

探访济宁“城市智慧大脑”

一屏观全域 一网惠民生



扫码看视频

济宁晚报全媒体记者 董绍进 李胜男

城市治理如何更精细,民生服务如何更智能,一个窗口能否办妥多项公用事业业务?一条热线能否解决群众的急难愁盼?11月7日,记者走进山东公用“数字公用”智慧城市运营中心,实地探访这个集旗舰营业厅、客服中心、应急指挥调度中心三大核心板块于一体的“城市智慧大脑”,感受数字化浪潮为城市生活和民生服务带来的深刻变革。

一窗通办:从“一件事”到“一类事”的便捷升级

走进位于一楼的旗舰营业厅,宽敞明亮的环境和清晰的功能分区让人耳目一新。作为我市首个公用事业“一窗通办”的综合服务中心,这里打破了以往供水、供热等业务分窗办理的模式,实现了“一个窗口、多项事务”一站式办结。营业厅科学划

分为业务办理区、自助服务区、咨询引导区和休息等候区,旨在让数据多跑路、群众少跑腿。据了解,未来这里还将纳入电力、网络通讯等服务,真正实现从解决“一件事”到办好“一类事”的转变,让便民服务覆盖更广、体验更优。

一线呼应:100%接通率背后的服务温度

在客服中心,电话铃声与键盘敲击声此起彼伏,一片忙碌景象。为提升服务效能,山东公用控股有限公司将旗下14家权属公司的客服热线整合为统一的“96655”服务热线。目前配备的71个人工坐席,构筑成一条强大的民生服务“前线”。

现场的大屏实时显示着在线坐席量、接通量等数据。“自今年9月供暖准备工作启动以来,我们累计受理客户诉求3万余件,日平均受理700余件,接通率、办结率

和用户回访满意度均达到100%。”山东城市更新建设发展集团党支部书记、总经理赵洋对记者介绍。这组“百分百”数据的背后,是“快速接听、精准记录、高效处置、及时反馈”四步工作法的有力支撑,确保了群众诉求“接得快、记得准、办得实”。通过对海量工单数据的分析,平台还能精准掌握共性问题与热点诉求,推动服务模式从“接诉即办”向“未诉先办”深化,让民生服务更高效、更精准。

一网统管:智慧中枢让城市运行“看得见、调得动”

位于三层的应急指挥调度中心,是整个运营中心的“智慧大脑”。几乎铺满整面墙的曲面数显大屏上,供水、供热、环卫、农村污水治理等8大业务板块的实时数据与运行动态一览无余。

“这就是我们的‘数字公用’综合调度分析系统,它如同企业的管理中枢和CPU。”赵洋告诉记者,该平台全面整合了集团内部资源,实现了对企业经营管理的全流程监控与“智慧化”调度。

在综合调度区,四块环形屏幕正展示着各业务板块的实时监控数据。通过平台,可

以实时采集供水管网压力,及时发现异常;在采暖季,依据室内外温度变化实现科学精准供热;在农村,远程监控污水处理设备运行状态;在工地,对项目进度、质量、安全进行动态化管理……这个“智慧大脑”正让城市运行变得更科学、更精细、更智能。

赵洋表示,该中心的建成投用,是济宁市与山东公用深化全域数字化转型的生动实践。未来,这里还将致力于升级为覆盖更广的“城市生命线”综合调度中心和应急指挥中心,为打造宜居、韧性、智慧城市贡献更多“公用力量”。

