

责任编辑 陆如燕 见习编辑 魏艳阳 E-mail:fzbfzsy@126.com

乘车、防疫实现"一码畅行"

上海市绿色出行一体化平台"随申行"APP上线

本报讯 昨日,上海市绿色出 行一体化平台"随申行"APP正 式上线,这标志着上海城市级出行 即服务 (Mobility as a Service, MaaS) 系统建设再上新台阶,上 海公交、停车、打车等出行服务都 将聚合在这一平台上。

记者了解到, APP1.0 版内设"公共交通"、"打 车出行"和"上海停车"三大功能 模块, 提供地面公交, 浦汀轮渡, 打车出行、智慧停车等出行服务 "一键法"

"随申行" APP 内 目前, "公共交通"服务已覆盖全市 1560 多条公交线路及17条轮渡线路; 市民还可以在 APP 内报名"随申 码"乘地铁招募活动,成为白名单用 户即可在11条轨道交通线路的指 定闸机刷"随申码"乘坐地铁。"打车 出行"服务依托于上海市出租车统 一平台——"申程出行",整合全市 优质的出租车司机资源。"上海停 车"覆盖全市 4300 多个公共停车场 (库)和收费道路停车场、89万个公 共泊位。通过"随申行"APP,市 民可以实时获取公交车辆当前位置 和即将到站的位置信息,并且可以 智能规划出行方案,灵活选择出行 方式,减少通勤时间、告别等车焦 虑、从容规划出行。

值得一提的是, 常态化防疫背 "随申行"依靠"随申码" 实现防疫数据交互, 实现多码整合

"一码通"。市民进入"随申行" APP 就可以通过"随申码",一屏 展示"乘车码"、 "健康码"和 '核酸检测结果",为用户提供了-个融合的平台人口。市民在出行时,打开"随申行"即可一键展 码, 无需再切换 APP 或者重复扫 描"场所码"。同时, "随申行" 也适用于"数字哨兵"的防疫保障 要求,市民在进入商场等设置数字 哨兵的公共场所时, 可同样使用 "随申行"一键展码,真正实现 一码畅行"

围绕上海市全面推进城市数字 化转型, 打造具有世界影响力的 "国际数字之都"的目标, "随申 行"将充分发挥 MaaS 数据平台功 能,打通数据孤岛。

"随申行"与上海市出租车统 一平台"申程出行"、上海 IPTV 业务平台"百视通"达成战略合 作,在上海电信 IPTV 率先推出聚 焦老年人智慧出行场景的家庭电视 数字化出行助手——TV 智享出行 产品。依托上海 MaaS 平台的交通 大数据能力, TV 智享出行产品深 度挖掘老年群体社区场景下的出行 需求, 在业内首次实现出行服务的 "大小屏联动"——老年人在家诵 讨熟悉的谣控器操作步骤不超过3 次,就能查询周边公交、地铁的信 息, 打通社区和家庭老年人出行服 务的"最后一公里"。基于大数据 赋能,公共交通服务通过 IPTV 进 入到千家万户, 助力老年群体跨越 "数字鸿沟"。

去年上海发明专利申请权和专利权转让数超1.7万件

□记者 陈颖婷

本报讯 近日,上海市知识产 权局发布了《2021年度上海市知 识产权发展报告》。

该局方面表示,通过知识产权 与主要经济指数关系比较,2021 年上海市主要经济科技及知识产权 指标数据均实现了稳健增长, 国内 发明专利授权量和商标注册量增长 总体大幅度领先于地区生产总值、 全年研究与试验发展经费支出及工 业企业增加值, 高质量知识产权发 展有力助推地区经济高质量增长。

《报告》从上海知识产权创造

状况、运用状况、布局状况、高价值 专利发展状况、各区知识产权状况 等方面,全面分析反映了本市专利、 商标、地理标志总体发展水平和工 作成效。根据《报告》,2021年上海市 知识产权创造发展指数达187.1,较 上年提高16.8%。发明专利授权量 3.29万件, 同比增长35.7%:PCT国 际专利申请量4830件, 增长35.8%; 至2021年末,有效发明专利量17.20 万件,增长18.1%;每万人口高价值 发明专利拥有量34.2件,增长 15.7%;商标注册量42.10万件,增长 36.9%;至2021年末,有效商标注册 量211.71万件,增长21.9%。

