

新时代 新征程 新伟业

# 自助式服务如何更有温度？

□ 本报记者 张铮

核心提示

查询社保、点餐交费、存取办卡……日常生活中,人们在政务服务机构、医院、银行等场所,都能见到自助设备应用的场景。

自助式服务的出现改变了很多传统的生活方式。现在,无论到哪儿,人们都可以通过智能化的自助设备完成自己要做的的事情,提高了效率,节省了时间。

那么,自助式服务如何才能更有温度? 11月24日,记者对此进行了采访。

## 1 自助政务服务区 “24小时不打烊”

记者在许昌市民之家人口处看到,有群众陆续到这里的24小时自助政务服务区办理业务。

“这里的自助设备真是太方便了,把身份证放上去就可以打印无房证明,省去了到楼上窗口办理业务的排队时间。”正在24小时自助政务服务区办理业务的刘女士说。

许昌市民之家不光有24小时自助政务服务区,还专门设置了自助服务区,方便市民周末前来办理业务。11月26日恰逢周末,许昌市民之家二楼的自助服务区内,清晰明了的办事指南排列在大厅四周,不时能看到前来办理业务的市民。

“咱们现在都是自助办理,拿着身份证就行。”企业开办帮办人员宋满乐告诉记者,许昌市民之家有企业开办自助服务专区,办理人提交资料后可以直接把营业执照打印出来,拿着营业执照还能免费领取企业开办“大礼包”,里面有3枚实体章、1枚电子印章和1张税盘。

据了解,为持续优化许昌市的营商环境,满足群众的办事需求,许昌市民之家开设24小时自助政务服务区,为办事群众提供便捷、贴心的服务。24小时自助政务服务区设置了4台自助设备。在这个区域,办事群众可以办理公积金、医保、社保、水电费交纳等高频民生服务事项。

同时,24小时自助政务服务区还为群众提供公积金缴存证明、不动产无房证明、电子营业执照打印,医保查询、自助复印等184项查询、打印服务事项,以及2072项政务服务事项办事指南查询、自助申报服务。

24小时自助政务服务区为办事群众节省了排队的时间,在缓解窗口办事压力的同时,解决了上班职工请假办事不方便的问题,真正实现了政务服务从8小时向“白+黑”“全天候”的转变。

“到自助政务服务区办事,就像取快件一样方便。”在这里办理业务的市民王先生说,政务服务“无时不在、无时不有”。

除许昌市民之家外,魏都市民之家打造的智能自助服务专区已投入运行。该专区集中配置“个体、企业智能审批一体机”“政务服务综合一体机”,集24小时个体工商登记、自动化企业开办、身份识别、信用查询、线上办理等多功能于一体,实现了“窗口式、面对面”传统服务模式向“自动化、智能化”服务新模式的转变。



▲ 社区志愿者“智慧助老”日常  
▲ 许昌市民之家24小时自助政务服务区

本版图片均为资料图片

## 2 自助式服务已延伸至诸多领域

实际上,自助设备并不是稀罕物,它在我们的生活中早已出现。

提起自助设备,很多市民第一个想到的就是金融机构的ATM机。如今,金融机构的自助设备更加智能化,不仅有存款、取款、转账、查询明细等功能,而且能办理银行卡开卡等业务。

部分商场、门店也有自助设备,如自助结账系统等。另外,车站等场所所有自助售票机、自助取票机,为市民提供了非常便捷的贴心服务。

“我以前只在商场、加油站见过

自助式服务,没想到现在连洗车都能自助了。”正在市区解放路一个自助洗车点清洗爱车的市民陈薇说,“自助洗车机使用很方便,而且洗一次车只要几块钱。”

记者在我市一家三甲医院看到,很多人通过多功能自助一体机挂号、交费,两名志愿者不时为有需要的人讲解并提供帮助。

“现在的生活越来越智能化了。来医院看病,通过这台机器就能挂号。”正在为就诊卡充值的市民冯女士笑着说,现在不论是看病、购

物,还是到政务服务机构办事,都离不开智能化的自助设备。

抓娃娃机、充电宝租借自助机、自助按摩椅……商场里的自助设备“人气”很高。“自助式服务是‘社恐’人士的福音。”23岁的市民刘婕到一家超市购物,从存包到结账离开,都使用了自助设备。

自助式服务缩短了消费者的等候时间,给了他们更多自主权。如今,更多产业开始运用自助服务技术。随着技术的进步,自助式服务将是未来服务业的必备要素。

## 3 持续发力,让更多老人拥抱“智慧生活”

“你好,我在这儿看了几分钟,就是搞不明白怎么打印检查结果。到底要怎么操作?你帮我看看。”11月26日,在市区一家医院的自助取片机前,一位老人端详了一会儿,不知道该如何操作。

这位老人告诉记者,他要取片子和检查报告。拍片时医生告诉他,一个小时后可以通过机器自行领取,可他到机器前却傻眼了,不知道如何领取。

“应该在这里扫码领取。”记者仔细看了看自助设备的说明后,顺利帮助老人把片子取了出来。

记者在采访中了解到,虽然自助式服务有很多好处,但也存在一些问题。在更多服务领域更好地推行自助式服务不是一蹴而就的事,

不但需要企业、商家、相关部门等积极推动,而且需要公众尽快适应自助终端在各行各业的应用。

“一些老人不会使用智能手机,也不太会操作那些自助设备。这就需要有关部门根据市民的实际需求,提供人性化的服务。”采访中,一些老人建议,有关部门在大力推广自助式服务的同时,要做好老年群体服务工作。

“有关部门在推行自助式服务的同时,一定要考虑到无法快速适应自助式服务的人群,比如老人。”市民刘军说,老人接受新事物较慢,有关部门不妨组织引导员现场教授操作方法,或配备简单易懂的说明,让自助式服务更好地融入大众、方便大众。

打开应用商城,输入APP名称,点击搜索,一键下载安装……在社区工作人员的指导下,不少老人成功安装、注册了自己想用的APP。这样的场景,在市区各个社区经常出现。

指导老人通过“豫事办”APP办理养老资格认证、电子社保卡领用等高频服务事项……这些都是许昌市民之家“智慧助老”志愿服务的日常。志愿者为老人提供了个性化、细致入微的政务服务指导,帮助他们适应“数字生活”。

自助式服务虽然便捷,但冰冷的机器不能完全替代有温度、有交流的人工服务。我市将在“智慧助老”方面持续发力,让更多老人跨越“数字鸿沟”,拥抱“智慧生活”。