

随州高新区群众办事有了“兜底服务”

► 钟克波 张辉

“正愁着不知道怎么操作，工作人员就主动过来帮忙，几分钟就解决了，‘兜底服务’真是太贴心了！”近日，刘女士在随州高新区政务服务中心通过自助服务终端办理燃气充值业务时遇到了难题。她家的燃气已经用完第一阶梯420立方米的额度，可自助服务终端却无法显示详细的用量明细，这让她对实际用气量心存疑问，业务办理也因此暂时陷入停滞。

随州高新区政务服务大厅前台导办人员察觉到刘女士的困境，立即主动上前介入。他们第一时间联系中燃公司的后台工作人员核查数据，很快便为刘女士查清了用气情况，并协助她顺利完成了充值。这一高效解决问题的背后，正是随州高新区政务服务大厅新近推出的“办不

成事兜底服务”机制。

如今，随州高新区政务服务大厅的自助服务终端，已成为企业和群众办理业务的热门之选。医保缴费查询、税务办理、水电气费缴纳等高频政务服务与生活服务事项，都能借助自助设备快速完成，这大大减少了群众往返奔波和现场排队等待的时间，数字化服务的便捷性也因此赢得了广泛认可。

然而，在实际操作中，部分群众，尤其是老年群体，常常因不熟悉操作流程、办事材料准备不充分，或遭遇系统数据同步延迟、功能故障等问题，在自助设备操作时“卡壳”。这不仅耽误了办事进度，也让原本便捷的自助服务效果大打折扣，成为群众办事过程中的小堵点。

群众的“急难愁盼”，就是政

务服务优化的发力点。为切实解决企业和群众在自助办理中遇到的难题，打通自助服务的“最后一微米”，随州高新区政务服务中心聚焦企业、群众“办不成事”的痛点、堵点，全面推出“兜底服务”机制，旨在让“自助办”既高效又安心。

在服务布局方面，随州高新区政务服务中心大厅前台专门设立“办不成事”反映窗口，并配备专业的政务服务专员。这些专员熟悉各类自助设备操作流程和各项政务业务办理规范，能够快速响应群众需求。一旦发现群众在自助设备前犹豫徘徊、操作遇到困难，或群众主动求助，专员便会立即上前提供“一对一”全流程帮办服务。对于操作不熟练的办事人员，专员会手把手教学，详细讲解操作步骤和注意事项，确保其

下次能独立办理；若遇到自助设备系统故障、数据同步异常等技术问题，专员则会即刻联系技术团队排查维修，同时协调对应线下窗口启动应急办理通道，坚决不让群众白跑一趟。

除了现场兜底服务外，随州高新区政务服务中心还创新开通“远程兜底”通道，以破解群众“不便现场求助”的难题。当企业或群众不方便到政务大厅咨询、办事时，可拨打相应窗口电话，工作人员会通过电话、微信等渠道远程解答问题、指导操作，帮助他们顺利完成业务办理。对于老年人、残障人士、行动不便等特殊群体，“兜底服务”专员还会提供“全程陪同办”服务，从咨询引导到设备操作，再到确认业务办结，全程提供帮办代办服务，彻底打消了特殊群

体的办事顾虑，让他们轻松享受数字化服务带来的便利。

“自助服务的核心是便捷，而‘兜底服务’的初衷，就是守住这份便捷，不让任何一位群众在自助设备前‘卡壳’、犯难。”随州高新区政务服务中心相关负责人表示。

据了解，下一步，随州高新区政务服务中心将持续优化“办不成事”反映窗口运行管理机制，结合企业、群众反映的高频问题，定期升级自助设备操作界面、完善操作指引，让设备“更智能”；同时，加强“兜底服务”专员业务培训，提升服务精准度与效率，让“兜底办”更高效，真正实现“群众有需求，服务不缺位”，推动政务服务既保持高效速度，更传递民生温度，切实增强企业、群众办事的获得感与满意度。

近日，中国石油和化学工业联合会公示了“十四五”智慧化工园区典型案例名单，全国共55家化工园区入围。其中，石家庄高新区循环化工园区凭借在智慧化建设与运营管理领域的突出成效榜上有名，成为河北省唯一入围的园区。

近年来，石家庄高新区循环化工园区通过打造一批彰显园区特色的应用场景，成功构建起“数据互联、业务互通、决策智能”的智慧中枢，既满足了园区管理方精细化运营监管的需求，又适配了企业高效发展的诉求，也契合了公众便捷获取服务的期望，为园区高质量发展提供了坚实支撑。

