

现场端+语音端+云端

# 朝阳区构建“幸福社保”服务体系

□本报记者 孙艳

为进一步提升社会保险服务效能，解决市场主体急难愁盼，朝阳区人力资源和社会保障局（以下简称朝阳区人力社保局）构建“现场端+语音端+云端”的“幸福社保”服务体系，实现“零距离”问计问需、“点对点”精准服务，让社会保障更加可亲可近、可感可及。

## 场景化服务创新 打造互动新模式

朝阳区人力社保局将“幸福社保”会客厅定位为“企业发展护航站”，通过双向沟通，让社保政策更有“企业温度”，服务举措更有“问题靶向”，助推企业高质量发展。近日，首场会客活动邀请北京外企人力资源服务有限公司、中智（北京）经济技术合作有限公司、北京东方慧博人力资源顾问股份有限公司、北京前锦众程人力资源有限公司4家人力资源企业参加。

本次会客厅采取“前期调研——会中交流——靶向优化”的闭环工作模式：在会前，不仅收集企业发展需求，更积极引导企业建言献策；在会中，送政策、听诉求，交流探讨企业所需的政策支持、服务焦点；在会后，根据企业的问题和建

议，靶向施策，精准提效，助力企业无忧规范化运营。现场一位企业代表表示：“‘会客厅’这一‘面对面’政企互联互通平台，让社保部门真正‘听懂’了企业心声，不仅帮助企业解决了实际问题，更极大增强了我们深耕朝阳、服务区域发展的信心。”

根据规划，朝阳区将构建由社保中心、街乡便民服务中心、合作银行网点接待室组成的“一牌多点”社保会客网络，实现“以企业需求为导向，以精准服务为内核”的社保服务效能跃升，助力区域营商环境优化。

## 高效响应群众诉求 架起民生“连心桥”

今年，朝阳区人力社保局还倾力打造“幸福社保”热线，倾听民意、服务民生。

记者了解到，为“一站式”满足群众咨询需求，朝阳区人力社保局根据群众需求和业务风险程度等级梳理形成首批10个“热线帮办”事项，让群众打个电话即可轻松享有服务。同时，每日梳理高峰时期进入人工咨询队列的未接入来电，非高峰时段由专人逐一回拨应答，提高群众满意度；优化自动语音应答导航设置，通过统计分析其按键访问的流程记录和统计分析报表，研判

群众使用习惯和需求，调整菜单设置顺序和层级，便利咨询服务，高效、暖心解决群众诉求，不断提升群众的获得感和幸福感。

## 数字化平台赋能 激活云端服务力

与此同时，同步打造的“幸福社保”直播间入驻“北京朝阳社保中心”公众号并完成“首秀”，实现直播与公众号互联互通，用户可一键直达观看，直播结束后还能随时回看，突破时空限制扩大政策覆盖面。

目前，直播间构建了“月月有主题、次次有干货”的常态化机制，结合会客厅收集到的共性问题以及咨询电话整理的高频问题，为每期直播主题策划提供数据支撑，以“解剖麻雀”的方式，细致梳理政策关键点，为企业群众带来热门干货。通过“平台升级+场景创新+课程优化”三维联动，精准对接群众需求，让企业和群众通过手机就能参与“云端课堂”，推动“社保政策”转化为“惠民红利”。

朝阳区人力社保局相关负责人表示，下一步，朝阳区将打破服务壁垒、创新服务载体、对接服务需求，让社保政策成为企业发展的“加速器”，为区域高质量发展注入新动能。

## 首都女骑警为高考护航

□本报记者 孙艳

“下车注意安全。”“不要着急。”温柔可亲的话语承载着对考生的祝福，轻盈矫健的身姿浸润着对考生的关怀。6月7日高考首日清晨，一抹荧绿色的女骑警身影穿行在人大附中朝阳学校考点周边的街巷中，为奔赴考场的莘莘学子全力护航，成为考生“赶考路”上一道亮丽风景。

清晨7点前，朝阳交通支队东外大队女骑警马浩然已抵达考点。她驾驶警用摩托车巡逻、观察周边车流路况，随后协助设置车辆引导牌，并核查限速标志、临时信号灯等设施。高考期间，女骑警的任务包括动态巡逻、应急响应，以及为送考家长提供停车引导、维护考点秩序，确保考点周边交通畅通。

“家长您好，前方50米有临时停车点。”“别着急，时间充裕，考试加油。”很快，送考车辆渐增，女骑警们迅速投入疏导，按预案分工引导车辆至指定停车区，同时提醒过往车辆减速禁鸣，最大限度减少噪音对考生

们的影响。

人大附中朝阳学校门前路原为机非混行路段，车辆较多、路况复杂、停车位紧缺。为营造畅通有序的通行环境，朝阳交通支队东外大队对该考点关键路段进行临时管控，禁止机动车驶入非机动车道，同时在考点周边设置230多个临时停车点、在重点路口摆放停车引导图。

据了解，今年高考期间，朝阳区每个考点都配置了铁骑巡逻岗，配备了双头盔、雨衣等应急物资，确保接到考生求助时迅速开辟“绿色通道”。朝阳交通支队各大队均采取“一校一图一策”的疏通保障方案，针对不同学校考点周边情况，量身定制考点交通保障策略。同时在全区考点周边新增1834个临时停车位，并在考点周边及车流量大的桥区、路口、路段增加警力。

