



## 政民连心桥 有事您说话

### 市民建议

宝坻区钰华街听取居民建议 研发智能服务平台“钰快办”

# 遇事不要慌 喊声“小钰”有人帮

希望社区服务有像“DeepSeek”一样的智能助手,精准推送适配自身的办事政策,不仅解答当下问题,还能主动提醒相关业务,让办事流程更透明、服务更贴心。

钰华社区居民 马娜

智能服务要兼顾老年人,我们眼神差、打字慢,说话带口音,希望小程序能听得懂我们说话,不用打字、不用跑腿,张嘴就能问政策、办业务。

钰华社区居民 谷宗元



居民在钰华街便民服务中心快速办理申请业务。

■ 记者 庄媛 文/摄

宝坻区钰华街流行这样一句话:“遇事不要慌,喊声‘小钰’有人帮。”这个“小钰”,其实就是街道自行研发的便民服务平台“钰快办”。两年多的时间里,平台从人工解答到线上答疑,再到如今AI(人工智能)语音适老服务,一步步都是循着居民建议迭代升级的。

7月29日,宝坻区钰华街便民服务中心大厅里,居民马娜点开手机小程序“钰快办”,按照里面的提示逐项核对手里的材料。窗口叫号,她递交材料,工作人员核对无误,全程不到10分钟,就顺利办完灵活就业人员社会保险补贴申请。工作人员说她材料准备得准确齐全,她说是“钰快办”的提示细致精确。

谈起如今的办事速度,马娜忍不住感慨:“两年前来天津,最发愁办事,不清楚需要什么材料,不知道流程走到哪一步,有时候忙活大半天,问题也没解决。”

后来,听说宝坻区钰华街设立了“钰快办”便民服务平台,在各个社区都设有服务窗口,遇到任何问题都可以去咨询工作人员。马娜去咨询了,工作人员都很热情,但因为是轮流值守,每次接待她的人员都不一样,而且受上下班时间影响,也不是随时都能找到工作人员。在一次办事之余的闲聊中,马娜提了个问题,“DeepSeek那么火,为什么不能设计一个AI平台,来替代人工

的重复咨询呢?我们也能不分时间段地随时提问。”

没想到,她的建议真的被采纳了,2025年“钰快办”开通专属微信小程序,接入国产自研AI大模型“DeepSeek”,打造智能助手“小钰”,赋能便民服务。

马娜拿出手机兴奋地向记者展示,输入“钰快办”,小程序窗口弹出,在对话框输入“4050”,她想办理的灵活就业人员社会保险认定条件、可享受的补贴政策以及申请流程瞬间清晰列出。

“我们梳理了居民常问的2000多个高频问题,组建成知识库,‘投喂’给AI,让居民通过‘钰快办’小程序,可达到八成以上常见咨询事项的秒级智能回复。”钰华街道党工委委员、党建办主任施蕊说,“钰快办”不但让居民少跑路,还节省了基层干部大量的咨询解答工作。

“小钰”登场,让居民们享受到了智能化的社区服务,然而新的问题又来了。“我年纪大,眼神不好,打字不方便,如果有语音功能就好了。”65岁的谷宗元在居民座谈会上对“钰快办”提出建议。

今年,钰华街对“钰快办”再次进行迭代升级,让老年人通过语音就能和AI进行交互,解决老年群体输入困难的痛点。辖区内的老年居民大多有口音,语音识别不准确、不清晰。街道收集了数十个居民的方言语音,“投喂”给AI,对它的语音方言识别进行特别训练,提升语音抗噪、抗干扰能力。谷大爷现在抄起手机直接就喊:“小钰小钰,我

要找养老补贴的政策。”

随着使用率的不断提高,“钰快办”知识库开始告急,居民提问经常超出“小钰”的“掌控范围”,钰华街又同步建立“人工复核+知识库动态更新”双机制,针对AI无法精准解答的复杂疑难问题,启动线上会商研判,专人追问跟进,闭环解答的机制,让复杂事项的办结率提升至65%。

如今,“钰快办”不只是答疑办事,更成了专属于钰华街所有居民的AI助手。哪里有新开业的商家、辖区有什么活动,喊一声“小钰”,它就能给你答案。街道依托大数据分析居民高频诉求,还可精准捕捉民生需求痛点,策划开展专项便民活动,实现从“数据找上门”到“服务送上门”的转变。



