

银川21家重点景区推行“扫码吐槽”服务机制——

以游客为中心,让不满成为更好的开始

本报记者 张 璞

“‘扫码吐槽’从不是‘找麻烦’,而是帮我们精准找到服务‘发力点’的关键。”10月14日,贺兰山岩画景区接待服务部部长马小莎回忆国庆中秋假期游客反馈时说。假期里,该景区新上线的“吐槽二维码”收到多条诉求,其中80%集中在讲解服务上:“跟着大团听不清细节”“想深入了解太阳神岩画故事却找不到专属讲解员”“老年人跟不上节奏,希望讲解慢一点”……这些带着温度的建议,让景区迅速启动服务优化。

针对游客诉求,景区以“拼团式讲解”为核心,推出多元化解决方案:25人左右组成标准团,每人配备专属讲解耳机,专业讲解员带队游览,既保证专业性,又扩大覆盖范围;同步提供电子导览机、AR智能讲解两种自主选择,游客可随时暂停回放;在遗址核心区,安排定点义务讲解,补充重点岩画的细

本报讯(宁夏日报报业集团全媒体记者 高晓刚)“原以为65家门店要逐一走流程、反复补材料,没想到银川市兴庆区采用‘批量办理’模式,打通了办理过程中的所有堵点,几天之内就完成备案,帮我们解决了大难题。”10月14日,银川市兴庆区政务服务大厅集中办理备案手续,以“保姆式”服务助推企业快速启动相关业务,药店负责人段军章拿着刚领到的《仅销售预包装食品备案信息采集表》向工作人员道谢。

此前,美合泰药店计划为旗下门店新增销售业务,却因门店数量多、材料准备杂、流程不熟悉犯了难。“一家门店办理该项业务就需要准备七八项材料,所有门店要逐个申报,不仅耗时长,还得安排专人反复跑窗口,对药店日常经营影响可不小。”段军章坦言,最初提出批量办理需求时,他还担心流程复杂、审批周期长,甚至做好了“长期往返”的准备。

了解企业诉求后,兴庆区政务服务中心打破“一店一办”传统模式,量身定制“批量办理”解决方案。从企业咨询环节开始,工作人员主动靠前服务,梳理出“材料清单+填报指南+常见问题”三合一手册,指导企业规范准备材料;材料审核阶段,开通“统一受理、批量出表”绿色通道,安排专人对接,对65家门店的材料进行集中审核、同步反馈问题,协助企业一次性修改完善,避免出现“多次跑、反反复改”的麻烦。

“我们不仅要把业务办好,还要为企业减轻办理负担。”兴庆区政务服务中心主任相关负责人说,这次批量办理真正实现了“数据多跑路、群众少跑腿”。今后,兴庆区将继续深化“高效办成一件事”改革,整合多个关联事项,推出“一件事”集成套餐,大幅压缩办理时限、减少材料和环节,有效减轻市场主体负担;针对连锁企业、批量业务等场景推出更多定制化服务,持续优化营商环境,为辖区市场主体发展注入更多活力。