



81890接线部

# 不忘初心 牢记使命 锐意创新 砥砺前行

## ——81890求助服务中心成立十六年侧记

16年前的8月18日，81890，由一串精灵活泼的数字组成的服务热线在宁波诞生。

这个由海曙区委、区政府组建，为社会提供各类信息对接服务的热线平台，旨在转变政府职能，改进机关作风；优化投资环境，促进城乡经济繁荣；培育家庭服务市场，安置富余劳动力就业；发展社会组织，促进社会和谐进步；解决供需信息不对称，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。

16年来，81890始终牢记“便民利民，有求必应”的服务宗旨，始终坚持“以人为本”的服务理念，紧紧围绕群众的需求，通过整合政府、市场、社会三方资源，为群众提供及时、有效的信息对接服务。在加强社会管理创新、建设和谐社会，开创了独具特色的公共服务新模式。



### · 回顾 ·

#### 发展阶段

81890自成立以来，根据社会需求的变化，服务功能不断拓展，服务范围不断扩大。按照其服务对象和辐射范围来看，可划分为四个阶段：

**起步运作阶段**，时间为2001年成立至2002年。这一阶段，海曙区财政投入56万元，租用4条电话线，招聘10名工作人员，初步搭建了81890热线和信息平台。起步运作阶段，时间为2001年成立至2002年。这一阶段，海曙区财政投入56万元，租用4条电话线，招聘10名工作人员，初步搭建了81890热线和信息平台。

**智慧化发展阶段**，时间为2013年至今。81890信息化应用全面推进，2014年志愿服务手机APP投入使用，2015年生活服务微信平台正式上线，市民可以在线进行服务下单等操作，形成了以电话语音服务为基础，以微信、微博、短信、网站等为辅助的市民求助服务网络。全面启动市民生活海量大数据分析工程，对历年来的求助情况进行阶段性的大数据分析，2015年，成为宁波市政府的大数据分析项目。2016年全面启动平台“十三五”智慧化建设工程。

#### 服务领域

16年来，立足社会多元化需求，81890搭建各类服务载体，逐年增加了党员服务中心、志愿服务中心、光明俱乐部等77项服务功能。

**服务领域**：由生活性服务拓展到社会性服务。81890通过整合政府、市场、社会三大资源提供各类有效服务。2004年建立市81890党员服务咨询中心，2008年

建立市81890党员志愿者指导中心，2012年建立81890志愿服务资源中心，整合全市党员、志愿者资源全面开展社会性服务。搭建起24小时无休的全市性的志愿服务工作平台，承担起全市志愿者的服务、管理、指导、考评以及培育一批特色志愿团队的职能，实现社会爱心资源与弱势群体的快速、有效、无缝对接。到2015年，基本形成了社会服务线上线下联动机制，投入运营的甬志愿APP，在2016年由市委组织部牵头，作为“两学一做”活动的有效载体，向全市推广。至今，志愿服务中心已整合全市4000多个社会组织、85万志愿者的资源，开展志愿服务信息对接9400次，志愿活动12156次，服务计时212万小时。

**服务对象**：由普通群体拓展到特殊群体。立足特殊群体的需求实际，81890相继搭建面向盲人、老人、智障人士、困难群众、癌症病人等特殊群体的服务平台。针对老年人，建立了“遥控一键通”应急呼叫系统、81890月湖老年网；针对盲人，相继成立了81890光明电影院、光明图书馆、光明网吧、光明俱乐部、光明俱乐部宁波盲童学校分部等；针对癌症患者，组建了常青藤俱乐部。通过一系列针对性强的服务，逐步形成涉及物质、精神、安全等多方面的广泛的困难群体保障体系。2014年，81890光明电影院项目被评为“全国助残先进集体”。

**服务深度**：从共性服务拓展到个性化服务。随着市民生活水平的提高和81890服务品牌的日益提升，市民对81890服务的要求也随之提高，要做到100%让群众满意，必须要与时俱进，进一步整合各类资源，为市民提供高效的个性化服务。为此，81890相继建立81890380妇女儿童服务专线、81890文明创建平台、81890婚庆服务平台、预约挂号等77项服务载体，建立起针对性强、专业化水平高的服务网络。2016年，成为海曙区社会基层治理服务平台区级指挥中心，全面参与基层网格化治理工作。

#### 服务品牌

经过16年努力，81890的服务取得了显著成效，品牌的影响力不断扩大。

优化了服务。81890，从2001

年8月至2017年7月，热线电话从4门增至23门；日均受理求助事项从40件增至3000件；加盟企业从90家增至877家；服务内容从9大类110小项，增加到21大类698小项；营业额从3320万元增至19.8亿元；税收从208万元增至2113万元；就业人员从4810人增至32119人；志愿者从1000名增至85万名；服务功能从2项增至77项。截至2017年7月，共为市民解决求助事项1000.1万件，办结率达100%，服务满意率达99.87%。

**彰显了品牌**。81890先后获得“全国文明城市”“全国五一劳动奖状”“全国创先争优先进基层党组织”“全国助残先进集体”“全国敬老文明号”“政府创新奖”“国家级巾帼文明示范岗”“全国青年文明号”“全国三八红旗集体”等360项集体荣誉，收到110面锦旗、200封表扬信，有2020人次获得个人荣誉。中国科协2002年、国家商务部2004、2007、2009年分别向全国推广宁波“81890服务模式”；目前全国已有200多个城市相继应用81890服务模式；《人民日报》、《新闻联播》、《经济日报》等380多家新闻媒体采访报道10000余篇次；全国各地及国际友人来中心的考察团达3528批次。2010年5月16日，上海世博会首场论坛在宁波举行，中外嘉宾到81890考察时，联合国官员表示要把81890复制到全世界，美国教授希望能把81890的服务带回家。西欧7个国家共产党领袖到81890考察，党和国家领导人多次到81890视察，给予了充分肯定。

