

# 河北政务服务“差评”100%整改反馈

收到“差评”后,按照“谁办理、谁负责”的原则,及时安排专人核实情况

□ 本报记者 兰云

为了解企业和群众诉求,接受社会监督,改进政务服务,提升工作效能,优化营商环境,建设服务型政府,河北省政府办公厅近日印发《河北省政务服务“好差评”评价办法》,实现对各级政务服务机构(含大厅、中心、站点、窗口等)、各类政务服务平台(含业务系统、热线电话平台、移动服务端、自助服务端等)及其工作人员的评价。

此次工作由河北省政务服务管理办公室牵头组织,并统筹相关机构、平台建设,统一工作要求、服务程序 and 标准规范,完善配套政策,强化考核管理,监督工作运行。

## 建立多种评价渠道

政务服务“好差评”工作,坚持以企业和群众为中心,以办事体验为导向,遵循全面规范、公开公平、便捷高效的原则,依托全省政务服务“好差评”系统畅

通评价渠道,构建实体大厅评价器、“冀时办”App及微信小程序、电脑端(河北政务服务网)、手机短信、服务热线、意见箱、监督平台、电子邮箱等多种评价渠道,引导社会组织、中介组织、研究机构提出建设性意见。

政务服务“好差评”评价内容包括服务态度、办事效率、办事质量等方面;等级分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级,“不满意”“非常不满意”为“差评”。

## 实现多维度评价

线下服务实行“一次一评”,按照全省统一评价标准,在服务窗口醒目位置摆放实体评价器或评价二维码,评价数据及时汇聚到全省政务服务“好差评”系统。边远地区和基层服务点等暂不具备条件的,提供书面评价表格。

线上服务实行“一事一评”,将本部门线上线下办理情况、人员等信息实时汇聚到全省一体化政务服务平台,群众使用河北政务服务网、“冀时办”App及微信小程序对本人已办事项进行多维度评价。

积极开展政务服务调查。通过随机调查或委托第三方评估机构,针对新出台的利民惠民政策、新提供的服务项目、直接关系企业和群众切身利益的重点服务事项,及时对政策知悉度、办事便利度、服务满意度等进行评价,将调查结果作为改进服务的重要依据。主动提醒企业和群众在服务结束后进行评价。5个工作日内未评价的,视为“基本满意”。

## 形成“差评”反馈机制

依托全省政务服务“好差评”系统,建立“差评”的核实、整改、反馈机制,确保“差评”100%整改反馈。收到“差评”后,按照“谁办理、谁负责”的原则,及时安排专人核实情况。

对情况清楚、诉求合理的问题,立行立改;对情况复杂、一时难以解决的,5个工作日内完成整改,未能按时整改应说明原因,经批准后延期整改,原则上延期不得超过2个工作日;对缺乏法定依据的,做好解释说明。

不定期进行监督检查,发现“差评”整改不到位、弄虚作假的,严肃处理,并通报批评。对“差评”集中的工作人员加强教育,经教育无明显改善的,对其岗位进行调整;造成不良影响的,严肃追究问责。

建立“差评”复核机制。对本级有争议的,根据“差评”内容进行复核,对误评或恶意“差评”的结果不予采纳,保障被评价的政务服务机构及其工作人员举证解释和申诉申辩的权益。工作人员对“差评”有异议的,自收到“差评”2个工作日内向本级政务服务管理机构书面申请“差评”复核。复核机构应在5个工作日内完成调查工作并告知申请人调查结果。

强化评价数据分析。分析企业和群众诉求和期盼,及时发现政务服务难点堵点问题,精准施策,改进服务;对“好评”突出的政务服务机构或工作人员的经验做法进行总结推广。加强评价信息公开,除依法不得公开的信息外,评价核实、评价整改、评价排名、批评表扬等情况及时向社会公开。各地各部门将政务服务“好差评”情况纳入绩效评价。

地方传真

## 宁夏发改委大力支持贫困村产业发展

5100万元支持“五县一片”49个项目

本报讯 近年来,宁夏发改委多措并举,深度扶持促进贫困村产业发展。

为认真贯彻落实中央和宁夏回族自治区脱贫攻坚各项重大决策,决战脱贫攻坚,决胜全面小康,2018年以来,宁夏发改委共安排自治区预算内统筹资金5100万元,支持“五县一片”深度贫困村实施了49个项目。其中,养殖圈棚及饲草配送中心项目11个、农产品加工及其配套设施项目10个、基础设施及农田整治项目11个、参股光伏项目和村部光伏项目6个、特色种植业项目3个、农机合作社项目3个、扶贫车间项目5个。目前,以上项目全部建成投运,经济和社会效益逐步显现。

在贫困户收入方面,壮大贫困村集体经济。支持的海原县、原州区光伏产业项目于2019年建成并网运行后,项目所有权贫困村集体均获得了5万元以上的收益,建档立卡贫困户年均获得3000元分红收入。支持的中宁县贫困村集体光伏项目,通过自发自用,解决了村部办公、照明和冬季取暖用电,有效缓解了村集体支出压力。

