼专与玉师合并正式搬入市内新校园办学,西南交大唐山园正式开园……全市现有博士、硕士学位授权学科53个,本科专业306个,在校大学生人数达23.12万,比“十三五”末增加5.83万人,高等教育毛入学率达58.6%。

■服务提质:民生答卷,书写温暖篇章

“十四五”期间,我市教育服务水平实现新攀升。全市新建、改扩建城乡幼儿园205所,增加学位2.03万个,学前三年毛入园率达96.5%;新建、改扩建小学、初中331所,新增优质学位8.75万个,九年义务教育巩固率提升至98.5%;推动普通高中优质特色发展,高中阶段毛入学率达97.3%。

我市积极回应群众上好学的期盼,复制推广教共体、集团化办学模式,成立450个城乡共同体,覆盖全市所有城乡中小学校。学前教育集团达到37个,辐射带动125所幼儿园,省级示范性幼儿园达94所。

全力推进“教育人学一件事”平台建设,实现全覆盖,2025年通过电子平台招收义务教育阶段学生12.49万人,占比85%。建立全覆盖教育资助体系,累计资助学生50余万人次,发放资金5.6亿元。全市推广“数字化采购平台”,成为全省首个中小学食堂“互联网+明厨亮灶+AI”全覆盖城市,校园餐满意度从92.4%提高到97.8%,做到学校省心、家长放心、学生舒心。

从思政课堂的创新实践到体育赛场的激情绽放,从科创舞台的星光闪耀到教育服务的温暖人心,唐山教育“十四五”的答卷,写满了对民生期盼的回应,对教育初心的坚守。

乐亭2.8万亩棚桃寒冬绽放

本报讯(记者闫倩 通讯员刘子晔)小寒时节,从寒风凛冽的户外,踏进设施桃温室大棚中,一片粉红娇艳、芳香袭人的桃花林映入眼帘,令人如沐三春春光。近日,乐亭县新寨镇栽培的设施桃陆续进入花期,万亩桃棚呈现出繁花争艳的绚丽场景。

“现在是设施桃开花坐果的阶段,我们忙着疏花、授粉、控制水肥和温度,为果实生长做好准备。”该镇艾台子庄村农李晓明晨利落地摘除着多余的花骨朵。

每年12月到次年3月,是乐亭设施桃的关键生长期,3月到6月,鲜桃陆续成熟销售。错峰上市的乐亭鲜桃凭借果实饱满紧实、口味清香甘甜等品质优势,在全国各地果品市场赢得大量好评,也成为当地促进农民增收、推动乡村振兴的特色主导产业。

作为乐亭县设施桃产业带的核心产区之一,新寨镇设施桃主栽品种有春蜜桃、红梅毛桃、黄油蟠桃等十余个,棚室保有量约1.2万个,全年设施桃平均产量可达2.7万吨。多年来,新寨镇一方面通过应用先进技术、增施有机肥料、进行棚室改造等举措持续改善培育条件、提升桃品质,一方面创新延伸休闲农业、生态农业等新业态,拓展电商销售、认养认等消费新场景,为设施桃产业提质增效装上强力引擎。

作为“中国桃乡”,截至2025年底,乐亭设施桃种植面积约2.8万亩,年产量8.9万吨左右,已拥有鲜桃绿色食品认证3个,省级名牌1个。自2025年4月起还向哈萨克斯坦等中亚五国及俄罗斯等国家批量出口,预计今年海外销售规模将进一步扩大。



图为新寨镇温室桃棚内村民正在疏花。 侯亚婷 摄

遵化刘官屯:玉米秸秆喂出“致富牛”

本报讯(记者金鹏 通讯员宁川颖、曹建林)近日,走进遵化市平安城镇刘官屯村的肉牛养殖场,养殖户们穿梭于牛舍之间,添料、清栏,动作娴熟利落;一头头壮实的肉牛埋头进食,尽显健康活力。这场景,正是该市立足乡村实际、培育特色富民产业的生动缩影,而肉牛养殖已成为该村的“当家产业”,让村民们稳稳鼓起了钱袋子。

