

解难题 促发展 惠民生

“品质服务”，如何拥有“全人群视角”

编者按

当特殊群体实现无障碍如厕，当婚姻登记有了“全程陪伴”，当剧场公益惠民票来到居民“家门口”……“品质服务”的推出，就像新产品走向市场，“使用感好不好”，居民群众最有发言权。

腿脚不便的他使用第三卫生间后“感到很安心”，因为“从进到出，基本上都能扶着扶手，安全系数很高”；办理结婚登记的他们，从复印材料、个人信息登记到取号，一路上的每一站，都有工作人员陪伴完成，“就如同有个贴心‘管家’在身边”；居委会内，剧场公益惠民票“盲盒手气战”打响，看中多部好剧的夫妻俩开始了“幸福的纠结”……

人民城市新实践中，杨浦如何让“品质服务”拥有“全人群视角”，在城区各处“润物无声”，获得居民的“五星好评”？



“从进到出，我基本上都能扶着扶手，安全系数很高”

日前，市民吴先生在宁国路长阳路路口的适老化适幼化改造公厕，使用了第三卫生间。“最近我扭伤了腿。整个公厕从进到出，我基本上都能扶着扶手，安全系数很高，这让我感到很安心。”吴先生说。

“请抓好扶手，注意安全。离开时请注意带好随身物品……”吴先生使用的是智能化第三卫生间，不仅在门口配有自动语音提醒，还电子化显示“有人使用”或“无人使用”。而且内部设施丰富——适合孩子使用的洗手盆、儿童坐便器，以及家庭可用的折叠式安全座椅、折叠尿布台、纸尿裤专用容器等应有尽有。洗手盆、坐便器等周围装有扶手。洗手台所有尖角处均有软硅胶防撞贴，坐便器一侧墙面还有紧急按钮。

这个公厕于今年上半年投入使用。入口处分设台阶、坡道两片区域，记者看到，坡道两侧全程设置了防滑扶手，一路通往厕所内部的隔间门，部分门后配备适老化坐便器，确保特殊

群体无障碍如厕。

“我们对地面瓷砖也进行了防滑处理，而且在日常保洁工作中，要求做到‘一客一检’，即每位客人离开后我们都会入内保洁，尽可能减少桌面、地面水渍残留，以减少市民跌倒损伤风险。”公厕保洁负责人王勤表示。

今年，环卫公厕“适老化适幼化”改造被纳入杨浦区绿化市容局民生实事项目清单，为腿脚不便的老年人、带娃出门的宝爸宝妈等，提供更为人性化、精细化、智能化的服务。改造遍及11个街道，将老年人聚集的社区、人流集中的公共区域周边的公厕优先纳入改造范围，同时结合区级民生实事项目和环卫设施大修计划，投入专项资金。

启动改造前，区绿化市容局深入社区一线，召集属地街道、部分居民代表、点位周边企业、环卫作业公司等开展多场专题座谈会，就公厕改造点位、设计方案施工安排等进行交流，积极收集市民意见建议，坚持“一厕一方案”，因地制宜做好设计与实施。截至目前，全区15座公厕的改造目标已提前完成。

同时，在区民政部门的大力支持下，由上海市老年基金会杨浦区代表处捐赠的15辆爱心轮椅已全数送达适老化适幼化改造公厕。上海市绿化市容局也拨出专款，提供专项设备，支持改造项目，助力环卫公厕提供更优质的服务。

本次改造是杨浦区绿化市容局自主主题教育开展以来积极落实推进的项目之一。“改造工作中，我们与民政部门实现了良好的合作，共同为社会上的老年人、残疾人士等特殊群体送上关爱。接下来，我们计划在三年内完成全区所有环卫公厕的‘适老化适幼化’改造”，区绿化市容局环卫管理科科长夏琼告诉记者，未来，区绿化市容局将继续关注公众需求，持续改进公共设施服务，“从小处着眼，让市民群众实实在在感受到服务品质的提升。”

“如同有个贴心‘管家’在身边，即使半途遇到问题，也不慌了”

市民杨女士夫妇日前在杨浦区婚姻登记中心，体验了一把全流程陪伴

式服务。

“您好，请到里面的大厅……”一进门，等待新人的便是笑容与问候。复印材料、使用一站式服务机完成个人信息登记、取号……一路上的每一站，都有工作人员陪伴完成。

杨女士说，就如同有个贴心“管家”在身边，即使半途遇到问题，也不慌了。“从我们进来开始，就有专人在引导我们，告诉我们第一步先做什么，第二步再做什么，态度非常亲切、热情。很高兴我们能在这样欢乐温馨的氛围中，度过自己人生中重要的一天。”