在特色产业方面,延伸农业产业链。建成运营的西吉县平峰镇张武村油料、小秋粮加工项目,生产的优质小

米、食用油和食用醋等绿色产品,深受消费者欢迎。不仅实现了农产品加工增值和一二三产业融合发展,还进一步带动了当地特色种植业发展。

在促进就业方面,拓宽增收渠道。同心县下马关乡田园村扶贫车间当年建成并开始加工回族服饰,吸纳当地贫困户劳动力就业。特别是今年,企业在复工复产中,每个妇女劳动力月平均收入达到3000元左右,确保了贫困户工资性收入增长。

扩大特色种养业规模,夯实产业发展基础。支持西吉、同心等县区养殖圈棚和饲草料配送中心,解决了贫困村长期以来发展养殖业的瓶颈制约。在去年猪肉价格上涨的情况下,牛肉价格相对平稳,为平抑肉价发挥了“稳定器”作用。支持建设的红寺堡柳泉乡黄花菜晾晒场,有效解决周边群众黄花菜采摘期无处晾晒问题,提高了群众种植的积极性。

提高农业生产效率,解放劳动力。支持西吉、原州区等县发展农机合作社,对内帮助贫困户以优惠价耕作,对外开展机械租赁,不仅推动所在村基本实现了机械化耕种,也使村集体获得了3万元~5万元不等的收入。

(邢纪国 王婧)

## 山东聊城高新区提升行政审批效能

本报讯 疫情期间,为进一步转变政府职能,强化服务意识,山东聊城高新区大力实施服务下沉,开创了行政审批服务工作的崭新局面,同时也增强了办事群众的满意度和获得感。

“虽然我做不到无所不能,但是我会竭尽所能。作为一名审批人员,我们愿为高新区营商环境的优化贡献自己的一份力量。”聊城高新区审批服务局工作人员刘盼盼如是说。

据了解,近期,在加快推进地方复工复产的同时,为深化“最多跑一次”改革,聊城高新区行政审批服务局根据“老妈精神”式“五心”服务理念,打破了原有的科室分工,遵循“谁负责谁全程抓”的原则,为企业项目提供从“培育”到“达产”的“五全”式服务,从而推动了“服务范围零死角、服务主体零缺席、服务对象零遗漏”目标的实现。

(李兆亮 李贵金)

## 杭州喜迎首个“国际茶日”

本报讯 “喜迎国际茶日·2020杭州全民饮茶周活动”5月15日在中国茶叶博物馆龙井馆区鸿阁阁拉开序幕。

主办方中国国际茶文化研究会、杭州市人民政府、浙江大学、中国茶叶学会及杭州市茶文化研究会、杭州市农业农村局等有关承办单位代表和茶界嘉宾出席当日活动,中国国际茶文化研究会常务副会长孙忠焕先生宣布开幕。

“本次活动以‘每天一杯茶,健康进万家’为主题,将传统杭州‘全民饮茶日’和喜迎‘国际茶日’活动,合二为一,联袂举行。”杭州市茶文化研究会会长何关新先生表示,本次现场采用“直播+饮茶”的全新形式,通过线上直播和线下活动双现场同时进行,不限国界,不限地域,让更多人有机会第一时间感受和参与到现场中来,

使全民饮茶文化活动更具公益性、全民性、全面性,赋予传统饮茶文化全新定义。

据悉,2019年11月27日,第74届联合国大会宣布将每年5月21日设为“国际茶日”,这是由我国主导,得到世界认同的重大节日,对茶文化交融、茶产业协同发展,意义深刻。今年5月21日,是首个国际茶日,为隆重庆祝,在5月16日~5月21日为期一周的活动中,主办方开展了许多相关配套活动。

(余云全)

## 遗失声明

本报曾华的记者证(证号: B1101785000109)不慎遗失,声明作废。  
2020年5月20日

# 两份漂亮“答卷”背后的奥秘

科创板上市公司交控科技基于领先技术保持市占率第一

□ 刘素瑞

2019年9月25日,随着大兴机场正式通航,速度达到160公里/小时的北京大兴国际机场线正式载客运营,成为全球最快的城市轨道交通全自动运行线路。

能够勇夺第一,是众多科技公司勠力同心的结果,其中该线核心设备信号系统,是由科创板上市公司交控科技股份有限公司(下称“交控科技”或“公司”)负责的,可见其技术水平。

2020年4月9日,交控科技交出了上市后第一份成绩单:营收增长42.09%,由2018年的11.6亿元增长到2019年的16.5亿元;净利润更是从2018年的6600万元,到2019年破亿,达到1.27亿元,增长91.72%。

2020年4月28日,交控科技又披露了靓丽的2020年第一季度报告:2020年一季度实现营业收入2.7亿元,同比增长153.4%;实现归母净利润2292.4万元,上年同期为-2429万元,同比扭亏为盈,每股收益为0.14元。

这两份漂亮“答卷”的背后,驱动交控科技高速增长的核心要素到底是什么?

