

从接诉到清零快速处理

平湖经开全域智能运营创新实践让现场治理跑出新速度

■ 晚报记者 辛春喜
通讯员 李昊伟
照片由平湖经开提供



“镇南路253弄这里井盖破损了，麻烦尽快维修。”

“已接单派单，专属管家5分钟内响应到位。”

“人员已到场，正在现场检修作业。”

近日，平湖市钟埭街道一位居民通过“云报事”小程序，随手上报了一处井盖破损问题。工单同步推送至全域智能运营平台后，维修人员迅速到场处置，短短半小时就完成了井盖更换，一小时内实现工单闭环清零。

这样的高效处置，在钟埭街道早已不是新鲜事。钟埭新村老旧排污管道常年淤堵，一到下雨天就污水外溢、气味难闻，居民生活深受影响。问题上报后，耘溪城资立刻启动“12341”快速响应机制，管理人员现场盯办，维修队伍连夜进场疏通管网、清理化粪池，并对老化管道进行局部更换，只用半天时间，就彻底解决了困扰居民许久的污水漫溢问题。

近日，永圆新村也迎来了新变化。小区部分路面坑洼不平、地砖松动，居民出行不便；再加上租户较多，停车位一直紧张，停车乱、停车难成了大家的烦心事。接到居民反映后，平台快速派单，施工队伍避开居民出行高峰进场施工，仅用三天时间，就完成了430平方米路面翻新，还同步新增了12个停车位，出行更安全、停车更方便，居民的日子也越来越舒心。

一件件民生小事快速落地、一项项急难问题及时解决，这样的暖心场景，如今在钟埭街道随处可见。过去，居民遇到设施损坏、环境脏乱等问题，反映渠道不多、处理速度慢，往往一等就是好几天。现在，耘溪城资全面推行“12341”快速响应服务机制：10分钟接单响应、20分钟人员到场、30分钟管理人员督办、4小时内闭环解决，重大事项1个工

作日内拿出方案。分级处置、限时办结、全程闭环，真正做到了群众诉求快接、快办、快清零。

“以前小区下水道一堵、污水往外冒，找物业、找社区来回奔波，常常要拖上好几天才能解决。现在手机随手上报，很快就有人上门疏通维修，办事效率看得见、摸得着，我们住着也更舒心安心。”钟埭新村居民张建秋谈起如今的治理变化，连连竖起大拇指。

变化从何而来？答案就藏在平湖经开（钟埭街道）全域智能运营的创新实践里，藏在耘溪城资以机制再造推动服务升级的探索中。当城市治理打破条块分割，当街道变成一个“大小区”，当市政、物业、保洁、巡查融为一体，当一支“城市大管家”统一响应、统一处置、统一服务，用智慧手段赋能、用标准流程提速，用精准服务温暖千家万户，钟埭街道的民生幸福，正以看得见的速度升级。

数字赋能 让服务响应跑出“加速度”

依托全域智能运营平台、作业App、电子工牌和无人机等智慧工具，耘溪城资搭建起一套从发现、派

单、处置到留痕、回访的完整服务体系。

针对占道经营、杂物堆放、设施破损、公共区域占用等高频问题，治理方式从过去“群众反映才处理”，转变为AI自动巡查抓拍、系统智能预警，有效弥补了人工巡查的盲区，问题发现更早、处置速度更快。

数据显示，一季度平台共处理各类工单5.8万单，其中周期性巡检工单5.5万单、安全生产工单320单、居民主动报事114单、维修工单193单、IoT报事40单。“人工巡查+智能巡查+居民参与”的立体化治理格局逐步形成，实现了问题全覆盖发现、多渠道上报、全流程闭环管理。

片区统筹 让全域治理织密“一张网”

耘溪城资坚持全域一盘棋、一体化运营，将街道两大片区、六大社区网格纳入统一管理，彻底改变以往多方分头管理、服务碎片化的局面，构建起“一个平台统调度、一支队伍管全域、一套标准抓落实”的全新运营模式。

在钟埭樱花文旅季保障、辖区

道路环境专项整治、老旧小区设施集中抢修等重点工作中，充分发挥片区统筹调度优势，实行人员动态布岗、物资统一调配、力量快速联动。过去响应慢、协调难、重复作业等问题得到有效解决，市政运维更精准、服务更高效、运营更节约，城市管理的专业化、精细化水平不断提高。

“以往管网堵塞、路面破损涉及市政、社区、物业多个主体，协调起来耗时长、推进慢。现在全域一张网统一调度，维修、施工、保洁力量一体化联动，难事急事都能快速落地办结。”钟埭社区党委书记郭强坦言，全域统筹模式彻底打通了基层治理的堵点难点。