在养殖户杨江山的牛舍里,70多头肉牛正享用着玉米秸秆青储“营养餐”。“别小看这玉米秸秆,这可是咱的‘传家宝’!粉碎、发酵后,营养足、易消化,还能省成

搞养殖”的良好氛围。

“全村现在有56户养殖户,肉牛存栏量达到2000头,京津冀的客商会主动上门收购,销售根本不用愁。”刘官屯村党支部书记杨占来介绍。该村肉牛养殖已从最初的零散养殖转变为抱团发展,从四处找销路变为客商抢收,形成了“品种优化+饲料升级+技术共享”的成熟体系,成功将“小养殖”做成了“大产业”。

据统计,仅肉牛养殖一项,每年就能为刘官屯村带来约1000万元的纯利润,带动全村村民稳步增收。下一步,该村将继续聚焦产业升级,重点优化玉米秸秆青储

技术,进一步提升饲料品质、降低养殖成本,让“牛生意”越做越红火,让村民的日子越过越富裕。

刘官屯村的实践,是遵化市坚持以产业振兴赋能乡村振兴的生动实践。近年来,该市立足各乡镇资源禀赋,精准培育特色富民产业,积极引导各村发展“一村一品”“一村多品”,通过政策扶持、技术指导、产销对接等多种举措,为乡村产业发展保驾护航,让一个个特色产业成为带动村民增收、推动乡村发展的强大引擎,为建设宜居宜业和美乡村注入了源源不断的动力。

中车唐山公司:质量为基 坚守品质

刘洁

质量强企强链强县

近日,河北省轨道交通产品质量检验检测中心在我市挂牌成立,在丰润区轨道交通产业集群企业中引起不小震动。

“以前我们给座椅、行李架等做检测,得专门跑到外地,既耗时间又增加成本,现在家门口就能做检测,太方便了!”唐山华达轨道交通装备有限责任公司产品研发部负责人说道。

该检测中心是河北省首家省级轨道交通产品质量检验检测中心,这里拥有一流的检测设备和专业的检测团队,可以开展金属材料、通用零部件、轨道交通车辆等多方面性能的检验检测,141项检测参数通过CMA资质认定,为全省轨道交通产业提供全产业链和全生命周期的检验检测服务,解决了企业“检测难、成本高”等问题。

该检测中心由中车唐山公司依托全资子公司河北中车数智科技公司建设。作为丰润区轨道交通产业集群的龙头企业,“链

主”企业,中车唐山公司辐射形成唐山轨道交通产业集群,已经形成全产业链的轨道交通产业集群,拥有完善的供应链管理体系。检验检测中心的建立,更进一步提升产业链供应链质量联动提升。

中车唐山公司不仅在检测技术方面成绩斐然,还引入首席质量官制度,综合运用先进质量管理理论方法,结合数智化应用与数字化转型要求,构建了“双线四控三能力”大质量体系管控模式,堪称行业典范。

走进中车唐山公司的生产车间,现代化的气息扑面而来。在复兴号智能动车组的生产中,技术团队引入全新的数字化焊接技术,通过精确的参数控制和实时监控,大大提高了焊接的稳定性和精度。

“这是项目质量管理与质量技术应用双主线聚合拉动的效果,两条主线相互交织,共同为产品质量保驾护航。”中车唐山公司质量管理部部长王凯南说。从项目立项之初,质量管理人员就深度介入,与技术团队一同对项目的可行性、质量目标

进行细致规划。而质量技术应用线,为整个项目注入了科技动力,不断推动着新技术、新工艺在生产中的应用。

随着数字时代的飞速发展,客户的关注点从单纯的产品基础功能满足,转移到对质量问题近乎“零容忍”的严格态度。中车唐山公司也将质量管控前展至设计,后延至运维,以体系保过程、过程保质量。

在质量管控中,实行“四项关键控制”(策划、控制、保证、改进),构成一个完整的闭环管理系统。“生产前,策划环节就如同一场精心布局的棋局,工程师们根据产品的设计要求、客户需求以及过往经验,制定详细的质量计划,明确每一个生产步骤的质量标准和检验方法。”王凯南说。

生产过程中,控制环节就像是一个精准的“控制阀”,对原材料、零部件以及每一道工序进行严格把控。质量保证环节则是从人员、设备、环境等多方面提供坚实的保障。一旦发现问题,改进环节迅速启动,相关部门会深入剖析问题根源,制定改进措施,并跟踪验证效果。