

浙「尽其才」

三支队伍建设的创新实践

从“拨一拨就灵”到“民想我办” 81890,老号码焕新“服务生产力”

应 磊 孙 勇 王 禹 袁质方

有困难,找81890。在宁波,这串数字深入人心,不仅因为它的谐音“拨一拨就灵”,更因为它真的“灵”,而且“灵”了20多年。老百姓生活中遇到任何困难,已经习惯找81890。自2001年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。

年复一年,因时而变。81890从宁波海曙区起步成长,从诞生地不断复制推广到全国各地。它的发展与壮大,印证了政府、社会、市场协同创新的时代价值。81890将服务从单向线性流动,拓展为网状服务圈,打造“无边界”服务体系,提升群众的幸福感满意度。空间上,从城市向农村延伸;对象上,从群众向企业拓展;内容上,从事务向精神覆盖。二十几年来,81890不改为民服务的初心,创新迭代服务群众的机制和模式。一个号码,不断焕新大功能,做到有问必答,有求必应,有难必帮,奋力兜好底、补好缺,实现了全天候、全社会、全方位、全覆盖服务。



俯瞰海曙

守初心 为民服务依旧灵

81890这串数字,老百姓说,它是“生活大管家”,一个号码统统搞定身边事。

2001年8月18日,海曙区投入56万元,租用4条电话线,招聘10名工作人员,搭建了81890。从一天几十个电话,到后来一天几千个电话。二十几年来,81890已经解决各类求助事项1800多万件,没有轰轰烈烈的大事,都是些针头线脑的小事。这个以“便民利民、有求必应”为宗旨的平台,成为政府与市民之间的“连心桥”。

55岁的江女士长期找不到工作,抱着“试试看”的心态,她拨打了81890零工市场服务热线。随后,求职信息便高速流转起来。两天后,她找到了一份帮厨的零工,月工资6000元,含双休和其他福利。接到81890回访电话的她,满意得合不拢嘴。

“为群众找工作,是我们根据形势变化推出的暖心服务。同时,有招聘需求的企业也可以求助服务专线,平台即时对接零工市场,实现求职与招聘的双向互动。”81890求助服务中心相关负责人介绍,81890通过整合政府与市场资源,形成登记、诉求、推荐、回访的工作闭环,打造“海量需求岗位+技能培训提升+人岗精准对接”一体化服务体系。

一份工作,体现民生温度。在宁波,81890不断诠释美好生活的样子。盲人作家郑阿姨是宁波2万多位视障群体的一员。她独居在家,很少出



81890910人才专线开通仪式

门,孤独成了常态。走出家门、融入社会,是郑阿姨梦想的光明之路。2008年,81890成立了光明俱乐部,为视障朋友打造了一套多元化的志愿服务帮扶体系,陪伴他们走出家门、走进集体、融入社会。

2005年起,81890着眼高龄独居老人等弱势群体居家安全,推出了“81890老年一键通”,24小时守护老人安危,危急时刻老人一键即可获得帮助。目前,这个特殊的电话机已累计安装6万余部,话务量超66余万次,拯救过120余位老人的生命,牢牢守住了老人的安全线。因此,这个电话被老人们亲切地称为“救命的电话”。

拓阵地 为企业服务助发展

在守住服务群众初心的基础上,81890主动求变,积极拓展服务阵地,创新推出企业服务。

一个民生平台,如何服务企业?2020年10月28日,81890企业服务板块上线,实现政府服务与企业需求的精准对接。

“e企播”直播间是81890服务企业的重要阵地。在这里,81890根据企业需求,邀请相关政策制定部门业务骨干走进直播间,向企业传递最新、最热的政策资讯、政策解读,政企双方在线“点对点”互动成为常态。三年来,81890已累计开播就业创业政策、惠企政策等主题的各类直播70余场,解读

政策100余项,吸引近3万人次在线观看。

“81890‘e企播’直播间,不仅进一步畅通了企业的诉求通道,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,“我们积极发挥桥梁作用,通过将政策制定者和享受者‘聚’到一起,推动政策制定更精准、政策兑付更便捷,助力营商环境优化大局。”

通过直播,81890精准捕捉企业需求。一位农创客在直播中表达了融资贷款的需求。一周后,农创客就和银行代表们坐到了一起,开展面对面的对接,不到一个月,两家银行220万元的授信就顺利获批,农创客高兴地向81890反馈,感激之情溢于言表。

