

81890 经过 15 年的风雨兼程,“拨一拨就灵”成了甬城市民耳熟能详的民生服务热线。身处互联网时代,对于 81890,市民有感情,更有期待——

# 81890,网络时代如何深耕



本报记者 王佳  
海曙记者站 郑轶文

2001年8月18日,81890“诞生”。15年的风雨兼程中,“拨一拨就灵”成了宁波人耳熟能详的民生服务热线,81890也成了宁波的一张名片和“会客厅”。

在今年第15个“生日”到来之际,81890特委托独立第三方调研机构,开展了一次包括平台服务满意度及智能化服务建设需求的专项调查。

调查结果显示,81890服务平台知晓率达95.02%,其中,寻求过81890服务的市民比例为72.91%;拨打81890服务热线仍是目前宁波市民最为推崇的获取81890服务的途径,市民选择比例达85.68%;81890在服务方面的整体满意度分值达到了9.988分。

## 初心不改 需求“补缺”仍可深耕

8月4日,81890求助服务中心和宁波第一医院门诊预约挂号服务平台正式启动,截至15日,电话预约挂号已有342人次。

“对于我们老年人来说,还是打电话方便,说得清楚。”家住海曙镇明小区的陈大妈说,现在医院挂号推出了很多智能化手段,但手机、电脑,老年人都不太在行。“女儿倒是教过我一遍网上预约挂号流程,但转头就忘了。”

“这也是不少医院在推行了智能化挂号平台后仍愿意将一路通道接入81890的主要原因。”81890主任金莹说,81890建立至今,推出的项目、搭建的载体都是以市民需求为导向,不忘这一初心,81890就会有持续的生命力。

15年间,81890搭建起了企业服务平台、光明俱乐部、鹊桥会等70多个服务载体,目前能提供20大类服务项目,很多项目带有“补缺”性。

“这是81890一直努力的方向,为政府、为社会‘补缺’。”在“81890人”的眼中,政府目前一时关注不到或本身在政府责任边界外的、企业与市场又认为“不值得”做的,而市民有需求的领域,就有他们“深耕”的空间。

江潇是81890志愿服务中心第一届理事会副理事长,2015年10月的一次“帮扶对接”,让她对此有了更深刻的理解。

家住海曙新芝路的残疾人胡先生需要一双“对静脉曲张有帮助的袜子”,去过一些医疗器械商店,都没能找到合适的款式。一家店员告诉他,“拨打81890580吧,那条志愿服务热线说不定能帮上忙。”

胡先生拨通了81890580服务热线,希望有一位懂网上购物的志愿者上门服务。接到胡先生的求助后,81890志愿服务平台工作人员第一时间通过网站、微信、QQ发布志愿者招募信息,一小时后,大学生志愿者孙超看到了这条信息,马上响应,当天中午赶到胡先生家,不但帮助上网购买袜子,还清理了胡先生家的



由市委组织部牵头联合81890志愿服务中心共同开发的“甬·志愿”APP服务平台开通上线。(徐文杰 摄)

电脑内存。事情就这样结束了吗?没有。81890工作人员深入了解包括胡先生在内的这一人群的需求,联系宁波工程学院,创建了“温暖的数码公益爱老助残”志愿项目,并采取社区设点服务的形式长期开展志愿服务活动。

81890建立的初衷,旨在转变政府职能,改进机关作风;解决供需双方信息不对称,提高市民生活质量;不断提升社会管理和公共服务水平,着力建设服务型政府。“这一初衷,至今仍是81890的活力源泉,今后也将是。”

宁波“天一快活林艺术团”的团长鲍英江在今年5月为81890作了一首题为《美歌献给81890》的歌曲。事情的缘由是4月中旬时,家住天一家园的鲍英江发现,地铁口自动扶梯的提示音处于常开状态,即便在深夜地铁停止运行时还在循环播放安全提醒,严重影响了临近地铁口居民的夜间休息,情况持续了数日。4月24日凌晨鲍英江拨打了81890,中心接线员了解情况后,当即与地铁等相关部门取得联系,经协调后解决了这一问题。