管家下沉 让民生服务直达“家门口”

耘溪城资全面推行项目经理+专属管家下沉机制，把服务站点设在社区一线，把专属管家派到楼栋门口，让服务离群众更近。

楼道堆物、管道渗漏、路灯故障、停车纠纷、邻里矛盾……面对这些居民身边的操心事、烦心事，专属管家不再让群众多头跑、长时间等，而是主动上门、对接到底、一站解

决，真正实现小事不出网格、大事不出社区。

“我们一天到晚都在小区里转，在办公室停留时间不足一小时，就是要贴近居民、直面问题。”钟埭社区物业服务项目经理诸陈耀说。管家们每天在网格内巡查，重点关注老旧管道、破损路面等易出问题点位，既能快速处理居民诉求，也能提前排查隐患、主动整改，把矛盾化解在萌芽状态。扎实的服务换来了群众的认可，2025年度辖区卫生服务费收缴率达到93.9%，治理效能和群众满意度同步提升。

从小区分治到街区统管，从被动处置到主动防范，从分散管理到智慧共治，耘溪城资以“12341”响应机制为抓手，走出了一条钟埭特色的城市精细化治理新路。

下一步，耘溪城资将继续深化全域智能运营建设，优化片区统筹与社区下沉协同模式，把“12341”服务标准做细做实、做出常态。推动城市治理从快速处置向主动预判、前置防范延伸，以更智慧的管理、更精细的运维、更暖心的服务，当好钟埭街道居民信得过、靠得住的“城市大管家”，全力打造平湖经开城市运营治理的“耘溪样板”。

国网平湖市供电公司“三维激光+探地雷达” 为地下电缆通道装上“透视眼”

■ 通讯员 沈文文 章启荣
照片由国网平湖市供电公司提供

近日，国网平湖市供电公司完成城区及经济技术开发区电缆通道三维测绘与断面普查工作，累计对21条主干电缆线路、约16.4千米地下电缆通道进行高精度三维建模和断面数据采集。这标志着嘉兴县域范围内首次将“三维激光扫描与探地雷达融合技术”系统应用于地下电缆通道立体化感知，为电缆运维装上了“透视眼”。

随着城市地下管线日益密集，电缆通道内外部环境复杂，传统二维图纸和人工巡检难以全面掌握电缆实际走向、交叉跨越及外部隐患。为此，国网平湖市供电公司逐段梳理电缆通道现状，现场核对电缆标识、接头



位置及通道周边施工情况，确保测绘数据真实可靠。作业人员严格执行标准化流程，反复校核测量精度与坐标系统。区别于常规巡检，融合技术可实现电缆位置、埋深、周边环境及同通道多回电缆管道分腔施工情况的立体化“透视”，为电缆精益化运

维和地下空间管理提供精准数据支撑。

“三维测绘可以将电缆通道的起伏、弯曲及与其他管线的相对位置直观呈现，断面普查则能精确判断电缆类别、接头布置方式、断面孔位数量及占用情况、孔径等信息。”现场负责人卫晓文介

绍，结合此次测绘普查，国网平湖市供电公司还对全线电缆接头、接地箱及防火设施开展深度排查，共发现标识缺失、支架锈蚀等问题5处，已逐一登记并安排治理。

电缆三维数字化不仅是一张“立体地图”，更是提升电缆本质安全和应急响应效率的关键基础。该技术为县域电网地下电缆数字化管理提供了可复制样板，助力新型电力系统下城市“生命线”的韧性提升。

下一步，国网平湖市供电公司将扩大电缆三维测绘覆盖范围，持续完善电缆通道“一图一档”数字化台账，综合运用智能巡检机器人、可视化检测装置等“人防+技防”手段，全面提升电缆线路全寿命周期管理水平，保障平湖电网安全可靠运行。

提升消防安全责任意识 平湖市消防救援局 组织开展沿街店铺 火灾事故现场 警示教育会

■ 通讯员 沈君君

为深刻吸取近期火灾事故教训，近日，平湖市消防救援局联合独山港镇应急消防站组织开展沿街店铺火灾事故现场警示教育会，全公亭社区消防工作人员及沿街店铺负责人等40余人参加。

现场会上，消防人员组织全体与会人员“零距离”观看了火灾现场，通报了火灾事故情况，总结了火灾事故中暴露出的消防安全问题，详细讲解这类场所常见的火灾隐患和消防安全管理要求，并针对安全用火、用电、用气以及处置初期火灾、火场逃生方法进行宣讲，重点强调了做好日常防火工作的重要性。

通过此次火灾警示教育会，进一步提升了参会人员的消防安全责任意识，为辖区创造稳定的消防安全环境。