考试期间，朝阳交通支队采取定点与巡逻相结合的方式，联合属地办事处、派出所、城管等部门，加强视频巡视、警车巡逻，确保考生安心考试。



## 共筑绿色家园

近日，以“深化绿色发展理念，推动资源高效循环”为主题的再生资源回收活动在怀柔区渤海镇启动。渤海镇环境保护办公室协调清运公司，定点收集村民家中长期闲置的旧沙发、旧床垫等废弃家具，有效解决了村民家中大件垃圾处理难问题，有效改善农村人居环境质量。

本报记者 崔欣 通讯员 魏明俊 孟雪莹 摄影报道

## 朝阳区职业教育宣传月系列活动举办

□本报记者 周美玉

近日，2025年北京市职业教育宣传月期间，朝阳区职业教育宣传月区级活动走进北京798艺术区，通过舞台展演、展位互动、主题论坛三大板块活动，让北京市求实职业学校、北京市劲松职业高中、北京市电气工程学校教师所教、学生所学技术技能服务社会，展示交流职业教育国际化发展新趋势。

作为宣传月系列活动的核心环节之一，舞台展演以“一技在手，一生无忧”为主题，通过7个精心编排的节目，全方位展现职业教育的育人成果与文化魅力，吸引广大观众积极参与。

在展位互动板块中，来自北京市朝阳区三所职业高中学校25个专业(技能社团)在现场设置展位，展示朝阳区职业高中学校特色专业技能及学生学习成果。

北京市电气工程学院推出7大特色展位，涵盖智能家居操控、非遗绳编与园林雅集、制冷

设备科普及影视制作服务等，凸显了职业教育的实用价值；北京市求实职业学校10个展位聚焦“产教融合”，联动多家企业打造沉浸式互动场景，包括财税知识普及、文创直播、无人机拆装等；北京市劲松职业高中聚焦民生需求打造的8个展位覆盖现代服务全链条，包括数字商务直播、3D咖啡拉花与中餐面塑雕刻、美甲妆造体验等。

当天，朝阳区“根植朝阳，链接世界——构建朝阳职业教育国际化新生态主题论坛”在751图书馆举办。本次论坛聚焦职业教育国际化发展，汇聚国内外职业教育领域的专家学者、行业精英，共同探讨职业教育在新时代背景下的国际化路径。此外，该论坛宣布成立“北京市朝阳区职业教育国际化合作发展联盟”，首批吸纳20余家国内外机构，旨在通过资源共享、标准共建提升区域职教国际竞争力。

## 马驹桥零工市场推出就业全链条服务

□本报记者 张晶 通讯员 何源

近日，由北京市人力资源和社会保障局、通州区人力资源和社会保障局、大兴区人力资源和社会保障局、北京经济技术开发区人力资源和社会保障局、通州区总工会联合马驹桥镇人民政府举办的第八届马驹桥零工市场蓝领工友市集招聘会收官。本次招聘会以“岗位扩容、技能提升、权益护航、政策直达”为核心，构建起“招聘+培训+保障”一体化服务体系，聚焦蓝领群体就业需求，组织制造业、物流、餐饮等80余家重点企业，提供涵盖普工、技工、服务岗等5000余个岗位，吸引2000余人次入场求职，现场达成就业意向超千人。通过“岗位推荐+职业指导”精准服务模式，有效缓解企业用工与劳动者就业的结构性矛盾。

当天，由人力社保部门联合

公安部门推出保安员定向技能培训项目，提供“理论授课+实操演练+资格认证”全流程免费服务，吸引百余名工友踊跃报名、现场参训超30人。参训学员通过考核后可获公安部门备案的保安员证，并由零工市场对接企业直接上岗。现场参训的农民工张雪飞表示：“政府组织的培训不仅免费，还包就业推荐，实实在在解决了我们的后顾之忧。”

据了解，马驹桥零工市场作为全国范围内公安部门唯一认可的保安员培训报名零工市场，自今年3月以来已组织开展保安员定向技能培训班3次，80人参训，考试通过率100%，近90%实现就业，真正实现了“岗位需求+技能培训+撮合上岗”的零工就业全链条服务。

通州区人力资源和社会保障局

局志愿服务队创新开展“移动式”政策宣讲，聚焦零工市场多元用工形态、劳动报酬、休假权益等高频问题，用“唠家常式解读”现场答疑解惑。通过“码”上服务，以二维码为载体，实现劳动关系政策和法律法规触手可得，有效提升政策触达效率与劳动者维权能力。相关工作人员表示：“我们将持续畅通维权渠道，让劳动者就业更安心。”

据介绍，通州区将持续深化零工市场（驿站）规范化建设，推动“15分钟就业圈”零工驿站布局，通过数字赋能提升岗位匹配效率，助力零工群体由“体力型”向“技能型”转变，以更优服务、更强保障助力就业友好型城市建设，让劳动者“就业有门、创业有路、权益有保”。

## 修好“连心路” 解决出行难

日前，丰台区南苑街道联合丰台区城市管理委员会，对位于槐房路的丽槐街东口至槐房北路东口路段西侧便道进行改造。记者在现场看到，施工现场一片繁忙景象，各项工作有序推进，工程预计6月底前完工。

本报记者 曹立栋  
通讯员 史莉 摄影报道