## 作为第三方 进一步规范加盟企业

8月1日,宁波市质量技术监督局批准发布了由81890和宁波市标准化研究院共同起草的《锁具维修服务规范》地方标准,填补了锁具维修行业服务保障的空白。

这已不是81890第一次参与标准的制定。为规范和提升“加盟企业”为民服务的品质,81890先后制定出台了《家庭母婴护理服务规范》《家庭物品搬运服务规范》《家庭保洁服务规范》等9项地方标准,其中7项标准被商务部采纳,成为家政服务行业的国家标准。

“立规”方有成效。此次调查显示,在81890目前提供的20大类服务项目中,市民对81890加盟单位各项服务指标满意度评分均在8.5分以上。受访市民表示,加盟企业的服务态度和专业化水准有了明显改善,但“性价比”方面仍有提升空间。

“引领和规范加盟企业,我们仍在路上,需要进一步加强。”81890服务中心执行部主任严洪海说。

今年上半年,81890举办了两场关于搬家类和空调维修类加盟企业的座谈会。针对市民投诉的热点,81890与加盟企业共同商讨,制定服务细则,细则则成为81890评判消费

者投诉是否有有效的依据。4月举行的搬家类加盟企业座谈会上,81890与加盟企业约定了近10条搬家服务细则,根据约定明确了“红黄线”情形。对触碰红线的企业,81890将解除与其的加盟关系,对触碰黄线的企业从重处罚。如企业在搬运过程中发生甩货、要挟加价、偷窃、不守时且明确违约等情况的,将被解除和81890的加盟关系。

7月,81890接到一位市民投诉:之前通过81890联系的一家搬家公司在接单后却派了另一家公司上门服务,服务也不到位。81890核实了情况,因企业这一“转单”行为违反了“约定”,对这家搬家企业记录有效投诉一次,如果有效投诉达到3次,将被解除加盟关系。

企业座谈会给自己“定规矩”的做法,初显成效。根据81890数据显示,今年6月至8月,搬家类的投诉量与往年同期相比,略有下降。

“如果成效显著,我们会在其他民生服务领域,继续推进该项举措。”严洪海表示,据悉,作为市民和企业的桥梁,81890将加强监管力度,加快诚信体系建设,对守信企业采取优先派单等激励举措,对失信企业进行严惩。

81890微信公众号提供的“微服务”功能,为促进家政服务业良性发展开辟了另一通道,从800多家加盟单位中筛选出有网络服务意识和能力、服务需求量大、服务质量好的核心精品服务团队,率先“触网”运用互联网思维接单,价格信息透明真实,下单后类似网络购物的评价功能,更是对加盟单位产生了一定的约束力,令其不得不重视和提高自身的服务水平和质量。81890数据显示,“微服务”从今年4月上线至今,共计下单95件,好评率100%。

## 坚持传统 迎头赶上“互联网+”

在当下互联网时代,关于传统与现代的关系,81890一直有自己的思考。

在相继推出微信公众号服务和O2O服务、并积极筹划手机APP服务的同时,“81890人”认为,在从传统的人工电话服务向智慧服务延伸过程中,并不意味着传统服务的退化甚至放弃。面向以电话求助为主的服务对象提供托底性服务,仍有不断优化的空间;在此基础上,着力于服务广度的拓展和新型信息生产方式的运用,使传统与现代相得益彰。

## 相关链接

# 81890成立十五周年 便民服务活动看过来

本报讯(记者王佳)为庆祝81890成立十五周年,8月18日上午,81890加盟企业和光明俱乐部的盲人朋友将给市民朋友送上便民服务。

活动当天,宁波老三区将设立4个便民服务点,宁波江东吉祥家政等45家加盟企业分别在海曙区澄浪社区、江东张斌桥菜场、江东太古城小区、江北广庭社区设摊为市民提供便民服务,内容包括免费或低偿(主要是所需配件的成本费)提供水电、家电维修、锁具、中医咨询、母婴咨询、智能养老、消杀等。