写上地址和邮编，盖上杨浦区婚姻登记中心的独家“囍”字印章，投入爱情邮筒……排队等候间隙，前来结婚领证的江女士写了一张明信片寄给父母——这是深受新人欢迎的“明信片功能”，每天都有邮递员来收取，将明信片送往世界各地。

记者了解到，今年7月底，上海市民政局印发《上海市婚姻登记窗口服务指南(试行)》，要求进一步优化婚姻登记窗口服务流程，打造精细化婚姻登记服务新场景，全力提升为民服务水平。本次服务“升级”是主题教育开展以来，杨浦区婚姻登记中心落实推进的惠民工作之一，预约、结婚登记、颁证、离婚登记等各类服务都得到了优化。

“写好后，我们还可以在上面盖章，很漂亮！”江女士说，“因为我们中国人在表达情感上比较含蓄，所以我觉得明信片这个形式很有新意。有时，可能有一些话无法当面说出口，比如我们对父母的爱与感激，那就可以借助明信片的形式告诉他们。”

杨浦区婚姻登记中心工作人员赵芹告诉记者，明信片功能一直存在，但敲章业务是新增的。“现在的年轻人很少写信，在这里敲敲章，让他们体验一下写家书的感觉。归根结底，我们的目标永远是为新人提供更优质的服务体验。”

“手气不错，开出两张320元的，运气爆棚了！”

“你要看圆舞曲对吧？还有一部是金星舞蹈团的吗？”10月的一天傍晚，在控江一村居委会，62岁的韩先生和电话中的老伴“纠结”地挑起了剧。原来，韩先生夫妇都是戏剧爱好者，10月20日起，YOUNG剧场推出首届秋是国际戏剧季，在接下来的两个月内，将上演来自英国、法国、德国等国的7台22场重磅好戏。夫妻俩这次一下子看中了多部好剧，又逢YOUNG剧场启动公益惠民票百元“盲盒”活动，于是便有了上文中“纠

结”的一幕。

“YOUNG剧场离我们小区近，走路才十分钟，我当然要去体验一下，感受高雅艺术的熏陶，丰富一下退休生活。”韩先生说。

这次公益惠民票百元“盲盒”活动分批走进杨浦的社区、学校、园区等地线下“开盒”，方便居民低价购票。

“抽中了两张280元的，我今天手气挺好”“这部是180元，也不错”……当天，控江一村居委会内的“盲盒手气战”已经打响。剧目票“盲盒”具体怎么抽？所有到场居民只需支付100元，就能随机抽取一张180元到380元价位的票，每人凭一张身份证可以最多抽两张票。控江一村居委会干部提前在居民群里发出公益惠民票购票通知，大家自主线上报名，再按约定时间到场，选定演出和场次后，即可从该场次的数个票件信封中盲抽。

记者了解到，YOUNG剧场由曾经的杨浦大剧院改造而来，于2022年9月焕新开业。本次公益惠民票“盲盒”活动，与杨浦的各居委会、园区、学校线下合作，就是想邀请更多人看到剧场、走进剧场，将低价好剧送到“家门口”。“我们在推广过程中发现，很多居民对杨浦大剧院很有情怀，但对于它现在的‘华丽转身’却不太知情，或是没有机会进来看剧。这次正逢我们第一次开办国际戏剧季，得到了杨浦区政府的大力支持，就想借此机会推出公益票，欢迎大家来看剧。”YOUNG剧场市场部负责人蔡碧野表示。

居民孙女士特地带着刚上初中的儿子前来购票，她说，孩子从小就要进剧场，多接触，多感受，至于具体看哪部，儿子自己决定。“从孩子更小的时候，我就带他出入剧场，多看看话剧、音乐剧等，希望开阔他的眼界，为他的未来增加更多可能性。”孙女士告诉记者，这次孩子选的是新西兰珍饿儿童剧场《芝士噜噜》，“名字有趣，又是儿童剧，我们都很期待。”

居民陈女士同样为《芝士噜噜》而来。她说，自家女儿才6岁，从小学习弹钢琴、跳舞，因此走进剧场感受音乐与舞蹈也成了常态。“家门口就有国际戏剧季，很方便，而且剧目涉及范围很广，有适合成人的，也有给孩子看的，感觉很不错。”陈女士说，“这次我们挑中了儿童剧《芝士噜噜》，没想到抽票手气不错，开出两张320元的，运气爆棚了！”

据悉，本次活动计划涵盖戏剧季的7个剧目22个场次，发售公益惠民票共计800张，占总票量近5%，每人凭身份证限购两张。 ■记者 汤顺佳

