

“一带一门一梯”，网友为何纷纷点赞？

萧海川 张武岳

浙江杭州火车站新建了行李传送带、北京火车站把“梳齿式”单向门改成了红外感应平开门、山东济南千佛山医院过街天桥装上了自动扶梯……多地公共设施的这些“微改造”，被网民一次次推上热搜热搜。一条传送带，一扇平开门，一部电扶梯，看似不起眼，却让拎着大包小包出行、推着轮椅进出医院的群众，感受到最真切的方便和贴心。这些“微改造”能收获高关注、大流量，说明工作做到了老百姓的心坎上。

为民造福是最大政绩。树立和践行正确政绩观，就是要始终站稳人民立场，把解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题放在各项工作首位。

刚刚过去的这个春运，杭州火车站的行李传送带成了“网红”。

此前，带大件行李的旅客，要么花好几分钟绕行乘坐直梯，要么就得手提肩扛走几十级台阶。传送带开通后，旅客将行李放在传送带上，即可空手下楼取件。传送机旁，有工作人员帮助旅客摆正行李，提供细致服务。

工作人员介绍，传送带上岗后，日均服务旅客达6000—8000人次，为携带大件行李的旅客提供了极大便利。

北京一些火车站的出入口改造，也让拖着行李的旅客不再“卡包”。记者在北京站、清河站等火车站看到，过去的“梳齿式”单向门不见了，取而代之的是轿厢式AB门、红外感应平开门、半高平开电磁门等新门型，轮椅出行者也能无障碍通过。

在北京站，出站旅客只需站在门前的绿色方框里，门便会自动感应开启。半高

平开电磁门美观又通透，轻轻按下按钮，再推开门，便顺畅出站。

山东济南千佛山医院附近的过街天桥，最近也在网上火爆出圈。

这座过街天桥靠近医院和高校，周边还有公交车站，交通流量大，就诊患者、老年人等特殊人群过街需求很大。经过改造，天桥新增了四部自动扶梯与两部垂直电梯，铺设了蓝色防滑层和黄色盲道，护栏下方还设置了LED灯带。曾经困扰群众的“天梯”，变为便捷顺畅的“通道”。

这些“微改造”解决了百姓出行中“有苦难言”的肠梗阻。大量网友转发留言，点赞称“很便民”“真用心”“超有爱”。

这些“微改造”，为何能赢得网友广泛点赞？

民生无小事，细节见真章。

不论是传送带、平开门，还是自动扶梯，这些“微改造”着眼于群众身边小事，没有大拆大建，而是以“绣花功夫”破解民生难题：一路劳顿下了火车的你，多一些从容多一份体面，不再扛着大包小包爬梯上坎；坐着轮椅行动不便的病人，家属不再背着病人、手里提着轮椅……

人情情怀，就藏在细节中。

手提肩扛，爬坡过坎，对老人、带娃家长和病人家属来说，是出行中最难受的时刻。火车站加上传送带、自动门感应就开、过街天桥有了电梯，把“将就”变成“讲究”，这是城市治理对民生需求的精准回应，让城市服务从“有没有”向“好不好”转变。城市，不只是砖瓦楼宇的物理叠加，更是充满人情温暖的生活空间。

“微改造”走红，是群众对“走心”服务的肯定。

在社交媒体时代，那些解决民生痛点的举措，哪怕只是一点点，总会被细心的网友发现，并迅速引发全网共鸣。正如网友所说，“这些微改造成本不高，但效果很好”。把目光聚焦到群众的“急难愁盼”上，把服务做到大家心坎里，“微改造”同样能够收获真赞誉、大关注。

看似不起眼的“微改造”，其实是对“以人民为中心”政绩观的生动践行。

治国有常，利民为本。地方发展得好不好、干部政绩怎么样，一个重要标准就是看群众的满意度。出行是否安全、就医是否便捷、生活是否便利，围绕百姓的所想所盼发力，不断增强百姓的获得感，才能把“为民造福是最大政绩”的理念落到实处。

推进城市治理、更多为民造福，要树立“用户思维”，从“管理视角”转向“服务视角”，从“我要做什么”转向“群众需要我做什么”，这样的政绩观，不只是写在总结里的数字，更是百姓脸上的笑容、网民手下的点赞。

网友期待类似“走心”服务能从“网红”走向“常红”，让更多交通枢纽、公共场所的“痛点”得到破解、“Bug”得到打补。当管理部门愿意倾听群众心声、务实解决问题，让更多人感受到温暖，就能汇聚起推动发展的磅礴力量。

扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育，要求每个部门和单位在谋划和推进工作时，都要从群众的角度去考虑问题，多问问群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应。

能不能发现民生痛点、愿不愿为民生改善加大投入、敢不敢为群众利益担当作为，关系树立和践行正确政绩观。期待涌现更多类似的“微改造”，让广大群众的获得感更加充实、幸福感更加充盈。

就业服务地图背后的“用户视角”

刘少华

日前，北京市人社局联合高德地图发布“首都公共就业服务地图”。针对就业信息不对称的痛点，一图集成全市就业服务站、零工市场、培训机构、评价机构等就业服务实体，开创“地址即服务，点位即岗位”，让地图升级为全流程办事终端。

在就业服务需求日益多元的当下，北京这一举措不仅是技术层面的功能叠加，更是公共服务理念的一次跃迁。

一段时间以来，一些地方的就业服务存在信息不对称的痛点。一方面，政府投入大量资源建设了各类就业服务机构、零工市场、技能培训点，为求职者提供了丰富的公共资源；另一方面，许多求职者尤其是灵活就业人员、外来务工者、高校毕业生等群体，却常不知道去哪儿找服务、不清楚哪里有培训、不了解正规零工市场在何处。求职者奔波于线上线下、四处打听，而服务资源却可能“藏在深闺人未识”。