81890依托多年沉淀的大数据,以信用搭建评价模型,为企业赋能。81890探索出一条“平台信用背书一准入机制建立一信用企业培育一优质资源输出”的家政信用建设之路。截至目前,81890加盟单位信用评价中包含3A级12家,2A级176家,1A级126家。

“我们将81890信用证书视若珍宝,有了这张信用证书,越来越多的客户选择相信并下单,信用好让我们的生意越做越兴旺。”宁波某家政服务公司负责人说,前不久,凭着这份3A信用证书,企业顺利中标了未来社区的运营项目。

引人才 24小时专属在线

人才是第一资源,各地“抢人”大战层出不穷,人才竞争日趋白热化。

在宁波,81890正在成为服务人才的贴心管家。今年4月19日,81890910宁波市人才服务专线正式开通,为全市各层级人才提供人才服务信息对接。

这条专线通过吸纳整合全市各类人才政策及人才信息,实现服务集成化。各类人才仅需拨打81890910人才专线,即可一站式获取人才资讯、对接人才服务。通过对咨询类、服务类分类处置、办结回访、宁波市委人才办兜底保障等方式,畅通闭环流程,打通人才需求侧与服务侧,优化人才服务体验。

“定制化”是这条专线的一大特色。81890910人才专线紧紧抓住全市顶尖、特优、领军、拔尖及高层次人才等关键少数,在数据库中以标签化形式进行标注,并为其“一对一”对接6类专属服务。

81890求助服务中心相关负责人介绍,专线延续81890暖心服务品牌特色,聚焦人才的高频需求特别是拴心留人的“关键小事”,按照“人才有所需、服务必有应”的理念,24小时在线为各类人才提供服务。该专线将建立跟踪回访及数据分析机制,通过数据库分析、线下抽检,适时开展运营分析,为下一步服务导向、服务提升、服务考核等方面提供决策依据。

未来,该专线还将整合政府侧、市场侧优质资源,坚持人才需求导向,不断推动优质人才服务提质扩面。

智能迭代 提质更有温度

随着市民需求的变化,81890的服务内容更加多元。当前,81890正通过数智能力的提升,打造民生服务新模式。

走进位于海光大厦二楼的81890求助服务中心,首先映入眼帘的便是

“智慧81890大数据可视化展示平台”,屏幕上展示着志愿服务、生活服务、企业服务、政务服务等内容,数据实时更新、数值不断跳跃。

据了解,近年来,81890积极运用人工智能算法、大数据匹配、语音AI等数字化手段联动打造普惠金融、零工市场、技术创新咨询、未来社区能力平台等20余个应用板块。聚合政府、市场、社会资源,创设暖心的“点-派-评”闭环机制,升级智慧81890服务体系,实现信息需求的一网汇集、精准对接、闭环管理。

81890还开发“智能客服”项目,用AI等高科技手段更新知识库,跟踪服务质量。如机器人质检模块实现了全量实时质检,一旦出现质量问题(如不文明用语等)即可被实时捕捉。通过这一做法,语音坐席质检平均分提高了近10分。AI陪练模块不受时间限制,员工可以通过不断的练习、测试,直观地学习、巩固业务流程,实现培训全覆盖。

经过这些年的改革迭代,81890已成为政府以数字化改革驱动的“协同中枢”,实现居民和企业求助一号接入、一站高效解决。“2020年起,海曙区探索将网络问政板块、政务热线全部整合到81890统一服务热线和App上,采取‘统一受理、分类处置、限时办结、全程监督’的模式,探索高效完善的政务、企业服务流程体系。”81890求助服务中心负责人介绍。

经过几年的实践,81890收到的民生类咨询问题,85%实现了“秒回”;在15%流转至部门解答的问题中,绝大部分也得到了快速回复,平均用时约80分钟,办结率100%,满意率超96%。

如今,81890成为宁波“智”理提效的一个缩影。在变与不变的辩证哲学中,坚守“三有四全”的服务特色。

“81890有着近二十多年生活服务行业管理经验和海量民生服务数据,我们更想用好这些珍贵的‘资源’,感知更多需求并梳理,把‘千年一遇’的事情变成‘千篇一律’。”81890求助服务中心党组书记、主任陈蕾说,81890将与时俱进,利用数智化的手段、规范化的标准,着力解决人民群众急难愁盼问题,把惠民生、暖民心、顺民意的服务工作做到群众心坎上。



81890接线部实景



81890“e企播”直播间开展就业创业政策直播宣讲



81890数据大屏