《报告》数据显示, 2021年 上海发明专利申请权和专利权转让 数量稳步上升,超过1.7万件;全 年上海市专利商标质押融资总额近 90 亿元人民币 (下同), 同比增长 133.6%; 上海各类知识产权保险保 额总计 1.51 亿元, 同比增长 87.5%。至 2021 年末,全上海共有 地理标志商标 18 件, 地理标志产 品8件, 地理标志专用标志使用企 业 138 家,比上年增加 44 家。 海市知识产权局方面表示,上海市 知识产权运用水平整体在 2021 年 也呈现平稳上升趋势, 运用效益不

今年以来杨浦行政复议圆满化解21起案件

□记者 夏天

本报讯 "感谢你们帮我女儿 解决了残疾人生活补助的大问题. 多亏有行政复议, 高效又便捷, 把 国家关心残疾人的政策落实到位。 近日在杨浦区行政复议局,申请人 柳某的父母连连向工作人员道谢, 并向复议工作人员提交了《撤回行 政复议由请书》。

这是杨浦区加强行政复议调解

工作、促进行政争议实质化解的一 个缩影。为充分发挥行政复议公正 高效、便民为民的制度优势和化解 行政争议的主渠道作用,规范行政 复议调解程序, 杨浦区行政复议局 制定了《杨浦区行政复议案件调解 工作规则 (试行)》,并在行政复议 全过程中坚持"调解优先、能调则 调、当决则决"的工作原则,最大 限度做到定分止争、案结事了, 今 年以来杨浦区行政复议局圆满化解

了21起行政复议案件,涉及交通 违法类、市场监管类、治安管理处 罚类、生态环境处罚类、残疾人生 活补贴类等方面。

同时,针对区公安分局、区市 场监管局等行政纠纷相对集中且专 业的部门,积极加强沟通对接,第 一时间就案件事实、执法程序等进 行综合研判, 并通过案前调解、释 法说理等方式,促进行政争议及时 有效化解。

政务服务有了"禁用语"心中更要装着百姓

近日, 北京市地方标准《政务服务综合窗口人员能力 规范》公开征求意见,征求意见中提到,政务服务综合窗 口人员在为企业和群众提供服务时。应首问负责、一次性 告知、限时办结、容缺受理、告知承诺;接递文件资料时 禁止出现"丢、扔、抛、甩"等行为; "我不是说过了 吗" "急什么,没看我正忙着吗" "看牌子,自己看清楚 了再来"等用语则将被列为服务禁忌……

禁止使用"忌语"让政务服务更有温度

政务服务综合窗口是专门为 企业和群众办事的窗口, 能不能 办成事、办事效率的高低往往受 到更多关注。近年来, 各地都在 到更多天汪。之一,, 不断深化"放管服"改革,"最 "一空办""马上 多跑一次" "一窗办" 办"等渐成常态,窗口办事效率 大为提升。"速度"和"温度" 是政务服务的正反面,缺一不 可。越是追求"加速度",越要 重视"升温度"。"良言一句三 冬暖,恶语伤人六月寒"。窗口 人员的"话风"就是政务服务的 "温度计",与群众的满意度、政 务服务的质量直接相关。

任何职业、行业, 既有文 明、规范的用语,也有禁止使用 的"忌语"。窗口人员就应树牢 "窗口意识",一言一行都要讲文 明、守规范,不能让个人性格、 情绪等因素影响服务质量。对窗 口人员来说,"没看我正忙着 吗" "我不是说过了吗"等用

语,就是一种职业和行业禁忌。有 时候,窗口人员一句漫不经心的 "忌语",会让群众的办事体验大打 折扣。北京市拟将多条常见、伤人 的政务服务禁用语写入规范,上升 为地方标准,传递出政务服务 "优"无止境的理念,具有很大的 借鉴意义和推广价值。

应当承认,窗口人员也不容 易,不少业务具有重复性,日复一 日难免枯燥, 有时同一个问题一 天内要向不同的群众重复说很多 遍, 甚至办事窗口会成为社会矛 盾的堆积点,因此窗口人员也需 要减压,需要社会的包容和理解, 但这显然不是放松其言行管理要