“公共就业服务地图”精准击中了这一社会痛点，它将分散于全市的就业服务资源进行数字化整合，依托高频使用的出行应用，实现了“一键查询、就近可达”。求职者打开地图，便能直观看到身边有哪些就业服务站、哪里可以参加技能培训、何处有正规零工市场。这种“地址即服务，点位即岗位”的设计，将服务触角延伸到了“最后一公里”，让“人找服务”转变为“服务找人”。

这一转变的意义，不止于便利性提升，还折射出公共服务供给模式从部门主导向用户视角的转变。传统的公共服务模式往往是部门有什么就提供什么，服务呈现为分散的点，需要用户自己去串联。而这张地图的逻辑，是从用户的需求场景出发，将这些分散的服务整合为一条完整的服务链，让用户在一个界面内就能完成从信息查询到导航前往的全部流程。这种以用户为中心的设计思维，正是数字时代公共服务升级的方向。

值得关注的是，这张地图特别突出对“零工市场”的覆盖。近年来，平台经济、灵活就业规模持续扩大，零工群体对就业服务的需求日益迫切。但零工市场往往分布零散、信息混乱，求职者容易遭遇黑中介、薪酬纠纷等风险。将正规零工市场“搬上地图”，既是对零工群体就业权益的有力保障，也是对新就业形态下公共服务适配性的一次积极探索。

当然，发布就业服务地图只是第一步，后续运维同样重要。就业服务信息具有动态性，站点的增减、服务的调整、岗位的变化，都需要实时更新。这就需要在政府部门与地图平台之间建立长效的数据共享和更新机制，确保地图上的每一个“点”都准确、可及、有效。

从更广阔的视角看，无论是养老服务、托育资源，还是办事大厅、文化设施，许多公共服务同样面临着信息不对称、触达不精准的困境。若能借鉴这一模式，将各类服务资源“上图入库”，依托成熟的地图应用实现“一键可达”，或将极大提升公共服务可及性与群众获得感。

一张就业服务地图，是工具的创新，更是治理理念的升级。当公共服务真正拥有用户视角、嵌入用户生活场景，服务的“最后一公里”才能变成“最暖一公里”。

保持健康生活方式

医学专家提醒，心源性猝死是最常见的猝死类型之一，发病突然、抢救窗口期极短。但心源性猝死并非毫无征兆，加强风险识别和健康管，是降低猝死风险的重要手段。

新华社 冯德光 作



“办不成事专窗”关键在不回避问题

李景

近日，浙江杭州建德网友晒出随手拍下的政务服务窗口“办不成事专窗”走红网络，登上热搜。据报道，该窗口提供兜底服务，主要受理在公安政务服务中因政策、历史遗留、材料受理、办事程序等原因未能办成的“疑难杂症”。专窗自2018年设立以来，已为企业和群众化解各类“疑难杂症”3914件。

小窗口彰显大治理。专窗不仅名字接地气，功能更是见实效，这种场景真实、表述直白的生动叙事，一改政务服务的含蓄风格，让网友们“狠狠共情”。其实专窗设立已有8年时间，并不是啥新鲜事，全国各地也多有学习效仿，但老话题又成新焦点，也恰恰反映了当下仍有“跑多次、推诿多、事难办”的普遍焦虑，人们期盼和呼唤更加高效优质的政务服务供给。

事实上，“办不成事专窗”不仅是办事

通道，更是政府发现机制漏洞、优化服务流程的“啄木鸟”。政务服务千头万绪、情况复杂，总有政策覆盖不到、服务考虑不周的地方，很多办不成的事，牵扯的关系复杂，容易演变为“疑难杂症”。政务服务在面临挑战的同时，要有不回避问题、不掩饰短板的基本态度，及时识别、分析、解决问题，进而推动从“受理一个问题”到“解决一类问题”的自我迭代。

浙江在这方面积累了不少经验。以“办不成事专窗”的前身——杭州富阳区试点推行的兜底服务为例，该试点专门聚焦跨部门、跨层级、跨地域的复杂事项，总结高频堵点，将实践经验固化为制度规范，推动从“解决一件事”到“规范一类事”，将疑难事项办理经验提炼为18类通办标准，由个案突破到制度完善的改革逻辑让政务服务改革更具持续性、系统性，以此实现长效治理。

“办不成事”窗口的成功实践，为提升

政务服务效能提供了借鉴。首先，坚决转变服务理念，面对“疑难杂症”不能简单说不，而是要把“难办”变成“想法办”“尽力办”，打破教条束缚，展现政务担当，回应社会期待。其次，着力提升治理能力，尤其是要打破“各自为战”的固有格局，尽快建立跨部门会商机制，推动数据共享协同联动，直面治理中的堵点短板，以兜底服务倒逼流程再造、机制完善、协同共治。还要及时总结个案经验，推动源头改革，定期梳理分析堵点难点，反向优化常规办事流程存在的问题，完善政策制度。

政务小窗口蕴含服务大智慧。“办不成事专窗”的走红再次说明，政务服务没有最好只有更优，反映了群众对有为政府、有效服务的迫切期盼。让诉求有处提、难事有人管成为服务自觉，让更多“疑难杂症”有法可依有章可循，方能让群众办事更便捷、更舒心、更有获得感，让基层治理在为民服务中不断迈向新高度。