## 新力量绽放新津彩

■ 记者 韩爱青 文/摄

连续几日高温,滨海新区寨上街德阳里社区党群服务中心的门,始终为新就业群体敞开。

空调的凉意与外头的热浪在门口交汇,激出一层淡淡的水汽。8月2日下午3时,是外卖骑手唐晨工作一天中难得的“淡季”。她刚送完一波午间高峰的单子,工服后背早已被汗水浸透,又随着车速风干,洇出一圈圈白色的汗渍。她推开党群服务中心的门,熟门熟路地走到一角的休息驿站,抽出一瓶冰镇矿泉水,一口气灌下小半瓶,才长舒了一口气。

“中午那会儿最要命,地面晒得发烫,等红灯的工夫,腿上的裤子都烫人。没单的时候能有这么个地方吹吹空调,就像回家一样。”唐晨从事骑手行业已经四五年了。如今,街道正在打造全域商圈友好服务场景,牵线搭桥各方力量,汇聚服务,保障骑手们跑单路上走到哪儿都能找到歇脚的“暖心驿站”。这不,唐晨喝完水,并没有着急走,而是转身上了二楼。在那里,社区组织的“创益站”手工编织课正等着她。社区党委书记、居委会主任邵月娟招呼她:“小唐来了,赶紧,大家已经学上了。”每天都有五六名女骑手在闲时来参加手工编织课。

连日的高温让城市变成了“烤箱”,但对于像唐晨这样的新就业群体而言,酷暑之中,这里却有一份独特的清凉与温情。

这份温情,体现在社区门口那个醒目的“哪吒小屋”里。这个由闲置岗亭改造的国风小屋,如今是骑手家属姜小丽的“根据地”。37岁的姜小丽来自内蒙古赤峰市,丈夫李有发是一名骑手。以前两口都跑单,9岁的儿子没人照顾。社区得知她有理发技能后,免费提供了这个岗亭,让她开起了便民理发屋。

■ 记者 庄媛

连日来,我市持续发布高温橙色预警,路面热浪滚滚,环卫工人、外卖骑手、快递员奔波在烈日下。南开区水上公园街道12座工会驿站全面开启夏日纳凉专属服务,为一线户外劳动者备好一套贴心消暑“套餐”,让奔波在外的人随时有处歇脚、有凉可乘。

午后闷热难耐,欣苑公寓社区工会驿站里凉风习习,不少户外劳动者趁着午后空当前来休整。辖区社区卫生服务中心的医生专程来到驿站,结合户外露天作业的实际情况,给在场骑手、环卫工人细致讲解科学避暑常识。

“以前天热干活,我就知道猛灌水,从来不知道喝水

## 这里是骑手们推门而入的“清凉港湾”



女骑手在社区党群服务中心学习编织。

“理一次发5元,比外面便宜多了。”正在理发的居民李先生说。哪吒小屋有空调有电扇,不仅服务辖区居民,也服务新就业群体。姜小丽一个月能挣2000多元,关键能照顾孩子。更难得的是,她觉得自己在这里有了“根”。她主动加入了社区的“顺手帮”志愿者队,定期为辖区行动不便的老人上门义剪。“社区帮了我,我也要帮帮别人。”姜小丽说。她还把家乡的马奶酒、奶酪摆上了社区党群服务中心“空间换服务”功能区的“家眼前的杂货铺”货架,让人们尝到了草原的味道。

德阳里社区的关爱,不止于一个理发屋。随着全域服务网络持续织密,社区党群服务中心一楼被打造成专门的休息驿站,饮水机、微波炉、充电宝、急救药箱一应俱全。骑手们不仅能在饭点来这里热饭,还能在疲惫时有个沙发靠一靠。

## 水上公园街12座工会驿站备好消暑“套餐”

得少量多次,出汗多还要补充淡盐水、电解质饮料,不然也容易中暑。”环卫工人袁国兵擦着额头上的汗,听完科普连连感慨,这些实用知识正好解决了他的困扰。

现场志愿者结合真实急救案例,向大家细致讲解如何区分先兆中暑、热痉挛、热衰竭的症状,手把手教大家对应的应急处置办法。从头晕乏力初期识别,到突发不适如何降温、补水、及时送医,一步步讲得通俗易懂,让在场每个人都能看懂、会操作,做到中暑隐患早发现、早处置。