**实现了共赢**。81890始终把市民的每一桩平凡小事当作大事来做，始终恪守服务承诺，把“诚信、创新、奉献、卓越”的职业精神贯彻始终。通过真心实意、认真真诚为群众办实事、做好事，实现了政府、企业和市民的三方共赢。一是政府赢得了民心。密切了党和政府与人民群众的关系，解决了政府一直想解决而未能解决好的市民多样化、个性化的服务要求。二是企业赢得了市场。加盟企业的营业额从2001年到2017年7月，扩大了58倍。三是市民赢得了实惠。市民碰到无所适从的事，通过81890都可以获得及时、准确、有效的信息求助服务。



### 8月18日便民活动

每年的8月18日被定为“81890便民服务日”。今年活动当天，海曙、鄞州、江北将设立4个便民服务点，共有49家加盟企业为市民提供便民服务。

华光城社区居委会门口，服务时间上午8点到10点半，服务内容：水电维修、家电维修、锁、配修、空调保养；张斌菜场东门口小广场，服务时间上午8点到10点半，服务

内容有：水电维修、锁具维修、家电维修、厨具维修；

红梅社区居委会门口，服务时间上午8点到10点，服务内容：锁具维修；

地铁鼓楼站（轨道交通志愿服务中心），服务时间上午8点到10点半，服务内容：锁具安全咨询、家电维修、母婴护理、按摩、家电维修、血压测量、法律咨询、听力检测、针灸、量血糖、太阳能热水器维修咨询。

### 81890光明俱乐部盲人会员回馈社会免费按摩活动

**活动时间**：8月18日9:00—12:00

**活动场地**：阿尔法盲人推拿店（鄞州区桃源北路228号）  
万祥盲人推拿店（海曙白杨街45弄1号）  
大脚桥推拿所（海曙咏归路42弄7号）  
中医推拿诊所（海曙前丰街29号）  
锦乐盲人推拿所（海曙蓝天路63号）  
双梁盲人推拿所（海曙小梁

街21号）  
荣华推拿阁（江东民安路469号）  
为民保健推拿馆（鄞州贸城中路720号）  
阿国盲人按摩店（鄞州区咸祥镇咸兴路886号）  
林峰盲人推拿中心（宁海城关兴南路430号）  
江东明楼甬武按摩店（江东宁徐路179弄5号102室）  
海曙高桥石水塌盲人按摩店（海曙高桥西城春天望路608号门卫）



81890接待考察团队

### · 展望 ·

站在新的起点，宁波81890平台将借助新一代信息技术，以坚持“便民利民，有求必应”服务宗旨为原则，以加快推进81890平台的智慧化进程为重点，需求驱动和数据驱动相结合，以数据整合、渠道拓宽、功能拓展为途径，在不断完善服务方式和手段的基础上，不断推进平台智慧化发展。主动适应时代发展趋势，借助供给侧改革，不断提升81890平台的精细化、智慧化、社会化水平，实现宁波81890公共信息服务平台更高效、更智慧、更绿色、更开放、更惠民的发展，持续提升市民的生活质量。

全面打造智慧化运行平台。

建设更加智慧、更加科学、更加有效的运行平台，使81890平台的智慧化程度不断提高，平台运行更加高效。81890平台的服务分类体系更为科学，分类维度达到5级以上，层级达到3层以上；实现对求助内容的（半）自动分类标注，服务智能推荐的准确率达到85%以上；构建自动派单决策模型，自动派单量达到80%以上，服务的自动监管能力不断加强，监控的效率不断提升。以信息技术服务民生工程建设的能力得到更大体现，信息化带动公共信息服务的业务创新能力显著增强。

搭建民生服务大数据平台，增强分析能力，支撑81890平台科学化发展。坚持问题导向和数据驱动，基于大数据技术，构建宁波81890大数据分析系统。有效提升81890平台的分析决策能力，及时发现和解决81890平台发展中的问题，掌

握81890平台、公共信息服务业和宁波家庭服务行业的发展规律，引领公共信息服务平台的发展。着力构建基于政务云平台的81890信息资源中心，面向民生服务的分析需求，研发不同的分析模型，建立81890大数据分析系统，推进民生服务数据开放。通过81890服务数据的开放，推进政府治理透明化、社会管理扁平化进程，同时助力“大众创业、万众创新”，让81890民生服务数据来自社会、回馈社会、服务社会，创造更大的价值。

构建民生服务的征信平台，助推中小企业可持续发展。基于81890现有的服务数据，进行信用信息数据的采集及评价，建立企业、个人征信机制。并通过自身信用信息数据的积累，打通各部门之间的信用信息数据库，建立较为完善的信用信息共享机制和共享技术体系，实现各政府部门之间信息的

实时共享，搭建集聚企业和个人信用信息的服务平台，成为整个社会信用体系中的重要组成。通过信用等级的评定为银行评估企业运营情况出具重要参照，有效解决小微企业融资难的瓶颈，推动行业的健康可持续发展。

16年来，81890坚守着服务承诺，不敢有半点的懈怠，时刻谨记我党群众利益无小事的工作要求，每前进一步，如履薄冰。十六年艰辛路，收获了成功的喜悦，更积累了服务的经验。81890深知服务永无止境，将不忘初心，站在新的起点上，在宁波“名城名都”建设的征途中，进一步拓展81890的服务功能和服务领域，着眼于“最多跑一次”“五水共治”等重点工作，把服务项目做精做细做好，把服务品牌做大做强做优，在构建社会主义和谐社会中作出新的应有贡献。



“甬·志愿”大篷车活动

撰文 张建儿 唐慧晔 摄影 俞建育 楼武荣