

激活公共服务“朋友圈”

海客谈 | 阿培

舟山绿色石化基地产业链集聚、人员流动大、治理场景复杂。鱼山派出所推出“链上警务”增值化服务,把警务服务嵌入产业链各环节。今年5月上线的警务总客服“链上鱼山”,联动政府部门和浙石化等重点企业,细分服务场景,组建卡口通行服务、营地社会管理、跨岛协同共治、离岛纠纷远程化解、涉企事务咨询投诉等多个专项服务协作微信群,搭建线上警务服务窗口矩阵。目前,“加个警察朋友”——“链上鱼山”微信服务已实现辖区全覆盖,服务岛上4600余名产业工人。“微信联系民警,消息一发出去,很快就能得到回复。沟通很顺畅,关键是特别方便。”产业工人的这句评价,折射出线上公共服务的真谛——不在“有没有”,而在“好不好”。

线上服务不能只“挂号”不“接诊”

如今,很多单位都开启了线上服务。公众号、小程序、微信群……渠道不可谓不多,阵仗不可谓不大。但群众的使用体验却常常一言难尽:提交诉求迟迟得不到回应,反映问题总是听不到响动,遇到紧要事线上靠不住还得跑一趟。有人调侃,有的线上窗口,不过是把线下的“门难进、脸难看”搬到了网上,变成了“字难回、事难办”。

这种“挂号不接诊”的线上服务,



AI制图

看似“有”,实则“空”。群众加了“好友”,却找不到人;进了“群聊”,却没人回应。时间一长,线上渠道形同虚设,该跑的路一趟也省不了。

鱼山派出所的做法,恰恰是把“有没有”升级为“好不好”。警务总客服“链上鱼山”不只是一个微信号、几个群,而是一套完整的服务体系:卡口通行有问题,有专门的群对接;劳资纠纷有苗头,离岛远程调解跟上;涉企事务要咨询,相关部门同步在线。4600余名产业工人,“加个警察朋友”,随时随地能找到人、办成事。这种“在线”不是形式上的“在线”,而是功能上的“在线”、效率上的“在线”、态度上的“在线”。

从“见警率”到“在线率”

传统警务讲求“见警率”——街上警灯闪、路口警察站,群众看得见就心安。但仅靠“站岗巡逻”覆盖不了所有时段、所有场景。数字化时代,“在线率”成为“见警率”的重要补充。鱼山派出所推出“链上警务”,正是与时俱进的警务改革,让每一位服务对象都感觉到警察就在身边。

“在线率”的优势有三:一是快。微信消息一发,秒级响应,要紧急、紧急事不会耽误;二是准。问题直接对接专项服务群,通行问题找通行组、纠纷问题找调解组,不用层层转达;三是广。

一个微信号服务岛上4600余名产业工人,可以同时对接各种诉求,效率远超线下逐人对接。

当然,保障24小时在线,需要科学配置值守力量,这种从线下到线上的警力腾挪也正是改革的方向。线上警务不仅高效解决事,还有效抚慰心——群众知道“警察时时在线”,心里就踏实。安全感增强了,满意率提升了,很多矛盾纠纷、案件苗头在“聊天”中就能及时处置,更起到了抓早抓小、防微杜渐的效果。这种“无事不扰、有求必应”的在线模式,有效提升了整体效能。

“朋友圈”还须靠“心”来经营

“加个警察朋友”,重点不在“加”,而在做实“朋友”。加了不理,好友变路人;加了能帮,路人变朋友。公共服务“朋友圈”的本质,不是技术问题,而是态度问题——有没有把群众的诉求当回事,有没有把“在线”当成承诺而非摆设。

鱼山派出所的实践说明,线上服务要做实,需要三个支撑:一是制度支撑,谁在线、谁回复、谁督办,要有明确分工;二是能力支撑,民警不仅要懂警务,还要懂企业、懂工人、懂政策,才能“接得住”各类诉求;三是考核支撑,回复快不快、解决好不好,要有评价机制倒逼。

激活公共服务“朋友圈”,就是把“加了不说话”变成“有问必有答”。期待更多单位像鱼山派出所一样,整合力量、加强投入,切实保障“朋友圈”高效运行,把线上服务从“形式上线”做到“功能上线”,让老百姓随时叫得应。

好事还需细打磨

点滴录 | 周沫

近日,市市场监管局普陀分局将10台药品阴凉柜送达平大荣远洋渔业集团停靠在码头的运输船,再由运输船转运至远洋作业渔船。按计划,今年将为普陀区部分远洋渔船免费配备32台药品阴凉柜及温湿度监测仪。

