

日前，海曙区古林镇居民王先生遇到了一件烦心事，他的日常行程一直处于家和单位两点一线间，而他的健康码突然转为黄码，让患有慢性疾病的他无法定期前往医院配药，为此他多方求助，但由于所涉部门较多，求助过程并不是很顺畅。81890接到求助，经研判，通过跨行业、多部门的协同分析，最终王先生的健康码恢复为绿码，事情得到了圆满解决。

解决王先生烦恼的背后“推手”是81890“分级响应、高效协同”的事件受理机制。20年来，有困难找81890已经成为许多甬城市民的习惯。自2001年8月18日81890求助服务中心挂牌成立以来，从最初的单一提供热线服务，到如今跨部门跨层级的多跨场景应用，81890始终践行着“便民利民、有求必应”的服务宗旨。

如今的81890，顺应数字化改革大潮，充分运用大数据、云计算、人工智能等手段，整合海曙区“首问热线”、民生e点通，搭建“企业通”服务平台，拓展集电话、微信、APP等于一体的“生活通”服务体系，实现了能级提升、服务拓展，真正做到勇立潮头、历久弥新。

记者 陈朝霞 海曙区委报道组 孙勇 通讯员 车萌 文/摄

整合“首问热线”，运行机制更高效

2020年10月28日，海曙区协同智治81890服务平台上线运行，20年前只有4部电话的81890“号码百事通”，蝶变为线上线下多端口智治服务体系。

81890成立了数字化改革工作领导小组，邀请宁波工业互联网研究院、省发展和改革委员会等专家院所的骨干力量，组建专家智库和工作专班，搭建海曙区数字化改革驱动的“协同中枢”，承担跨部门数据共享、流程再造和业务协同高效运作的“首问热线”，倒逼党政机关服务方式从“碎片化”转变为“一体化”，实现居民和企业求助一号接入、一站高效解决。“目前，海曙区88个



81890求助服务中心接线员工作场景。



智慧81890大数据可视化展示平台。



81890求助服务中心外景。

数字赋能，81890走过20年历久弥新

能级提升 服务拓展

81890不忘民生之困，也专注排企业之忧。依托“企业码”端口、对接全区各职能部门、各乡镇企业服务子平台，建立了一套完善的企业服务数据汇集流转机制。2020年10月28日，81890“企业通”服务平台上线，通过设立惠企礼包、企业名片、企业诉求、企业政策、服务商城、警企服务、政策直播七大功能，实现政府服务与企业需求的精准对接。

“企业通”服务平台上线当天，营业执照马上要到期的某股权投资合伙企业就尝到了“甜头”。该公司负责人吕女士不清楚营业执照办理流程，在“企业通”服务平台反

搭建“企业通”平台，服务企业更精准

映诉求后，半小时后就得到了满意答复。

“平台作为海曙区服务企业的窗口，不仅进一步畅通了海曙企业的诉求通道，也打通了政策惠企‘最后一公里’。”81890求助服务中心相关负责人表示。

根据线下帮企队伍的前期调研和线上大数据分析，2021年初，“企业通”服务平台推出“e企播”直播平台，邀请区级相关部门业务骨干，先后开展了“留工优工稳增促投政策”“社保网上操作和职工工资申报培训”“从事案例看安全生产法律体系”“工业稳增10条”“您最关心的高新技术企业认定”“企业遭受受损与赈灾捐赠的税务处理”6场直播，向企业传递最新最热的政策

“电话线+网线”双线并行，生活服务更智慧

一直以来，81890作为群众生活咨询“号码百事通”的作用已深入人心，今年7月，依托20年生活服务行业管理经验和海量民生服务数据基础，“81890生活通”上线“浙里办”微应用，同时实现App、支付宝、百度、微信小程序等多端口登录和同源发布，让81890变身为一站式智能化数字生活服务平台。

“81890生活通”紧扣“全面、优质、可信”三大特点，在保留传统的咨询求助功能外，还创新服务模式，开设了生活照料、搬运搬运、水电维修等14大类服务模块，总计304小类服务项目，市民可通过一键下单，满足衣食住行乐各方面的生活需

高新区新明街道：“三服务”为企业排忧解难

记者 王博 通讯员 王朝武 张聪立

前不久，高新区新明街道陆续接到宁波新翼瑞成电子科技有限公司、宁波科联电子有限公司等企业的求助电话，称由于租金问题园区食堂将停止营业，400多名一线工人遇到吃饭难题。新明街道发展办接到求助电话后，第一时间到现场了解情况，并多次协调园区、企业，最终促成双方达成一致——食堂继续保留，并在原有基础上改造升级。

企业的发展是实现区域经济健康发展的强劲动力，服务企业就是服务区域经济发展，新明街道以“学党史办实事”为契机，全力以赴服务企业，做到事事有人盯、件件有

着落，为企业平稳健康发展排忧解难、保驾护航。

宁兴大厦有70家企业，其中有商贸企业，也有银行、证券、保险公司等金融企业。疫情期间，为做好楼内企业的疫情防控工作，新明街道和大厦的运营单位宁波市昆仑国际经贸有限公司一起出谋划策，指导楼宇企业严格落实各项防疫措施。“我们自身的工作比较扎实，街道的服务也非常到位，为企业正常运营提供了许多帮助。”宁波市昆仑国际经贸有限公司相关工作人员说。

浙江山力得新材料科技有限公司是一家专业从事抗震支吊架研发、生产的工业企业，落户新明街道后，向街道寻求服务。该企业负责人称，他们技术实力强，但不了解政府的扶持政策，不知道该如何申报。接到求助后，新明街道工作人员第一时间

上门服务，帮企业申请实用新型专利18项、软件著作权4项，还积极为该企业对接银行、上下游企业、资源，在企业成长初期助其一臂之力。

作为高新区人口最密集的城市型街道之一，新明街道辖区内有53个居民小区、23幢商务楼宇，人口4.6万，楼宇中有各类现代服务业企业1万余家。为更好地服务楼宇企业，新明街道在其中9幢楼宇设立服务中心，实现“零距离”服务。一方面，派驻机构和专职人员入驻企业，在楼宇大厅显著位置设立公告栏，工作人员姓名联系方式、服务内容、日常通知等全部“上墙”；另一方面，建立楼宇“一企一档”，添加每家企业联系人电话、微信、QQ等联系方式，建立每幢楼宇专属企业服务微信群，让企业相关服务事项在楼宇内解决。

“除了落实政府日常服务外，针对广大中小企业普遍反映的政策不了解等问题，街道还通过委托第三方、政府采购等形式，为楼宇内企业提供法律、投融资、财会、注册代办、人力资源、市场营销等服务，深化政府服务内涵，帮助解决广大中小企业发展中的困难。”新明街道相关负责人介绍。

走访送服务，问需促发展，新明街道持之以恒坚持“三服务”为企业排忧解难，激发了企业回馈社会的热情。台风“烟花”侵袭期间，该街道内一家饭店主动为周边丁香苑、五和苑、丹桂苑等小区的保安、保洁人员免费送餐。新明街道新晖社区与远在甘肃的宁波希望小学结对，进行帮扶，街道内的浙江三建集团浙东公司踊跃捐款捐物，不到半个月就为大山里的孩子募集到78个书包和200枚校徽。



宁兴大厦。（王朝武 张聪立 摄）