## 城市轨道交通信号系统领跑者

交控科技的主营业务是以具有自主知识产权的CBTC技术为核心,专业从事城市轨道交通信号系统的研发、关键设备的研制、系统集成以及信号系统总承包、维保维护服务及其他相关技术服务等。

交控科技是城市轨道交通信号系统建设及运营维护、互联互通、智能运维等多个领域技术的领跑者和推动者。公司是国内城市轨道交通领域第一

公司拥有CBTC自主技术的厂商,打破国外垄断,使我国成为世界第四个掌握CBTC核心技术并开通运营的国家,是国家自主化互联互通示范工程牵头方,是我国首次实现全自主FAO系统工程应用。

截至2019年年底,交控科技共承担包括北京、成都、深圳、重庆、宁波、杭州、合肥等26个城市累计近1930公里的信号系统项目建设,业务覆盖了全国大部分区域,其中已开通运行线路总计20条,线路总长度772公里。

在城市轨道交通新建线路方面,2019年9月,设计速度达到160公里/小时具有市域快线特性的北京大兴国际机场线(下称“新机场线”)正式载客运营。新机场线采用公司提供的互联互通全自动运行系统,可以实现地铁和市域快线的互联互通,有利于共享资源、缓解换乘压力、提升运营和运营服务水平。

在既有线路改造方面,公司自主研发的兼容准移动闭塞和CBTC系统的核心技术,配合在不间断运营情况下的分步改造实施方案,为用户解决既有线路升级的难题,该技术正应用于北京地铁5号线,将有利保障其高效稳定运营。

在轨道交通信号系统延伸领域上,2019年12月29日,交控科技承建的国内首个依据中国城市轨道交通协会发布的《智慧城市轨道交通信息技术架构及网络安全规范》要求建设的轨道交通云平台——呼和浩特1号线城轨云平台正式应用。呼和浩特城轨云平台承载了包含信号、综合监控、AFC、企业信息化等在内的20余个业务系统,为后续线路的建设和线网综合应用提供了可靠平台。

公司自主开发的TIDS获得SIL2级别产品安全认证,成为国内唯一一家具有欧洲标准安全完整度等级认证的TIDS产品厂家。

## 城轨信号系统市场占有率两连冠

交控科技坚持“以市场为导向,以客户需求为中心、合理配置资源”的原则,继续保持行业领先地位。

据2019年年报显示,报告期内公司中标9条新线路(含1条改造线),其中6个城市为公司新开拓的城市,城市轨道交通信号系统中市场占有率连续第二年位列第一名。

除新增新线之外,公司中标信号系统延长线1条。基于对CBTC核心技术的掌握,公司将移动闭塞技术应用在重载铁路市场并开发出了相关产品,2019年也中标了重载CBTC信号系统应用项目1个,公司“城轨云”产品首次应用于呼和浩特1号线,该项目也成为全国第一个ATS上云平台的地铁线路。

报告期内,公司新增项目中标总金额34.32亿元,其中信号系统项目新增中标金额31.50亿元;全年完成合同签订新增总金额38.45亿元,其中信号系统工程项目新增合同签订总金额34.17亿元(含2018年中标项目在2019年签订合同5.29亿元)。

据交控科技最新披露的2020年一季度“项目中标及合同签订”显示:

2020年1月9日,公司中标深圳地铁14号线信号系统采购项目,中标金额67,108.89万元。

2020年4月13日,公司与北京城市轨道交通建设管理有限公司完成了“昌平南延线”项目

的合同签订,合同签订金额23,588.89万元。

2020年4月3日,公司控股子公司内蒙古交控安捷科技有限公司与呼和浩特地铁运营有限公司签订《呼和浩特市地铁1、2号线信号、通信、综合监控及云平台系统设备建设运营筹备维护合同》,合同金额13,688万元。

交控科技之所以能够保持市占率第一,是基于领先技术,而技术则源于持续积累。交控科技研发投入每年都保持高水平,自2016年7800余万元,到2019年1.13亿元。

高额的研发投入,也让交控科技获得了众多专利。

2019年公司共申请专利159件,授权61件,其中国内授权56件、国外授权4件(美国2件、欧洲2件),香港授权专利1件。截至2019年底,公司累计拥有国内授权专利351件,其中发明专利256件,外观设计29件,实用新型66件。

不仅如此,交控科技还参与制定了《城市轨道交通基于通信的列车运行控制系统(CBTC)互联互通系统规范》、《城市轨道交通全自动运行系统规范》等重要行业标准,其中交控科技牵头编制的《城市轨道交通基于通信的列车运行控制系统(CBTC)互联互通系统规范》入选工信部“百强标准”,共发布四本行业白皮书。

## 人口增长与交通拥堵带来巨大需求

城市轨道交通是我国下一步基础设施建设的重点。随着我国城镇化进程的不断加速,城市人口增长和城市交通拥堵问题成为城市轨道交通行业建设带来了存量提升和增量推动的