给远洋渔船配阴凉柜,为的是解决一个容易被忽视的问题:药品存不住。远洋渔船长期面临高温、高湿、颠簸等环境,药品若缺乏专业储存设施,不仅可能加速变质、效价衰减,甚至完全失效,直接威胁船员用药安全与治疗效果。有了阴凉柜,药品才更可能存得住、用得上。

渔民“购药难”由来已久——药品管理有严格规定,处方药必须由医生开具、数量有限,常年在海上作业的渔民就难免陷入“有病时吃不上药”的尴尬。为了破解这一难题,市场监管局与远洋渔业企业、药品经营企业签署“海上幸福药素”药事服务战略合作协议,可让全市645艘远洋渔船的1.5万余名渔民受惠于“特供药”。渔船有处方药购药需求,可将采购清单报当地渔办和市场监管局备案后到药店采购,部分药品还可享受优惠价。

这是一桩实实在在的好事,但美中不足的是药品在高温、高湿环境下存不住。阴凉柜的配备,破解的正是这个难题。购得进、存得住、用得上、管得好,一环扣一环,好事才做完整。

这说明,好事还需细打磨。一块美玉,开采出来只是顽石,须经匠人反复盘磨,才能温润生光。民生实事也一样,做没做是第一步,做得好不好、细不细、久不久,才是真正的考验。“特供药”解决了“有没有”的问题,阴凉柜缓解了“存不住”的问题,后续还有在线问诊、过期药品返航回收等环节需要持续跟进。

其他民生实事,也应当有这份“打磨”功夫——给老人配了智能手环,有没有想过老人会不会用、充电方不方便?给渔农村装了健身器材,有没有想过日常谁来维护、坏了找谁修?一项好事,如果只满足于“东西发了”“任务完成了”,而不管后续能不能用、好不好用,就可能变成“半拉子好事”。

好事还需细打磨,“盘”出的是老百姓实实在在的获得感。多一分细心,少一分粗放;多一分闭环,少一分脱节。如此,民生实事才能从“做过了”升华为“做好了”。



本版署名文章不代表本报立场
每个人都应有话筒,欢迎争鸣

海客谈 | 薛晓波

绍兴书圣故里“宝藏爷爷”的走红,为银发时代提供了一个有意义的样本。据《舟山晚报》报道,在绍兴书圣故里的巷弄深处,除了新近出圈的“葫芦爷爷”,还有竹编爷爷祁尧根、画扇爷爷徐仲华、锡器爷爷张国斌、木工爷爷丁关根等一众身怀绝技的长者。他们以手艺为伴,在岁月里守着一份传承。这指向一个命题:在老龄化程度日益加深的当下,如何用好“宝藏老人”这笔宝贵资源?

习近平总书记指出,要“把‘投资于物’同‘投资于人’紧密结合起来”。投资不只是厂房、道路等硬件,更应涵盖人的发展与社会活力的激发。绍兴“宝藏爷爷”的可贵之处,在于把老年群体

从“被供养者”的定位中解放出来,赋予其文化传承者的新角色。木工爷爷丁关根用断过两根手指的手,打磨出陀螺与竹蜻蜓,这些物件承载的是童年记忆与文化认同。把个人手艺转化为社会公共财富,正是“投资于人”的深层含义:对老年人的精神赋能,就是对社区凝聚力与文化软实力的投资。

反观我市,同样有丰厚的“银发宝藏”。岱山东沙古镇的渔绳结传承人王国定,打了40年鱼,50多岁不再出海后开始做绳结,如今工作室吸引了清华大学、北京大学等来访者,一次活动最多来了800多人。嵊泗渔歌传承人舒信虎今年76岁,整理和复原原生态渔歌60余首,创编新渔歌40余首,并在家乡开设“舒信虎工作室”等,致力于嵊泗渔歌的传承推广。

这些银发传承人,正是具有舟山辨识度的“宝藏”。

在机制层面,我市已有探索。嵊泗县在离退休服务管理系统内登记的“银发人才”共276名,其中近5年退休的正高级职称人才8人、副高级职称人才39人,并提出“建强银龄智库,推动银发人才总量、领军人才、品牌团队等核心数据定期更新、精准检索、高效匹配”。但与绍兴以手艺人为核心的街区活化相比,舟山在打造有鲜明地域辨识度的“银发IP”上,仍有深耕空间。

