

打造一流营商环境

蚌埠在行动

市营商环境体验员一线问计问需,把脉服务质量——

体验式“找茬” 破除营商环境“壁垒”

蚌报融媒体首席记者 陈瑤 文/图

“只有现场亲身体会,才能够感受到服务质效日益提升和营商环境的不断优化。”在对通信运营企业开展进行调研走访中,蚌埠市营商环境体验员王亮有感而发。

为深入了解通信行业服务质效及政策落地情况,促进行业高质量发展,切实解决企业、群众反映的痛点问题,4月17日下午,蚌埠市营商环境局组织营商环境体验员代表对通信运营企业开展专项调研,为我市优化营商环境工作建言献策。

“这项技术应用到乡村振兴领域,前景如何?”

“这款产品可以同时连接所有家庭成员的手机吗?”……体验员们边走边问。

当天下午,营商环境体验员们在中国移动蚌埠分公司实地参观5G展厅、数据机房等基础设施,详细了解5G网络覆盖、千兆光网建设、数据中心发展等情况,并听取各运营商在新一代通信技术应用方面的创新实践。

“排队办业务的时间较长,人工座席较少。”

“10086的电话较多,也难辨真假,轻易不敢接听。”

“携号转网的办理过程不太丝滑。”

……

在随后召开的座谈会上,营商



营商环境体验员们在实地参观5G展厅。

环境体验员们畅所欲言,与运营商相关负责人“面对面”诉民声、问需求,双方围绕市场竞争秩序、用户服务体验等议题展开深入交流。

为进一步拓宽营商环境问题监督渠道,精准靶向解决市场主体和群众反映集中的突出问题,加快推进营商环境建设不断优化,去年7月,我市30名“营商环境体验员”正式受聘上岗,他们的职责、使命就是站在企业和群众视角,以沉浸式、全方位的亲身体验,发现问题、分析问

题,并提出有针对性的意见建议。

从“体验者”到“推动者”,营商环境体验员是“传声筒”,也是“质检员”。“我没想到我们的体验会这么被看重,我递交了体验报告一周后,再原地回访,发现发生了巨大变化。”市营商环境体验员杨雪香和记者分享了她的体验经历。

作为企业负责人,杨雪香经常到蚌山区政务服务大厅办理各种事项。成为营商环境体验员后,她就更加关注这一方面。多次办事不顺的

经历,让她深有感触,并认真撰写、提交了自己的体验报告。2天后,她就收到了相关部门的回访电话。一周后,她再次回访,发现她提出的蚌山区政务服务大厅停车难、网络不稳定导致业务办理十分不畅、服务窗口人手不足导致业务流程被迫多次中断等问题都得到了——解决。

蚌山区政府以此为契机,结合实际对政务服务大厅办事场景进行了优化升级,在大厅门前划分一定数量的群众办事专用停车位,对部分事项的办事指南、流程等有关信息、环节进行了调整,为群众提供更加便利的办事体验,不断提高群众满意度。

杨雪香的经历不是个例。市营商环境体验员受聘任以来,已经组织召开6场交流座谈会,开展包括走访工业园区、行政服务中心;体验通信运营、金融服务;参与企业诉求办理、千企万企评科长等各类活动,参与活动100余人次,为优化营商环境工作提出各项意见建议30余条,全部闭环办理,社会反响非常积极。

市营商环境局副局长疏琳指出,此次调研的目的是让营商环境体验员们更沉浸式体验,反映老百姓的迫切需求,帮助通信企业提升服务质量,规范市场行为,确保资费透明、服务高效。同时,在走访过程中,体验员们也能了解企业发展的真实诉求,以此助力打造更优质的营商环境,切实增强企业和群众获得感。



近日,国铁郑州局“大河之南号”特色旅游列车正式下线,这列列车在原有普通列车的基础上,进行了深度定制和大量舒适化、适老化改造,为老年游客提供了更加安全、便利的旅行体验。这列以适老化改造为核心的列车,不仅是对老年群体出行需求的回应,更折射出我国养老服务向精细化、人性化迈进的趋势。在老龄化程度日益加深的今天,“适老化”早已不是简单的设施升级,而是衡量社会文明程度的重要标尺。

“大河之南号”的诞生,首先打破了一个固有认知:适老化改造并非“迁就”老年群体,而是通过技术和服务创新,让公共设施更包容、更普惠。列车中,酒店式客房配备独立卫浴、防滑地面、低位扶手等细节,看似针对老年人设计,实则让所有乘客受益——带孩子的家长不必担心摔倒,残障人士也能便捷通行。正如中车四方技术专家战书鹏所言:“适老化改造的核心是消除通行、感知、操作上的障碍,其本质是对人的尊重。”

这种改造思路,与近年来公共场所的无障碍设施升级、智能手机的“长辈模式”开发一脉相承。当社会将“适老”视为基础设施的“必选项”而非“加分项”,才能真正实现“老吾老以及人之老”的愿景。

“大河之南号”的出现,离不开政策东风。今年商务部等9部门联合印发《关

于增开银发旅游列车 促进服务消费发展的行动计划》,明确将适老化旅游列车纳入扩大服务消费的框架。从“普惠型”旅游列车到“适老化专列”,分类分级的产品体系背后,是政策对市场需求的精准引导。

数据显示,我国60岁以上人口已超3.1亿,老年旅游市场规模突破万亿元,但供给端仍存在巨大缺口:许多景区缺乏适老化线路,传统列车上下铺设计让老人望而却步。而“大河之南号”通过车厢连接处台阶改造、铺位高度调整、紧急呼叫系统增设等举措,恰恰填补了这一空白。这提示我们:银发经济不仅是“经济”,更是“民生”;适老化改造不仅要“花钱”,更要“用心”。

值得关注的是,适老化改造容易陷入“重硬件、轻软件”的误区。有老年游客反映,某些标榜“适老”的列车虽然增设扶手,但缺乏使用指引;虽有医疗点,却无随行医护人员。反观“大河之南号”,除了硬件升级,还配备健康管家、文化导览员,甚至将河南非遗体验融入车厢活动——这种“服务适配”思维,让适老化改造从“能用”走向“好用”,从“安全”升级为“舒适”。

更深层次上,适老化改造考验的是社会服务的“系统观”。一列旅游列车的改造,需要铁路部门、文旅企业、医疗机构的协同;一个城市的适老化,更需交通、住宅、公共空间的统筹规划。当各地

跟风开“银发专列”时,能否避免“昙花一现”,关键在于能否形成可持续的服务生态。

“大河之南号”的下线,提供了一个观察窗口:当列车台阶被缓坡替代,当冰冷的金属扶手上包裹上防滑材料,这些细节改变的不仅是出行体验,更是社会对老年群体的态度。在老龄化与数字化并行的时代,适老化改造不应局限于“补短板”,而