钟蕾



石家庄高新区供图

2025年火炬科技成果直通车“开”进兰州高新区

本报讯（特约通讯员 龚智宏）近日，2025年火炬科技成果直通车暨“百园百校万企”生物医药领域科技成果转化对接活动在兰州高新区举办。

活动现场，12项科技成果转化项目成功签约，总金额达4895万元。其中，兰州大学与甘肃省第三人民医院合作的“人参皂苷Rg1改善线粒体功能障碍研究”，有望为慢阻肺病治疗找到新靶点；兰州理工大学与兰州名德药业联合的“藏绵羊胚胎胶原蛋白水凝胶”项目，将推动甘肃特色生物资源走向产业化进程；兰州高科产业园建设开发有限公司则分别与甘肃皓天科技、嫡哲（兰州）生物医药签约，共建化学原料药研发平台与药物化学共享实验

室，进一步增强了兰州高新区打造生物医药产业创新集群的动力。

此外，兰州天禾生物、兰州百源基因等企业发布技术需求，甘肃银行、兰州科发基金等金融机构推介专属金融产品，旨在为破解生物医药企业面临的“研发难、融资难”瓶颈提供解决方案。兰州国家生物医药产业基地创新园也进行了招商推介，向与会企业展示了其完善的产业配套、有力的政策支持以及广阔的发展空间，以期吸引更多优质项目落户。

近年来，兰州高新区始终将生物医药作为首位产业，目前已集聚企业210余家，形成了覆盖研发、生产、应用的全产业链，产值突破240亿元，并在多个细分领域取得显著

成果。其中，口蹄疫疫苗国内市场占有率超60%，记忆合金内固定器械超70%，肉毒毒素产品超75%。凭借强劲实力，兰州高新区与中关村并列成为“生物医药产业链协同攻关成果推广机制”试点单位，并连续两年跻身中国生物医药园区竞争力50强。

据了解，下一步，兰州高新区将通过强化政策引导，搭建多元对接平台，深化“放管服”改革，扩大开放合作等举措，让其成为生物医药科技成果转化“的高产田”，助力“兰州药谷”建设迈出更大步伐。

此次活动由工业和信息化部火炬中心、甘肃省科学技术厅、兰州大学与兰州高新区管委会联合主办。

本报讯 近日，潍坊高新区谷德茂商场内，一场热闹的促消费直播活动正在进行。主播通过生动讲解与欢快互动，吸引大量网友点赞下单，直播间人气持续攀升。

今年以来，潍坊高新区聚焦企业发展精准施策：面向“批零住餐”企业，创新推出“异业联盟+直播赋能”模式，拓宽渠道、拉动消费；针对制造业企业，则采取“政策对接+融资纾困”组合拳，破解瓶颈、强化要素支撑，这一“双域”发力的务实举措，为企业发展注入强劲动能。

为积极响应促消费专项行动号召，潍坊高新区牵头组建“异业联盟”，推动联盟商家资源共享、优势互补、互利共赢，共同为消费者打造多元化、高质量的消费体验，充分释放消费潜力。同时，引入专业直播团队开展线上培训，助力商家开拓销售渠道。得益于此，谷德茂商场与潍坊万青文化传媒有限公司成功合作。目前，该商场品牌抖音账号开通率已超95%。今年上半年，谷德茂商场抖音平台核销金额同比提升34.74%，其中品牌及员工自主带货占比达16%，线上渠道正成为销售增长新引擎。

在助力“批零住餐”行业发展的同时，潍坊高新区还为制造业企业提供了精准有力的帮扶。潍坊胜达科技股份有限公司（以下简称“胜达科技”）是一家专注于保护膜研发生产的高新技术企业，产品覆盖家电、电子、建材等多个领域。该企业在发展过程中遇到了订单回款周期长的难题，急需资金支持。潍坊高新区科技局工作人员了解情况后，第一时间主动对接，告知胜达科技符合“科技成果转化贷款贴息”政策，并全程指导企业准备材料、完成线上申报，有效降低了企业融资成本。

据统计，潍坊高新区今年以来通过构建跨行业、跨领域的深度合作机制，联合举办“以旧换新加力扩围”等促消费活动25场次，帮助各类商家吸引客流20万人次以上。此外，潍坊高新区还通过政策匹配、资源对接，助力23家企业成功解决融资信贷、产品推广、风险规避等问题46个，以“精准滴灌”的帮扶，为园区企业高质量发展注入源源不断的活力。

聂玉金 张元昊

潍坊高新区

「双域」发力促企业发展