让“宝藏老人”成为我市文旅的生动面孔,需在机制上落细落实。其一,摸底建库要“准”,进一步细分“可展示型”与“可传授型”能人,形成清晰的“海岛能人图谱”,把银发人才从“档案

登记”推向“场景应用”。其二,平台搭建要“活”,可在定海古城、东沙古镇、嵊泗列岛等游客集聚区,设立公益性质的“银龄手艺角”或“渔俗传习点”,让身怀绝技的老人在活态场景中向游客展示与传授。其三,激励反哺要“实”,对参与公益展示的能人给予切实回馈,同时将其纳入“舟山有礼”城市形象传播体系,让这些长者成为讲述舟山故事最有说服力的人。

老龄化不是社会的黄昏,而是另一种朝霞。当舟山的渔绳结老人在巷口被游客围观,当嵊泗渔歌的旋律从银发歌者口中飘向年轻旅人,这座城市的文化生命力便在这一递一接中完成了传承。善待每一位“宝藏老人”,就是在“投资于人”的实践中,为舟山积蓄最深沉、最温暖的发展动能。

善待“宝藏老人”,亦是“投资于人”

“隐形冠军式”技术才是舟山船舶业的底牌

海客谈 | 李海州

日前,第二十六届中国专利奖结果公布,舟山中远海运重工“一种船舶坞墩支反力的计算方法”斩获中国专利优秀奖,企业同时入选2025~2027年国家知识产权强国建设示范创建对象,拿下国家级知识产权“双丰收”。这项技术不直接生产船舶产品,却关乎每一艘船在坞修时的安全与效率。国家级奖项颁给这样一个“不起眼”的计算方法,传递的信号很明确:真正支撑产业高度的,往往是那些支撑产业底座的“隐形冠军式”技术。

舟山船舶业的“显性成就”毋庸置疑。2025年,全市船舶修造行业产值达572.5亿元,同比增长34.4%;修船量占

全国45%以上、全球20%以上。但“大”并不直接等同于“强”。规模领先固然可喜,技术突围考验内功。真正决定舟山船舶业从规模优势转向技术优势的,往往不是万众瞩目的大型船舶,而是藏在生产流程背后,支撑安全、效率、质量的“隐形冠军式”技术。

什么是“隐形冠军式”技术?它有明显的特征:不直接面向终端产品,但关乎生产安全、作业效率、质量底线,是产业运行的底层保障;投入周期长、见效慢,但一旦攻克行业共性技术瓶颈,形成专利等知识产权壁垒,就能构筑差异化竞争实力;聚焦细分领域,直面生产一线真实痛点,不追求曝光度,着力解决实操难题。

舟山船舶业为什么需要更多这类

“隐形冠军式”技术?当下全球航运绿色转型加速,行业竞争逐步从拼产能、拼价格转向拼工艺、拼核心算法、拼细分技术。以修船为例,中国修船完工艘数占全球一半以上,价值量却不到三成,差距不在船坞大小,而在技术纵深。如果缺少充足的底层硬核技术,规模优势就容易受制于人,产业抗风险能力也难以提升。拥有更多细分领域原创技术,才能巩固修造基地话语权,夯实产业链自主可控能力,支撑产业提质增效。

那么,如何让更多“隐形冠军式”技术生长出来?三个层面值得重视。企业层面,持续完善“研发攻关、成果转化、产权保护”创新体系,加大对工艺算法、现场实用技术的研发投入,不只聚焦成品船,更要重视工序级、底层技

术的沉淀,做好专利布局与成果落地转化。产业层面,搭建船企技术共享平台,围绕坞墩计算、绿色修造、智能工艺等共性痛点开展联合攻关,鼓励龙头企业输出技术经验,带动中小船企技术迭代。政策层面,优化知识产权激励机制,对解决行业痛点的工艺类、方法类专利给予扶持,打通技术从实验室走向生产现场的通道。

大船下水是“明牌”,底层技术是“底牌”。舟山船舶产业的未来,既要造得出举世瞩目的大型船舶,也要打磨好一批“隐形冠军式”硬核技术。以一个个细分技术突破筑牢产业底座,把专利优势转化为生产优势,舟山才能真正完成从修造大市向技术强市的跨越,牢牢掌握海洋制造的竞争主动权。

健康久久 幸福久久 未来长长久久

文明健康
有你有我

公益广告