此外,活动当天,宁波美乐门

家庭服务有限公司提供便民服务进社区、宁波市海曙大众社区服务有限公司进敬老院为老人提供服务;还有60余家家政企业在所在地周围为市民提供低偿或无偿服务,服务内容:修锁配钥匙、家电维修、水电维修、保洁清洗等。

8月18日上午9时到12时,为民保健推拿馆、大卿桥推拿所、万祥盲人推拿店、江东明楼甬武按摩店、高桥石水娟盲人按摩店、荣华推拿阁、双梁盲人推拿所、阿尔法盲人推拿店、中医推拿诊所、锦乐盲人推拿所、阿国盲人按摩店、林峰盲人推拿中心等12家的盲人朋友免费为市民提供按摩服务。

## 数说



81890服务平台知晓率达**95.02%**

寻求过81890服务的市民比例为**72.91%**

服务方面的整体满意度分值达到**9.988分**

拨打81890服务热线仍是宁波市民获取

81890服务的主要途径,市民选择比例达**85.68%**



数据显示,“微服务”从今年4月上线至今共计下单**95件**,好评率**100%**



对81890推出APP服务平台的需求内容

- 生活类模块,选择率达**93.63%**
- 自助生活缴费模块,政府、公共资源模块,选择率均在**70%以上**
- 志愿者等特色服务、个性化定制服务、互动交流服务等模块,选择率均在**50%以上**

洪茜茜 制图

# 关于后孙(望春桥)部分房源处理的有关事项通知

根据后孙(望春桥)安置房交付工作统一安排,对后孙(望春桥)安置房五江湾南区、北区房号为101至110室的一楼和五江湾南区25幢、29幢、30幢、31幢的房源进行回购或补差的

处理办法,现就回购结算等有关事项通知如下:一、有关说明:1、抽中(含自行换房办理公证的)以上房源的被拆迁(搬迁)人、被征收人如选择回购的,需先办理回购声明公证,凭此再进行回购结算等;2、未办理回购声明公证的,一律视为放弃回购选择补差;3、选择回购的,临时安置补偿费发放至2016年8月止;4、选择补差的,补差及相关手续在交房结算时一并办理。

二、回购声明公证、回购结算统一办理时间:

安置房地址	安置房建筑面积(约平方米)	办理时间(8:30-11:30;13:30-16:30)
五江湾南区29幢	60	8月22日
五江湾南区30幢	60	8月23日
五江湾南区31幢	60	8月24日
其余房号为101至110室的一楼	60-140	8月25日
五江湾南区25幢	110	8月26日

三、办理地点:丽园北路801号(天胜花鸟市场对面、宁波银行湖东支行一楼)。

四、需随带材料:回购声明公证需随带材料:1、产权人(直接安置协议书上的安置人)须带身份证、户口簿、直接安置协议书原件及复印件各一份,私章等;2、产权人已婚的,需夫妻俩同时到场,并携带结婚证原件及复印件;3、产权人已离婚的,须出具离婚证和离婚协议书,或法院离婚调解书(或判决书)原件及复印件;4、产权人已死亡的,须出具继承公证书后由所有继承人声明回购。回购结算需随带材料:已办理回购声明公证的产权人随带直接安置协议、核算单等拆迁补偿相关资料原件及复印件,产权人本人或委托人身份证原件复印件、私章等。

五、本次委托浙江省宁波市市业公证处公证。六、因办理地点停车不便,建议采取其他方式出行。特此通知。

宁波市海曙区房屋征收事务所  
2016年8月17日



宁波银行  
BANK OF NINGBO

快审快贷

一日审批

三天放款