退一步讲, 即使办事群众的诉 求无法满足, 只要窗口人员尽心尽 力, 也会得到办事群众的包容和理 解。换言之,每一个办事群众都耳 聪目明,窗口人员"会不会说话", 应当成为服务的标准和规范。

规范政务用语有助改善营商环境

当前,各地都把营商环境作为 稳增长的关键一招,努力以营商环 境的"优无止境"促进经济发展的 "稳中求进"。窗口形象连着城市形 象, 政务窗口更是营商环境的观察 窗口、不文明、不规范的用语不仅 严重损坏了窗口形象, 而且有损营 商环境和城市形象。对政务服务综 合窗口人员服务过程中禁止出现的 行为和用语进行明确, 意义正在这

在政务服务上,很多时候"怎 么说话", 根子在"怎么对人", 也 就是怎么对待市民, 市民在自己心 中到底占什么位置。除了记住"禁 用语",还要着重解决三个问题。 一是感情问题, 真心真情, 与办事 人坐一条板凳,换位思考,帮助他 们解决问题; 二是作风问题, 切实 改变作风,提升自身素质; 三是担 当问题,能办的当场就办,不具备 条件的积极创造条件。勇于担当、 盖干担当地回应市民的诉求。

规范只是外化于形, 服务重在 内化于心。北京市地方标准《政务 服务综合窗口人员能力规范》征求 意见稿, 对政务服务综合窗口人员 的服务礼仪、服务流程、监督考核 等一系列能力提出了相应的规范要 求。除了"禁用语",还提出应能 分析"办不成事"原因,次要材料 欠缺可先"容缺受理", 以及一次 性告知制度、亮明身份制度等。可 以看出, 这是一项系统工程, 目的 是让市民好办事、办成事。

营商环境是市场主体生存发展 的土壤 好的营商环境就是生产 力、竞争力。对政务用语的规范, 反映出当前优化营商环境已经进入 制度化、法治化轨道, 走到不留死 角、不留盲区的人性化、精细化的 站点。政务用语在防止外化于形的 同时,还要努力内化于心,最终回 答感情之问、作风之问、担当之

"忌口"更要"忌心"关键还要心中装着百姓

政务服务综合窗口是各级政府 直接服务企业、群众的第一线,是 优化营商环境的重要阵地, 是推进 政务服务改革和推动各项政策落地 的主要平台, 也是企业、群众了解 政策和认知政府的重要渠道。政务 服务综合窗口人员是代表政府直接 面向企业、群众的一线队伍, 其自 身工作能力、工作素养、服务态 度、精神面貌直接影响着政府在人 民群众心中的形象。因此, 窗口服 务人员的"一言一行"显得尤为重

现实生活中,公众在办理业务 的过程中,会遇到一些"寒心的话 语"。面对百姓的不解、疑惑、质 疑,一些窗口人员出现了不耐烦的 心理状态 不仅对办事群众"爱搭 不理"还说出"寒心话语"。之所 以出现这样的情况, 还是因为一些 窗口工作人员没有搞清楚自己的身 份,没有搞清楚"我是谁,为了

推出"政务服务禁用语"本质 上是对政务服务言语的一种规范。 当然,窗口工作人员面对诸多的办 事群众, 有时候"心情不好"也是 可以理解的。但是,无论怎么说, 都不应该把自己的"心情不好"化 作对工作的"消极对待"。俗话说 的好,"话是开心的钥匙",只要我们的 服务语言多些温情,就能实现"干群 关系的融洽",寒冷的话语可以刺入 骨髓,温情的话语也能温暖心房。

有了"政务服务禁用语", 垂 "忌口"更要"忌心"。说白了,话语 只是一种表现的形式, 而真正需要做 到的是"心里装着群众", 最终需要 的是"把群众需要办的事情办好"。 为民服务多些"心里的禁忌",才能 真正办事办好,办漂亮。切莫只是形 式主义的"口是心非", 而是需要为 民服务的"言行一致"!

综合光明网、东方网、北京青年