身体凉快了,心里的事也有人听。社区独创的“新语心愿”行动,在驿站里放了一个笔记本,鼓励不善言辞的骑手写下心里话。骑手王宝喜在笔记本上写到母亲重病、生活困难,社区看到后立刻对接资源,为他申请了临时救助金,他的母亲去世时,社区工作人员第一时间上门慰问。骑手袁帅写下想入党的心愿,经过社区党委的认真考察和悉心培养,如今他已是一名预备党员,成了志愿服务最活跃的一分子。“我们不仅要解决他们渴了能喝水、累了能歇脚这些‘身’上的事,更要关注他们‘心’上的事。”邵月娟说。

如今,这份善意正在社区里形成更加温暖的闭环。在党群服务中心二楼,唐晨和伙伴们指尖翻飞,编织出的精美手工艺品被摆进一楼的展示架。这些作品不仅是女骑手们实现灵活就业的“指尖经济”,更成为外地游客眼中的“滨海伴手礼”。社区紧邻热闹的海鲜一条街,夏季正是游客品海鲜、买海货的旺季。社区主动帮助商户搭起直播间,推介本地渔获美食,每天都有大量游客慕名而来。游玩之余,不少人会顺路走进党群服务中心“家眼前的杂货铺”,挑一件手工编织的文创摆件带走。手艺有了销路,骑手和家属们的心里也踏实了。

这只是滨海新区关爱新就业群体的一个缩影,该区区委社会工作部相关负责人介绍,目前滨海新区正在深化推进全域友好场景建设,将以近期创新推行的“双站长”工作机制为抓手,进一步推进“骑码进门”应用场景拓展,深入开展减免新就业群体就诊挂号费等关心关爱举措,系统性、多维度做好快递员、外卖员等新就业群体服务管理工作。

高温还在持续,但德阳里社区的“清凉”故事每天都在上演。当骑手们推开门,那一瓶冰凉的水、那一缕空调的凉风,那一句“进门坐坐”的问候,不仅是高温下的庇护,更是一座城市给予奋斗者的尊重与善意。在这里,闷热的天气里,有着一份舒心的清凉。

“全街域一共12座工会驿站,三伏天里站内空调、风扇全天不间断开放。”水上公园街工会工作人员介绍,每一处驿站都配齐免费饮用水、防暑应急药箱、手机充电插座、休息座椅,让户外劳动者路过就能临时歇脚。

除固定便民设施外,街道工会把健康服务常态化,定期邀请医护人员走进驿站开展防暑科普、急救、义务诊疗,手把手提升一线劳动者自我防护能力,让驿站成为烈日街头稳定可靠的清凉港湾,为高温下坚守的城市劳动者撑起“遮阳伞”。

高温天气,环卫工作量增大,呼吁市民不乱扔垃圾——

## 烈日下的“城市美容师”



环卫工人杨泽良冒着酷暑清扫街道。

■ 记者 何欣 文/摄

“只要开始清扫作业,衣服就没彻底干过,湿了干、干了又马上湿了。”8月3日早上,我市发布高温橙色预警,预计最高气温将达到37℃或以上。在这样的高温天里,有这样一群人,他们坚守在自己的岗位上,即使是烈日当头,依旧手持清扫工具,在街头来回穿梭,不放过一点儿垃圾,他们就是被称为“城市美容师”的环卫工人。

一个人、一把扫帚、一辆保洁三轮车……清晨7:00,东丽区军粮城街佳瑞宝劳务服务公司环卫工人杨泽良穿着橙红色的环卫工作服,骑上保洁三轮车,像往常一样来到他熟悉的街头,在晨曦中开始了一天的环卫保洁工作。

杨泽良每天负责军粮城街丽园社区附近的兴农道与杨台大街交口一带的清扫保洁以及路边绿化带杂物清理等工作。听上去,他的工作范围并不大,但杨泽良每天要在这片区域来回好几趟,这边他刚清扫完毕,那边又被人扔了垃圾。“到了夏天,乱扔饮料瓶、雪糕棍、西瓜皮的人多起来了,越是天气炎热,工作量就越大。”杨泽良俯下身,娴熟地用夹子将绿化带里的一个饮料瓶夹起来,放进保洁车后斗。

10:00,随着兴农道地面温度不断上升,汗水顺着杨泽良的脸颊不停地流下来,他一边清扫垃圾,一边用挂在脖子上的毛巾擦着脸上不断流下的汗水,没过几分钟,整条毛巾就变得湿答答的。他笑着对记者说:“虽然每天都在高温下工作,但是看着一条条街道经过我们的清扫变得干净整洁,就觉得自己的付出都是值得的。”

除了常规的清扫工具,环卫工人的标配还有大号水壶和遮阳帽,这是他们挑战高温的必备装备。“每天不知道要喝几瓶水,擦几回汗,总之衣服就没干过。”杨泽良的工友刘爱英说,为了防止在作业中中暑,负责巡查的队长随时都带着藿香正气水、风油精、清凉油等解暑的药物,方便大家取用。

11:00,连续作业几个小时的杨泽良和工友们陆续来到丽园社区工会驿站。他擦了擦额头上的汗水,从冰箱里取出一瓶矿泉水。“这几天天气特别热,社区每天派人给冰箱‘补货’,保证我们有水喝。”他说。

记者看到,工会驿站虽然空间不是很大,但冰箱、微波炉、饮水机、空调、充电器等一应俱全,还有专门为户外劳动者准备的医药箱,里面有常用药、创可贴、消毒液、一次性口罩等。

“每天的午饭都是自己从家里带,但夏天气温高容易饿,自从附近社区有了工会驿站,这些问题全都解决了。早上带的饭可以放进冰箱冷藏,中午再用微波炉加热。作业结束来这里休息一会儿,能喝上水,吃上热饭,还有空调,真是方便又贴心。”刘爱英手端着热气腾腾的饭菜高兴地说。

“杨大爷,您的血压有点高……”工会驿站一角,社区居委副主任许鑫正在给杨泽良量血压。他一边量血压,一边不停地叮嘱:“这几天天气炎热,您一定要注意身体,热了、累了可以随时来驿站休息。”

“连日来,气温居高不下,为减轻环卫工人劳动强度,保障大家身体健康,我们将一线环卫工人的作业时间调整到了每天上午7:00至11:00,下午3:00至6:00,尽量避开最热的时段。”佳瑞宝劳务服务公司保洁队长杨恩海说。他同时呼吁广大市民,随着我市连续出现高温天气,晚上消暑纳凉的人数不断增加,随地丢弃的垃圾也随之增加,导致环卫工人的工作量越来越大,希望大家能够尊重环卫工人,珍惜他们的劳动成果,不随意乱扔垃圾,自觉维护环境卫生。

## 东丽区金钟街花语尚东三期D地块项目

## 酷暑坚守保进度 错峰施工保安全

■ 记者 吕献峰

8月3日9时许,津城热浪灼人。早上,天津市气象台将高温黄色预警信号升级为橙色,预计中心城区最高气温将达37℃以上,且湿度较大,闷热感明显。

记者来到东丽区金钟街花语尚东三期D地块项目施工现场。在3号楼5层一处密闭走道内,来自云南保山的建筑工人杨银山正在进行墙面粉刷。豆大的汗珠从安全帽帽檐下不断滚落,他随手用毛巾一抹,汗水很快又渗满额头。工作服早已湿透,紧贴在后背上。室内的几扇窗户无法形成对流,空气极为闷热。“干一会儿就得擦把汗,但工期紧,活儿不能停。”杨银山边干边对记者说,“项目部调整了作息,上午早出工,下午晚开工,最热那阵儿能歇一歇。”

高温“烤”验的不仅是工人的体力,更是项目安全管理与人文关怀的刻度。当前,花语尚东三期项目全面进入装饰装修攻坚阶段,墙面粉刷、室内采暖铺设、外墙保温等多道工序同步推进。中铁城建三公司第八项目部坚持“避高温、抓早晚、保安全、保进度”原则,将高风险、高强度工序调整至清晨和傍晚凉爽时段集中开展,正午高温时段全面暂停密闭空间及室外作业,严禁超时、带病、疲劳施工。工人上班时间调整为5:00至10:00、15:00至19:00,科学错开高温峰值。

守住安全底线,更需暖心关怀。项目部在各楼层改善密闭作业环境:现场设立清凉服务站,全天免费提供绿豆汤、凉茶和饮用水,藿香正气水、清凉油等防暑药品随取随用。每日班前开展健康问询和安全教育,常态化巡查作业状态,及时制止违规高温作业行为。

“项目部想得挺周到,每天有绿豆汤,还有藿香正气水。”杨银山说清,又转身继续在墙面上忙碌起来。高温不退,坚守不止;一份清凉,几多关怀,正化作建设者手中一铲一刷的踏实干劲,为城市建设添砖加瓦。