



核心阅读

社区是城市的细胞,每个社区都是城市的缩影。近年来,社区基层治理力度不断加大,基层人手不足、问题反馈难、易发群体事件等治理问题依然层出不穷。智慧社区作为智慧城市的重要组成部分,是智慧城市建设过程中的延伸,也是对智慧城市概念的继承、发展和实施。

济南联通加快推进新型智慧城市和智慧社区建设,在山东省大数据局近日下发的《关于公布2023年四星智慧社区和标杆型智慧社区名单的通知》(鲁数字[2023]57号)中,由济南联通承建的济阳区济阳街道荷畔社区和槐荫区绿地新城社区顺利通过省大数据局组织的线上评估、集中答辩、现场验收等考评环节,获评省级I类标杆型智慧社区,有力推动全省新型智慧城市建设再上新台阶。

选定两个社区,注入“智慧基因”

为解决民生痛点,山东联通济南分公司(以下简称“济南联通”)迅速落实相关要求,对相关社区按照标杆型智慧社区进行打造,为基层治理和服务注入“智慧基因”,提升社区管理智能化、精细化、专业化水平,助力打造智慧城市新模式。

济南联通在公司党委领导下主动靠前布局,选择清单中的荷畔社区及绿地新城社区作为重点建设对象。

荷畔社区成立于2022年9月,辖区面积0.87平方公里,位于黄河北岸的济阳区济阳街道富阳街东段,交通便捷,环境优美。

绿地新城社区位于槐荫区道德街街道,辖区面积0.21平方公里,拥有23座楼院、45个单元,3212户居民,6800余人,辖区内聚集了便利店、药店、餐饮、银行等多种业态。

济南联通智慧社区平台充分发挥5G、云计算、物联网、大数据、区块链、人工智能等新一代信息技术优势,赋能社区管理数字

省级标杆智慧社区的联通力量



化升级。

平台包含智慧党建、网络治理、智慧物业、社区安防、文化教育、便民服务、微信小程序等7大功能模块,以联通多层次、全方位、宽领域的数字化能力作为基底,聚焦街道办、物业、居民三大层级,直击社区管理、居民服务、人员管控等民生痛点。

如今,在济南联通的倾心呵护下,荷畔社区、绿地新城社区获评省级I类标杆型智慧社区。

千线之上,一网统辖

借助联通数字平台的强大助力,智慧社区构建了“千线之上,一网统辖”的社区管理体系。

济南联通迭代打造智慧社区小程序端(2H)和智慧社区驾驶舱平台(2B),聚焦解决社区治理和民生服务痛点问题。所有社区居民、党员、楼宇、商铺、车辆等信息均已录入智慧平台,实现可视化、网络化的管理,从而达到“人、物、事、组织”的智慧化管理和高效服务。

平台为社区居民提供一站式便民服务,包括党群服务、户籍管理、生育政策、物业服务、暂住人口管理等,工作人员也可通过平台向居民发布相关通知,使居民能随时了解办事流程、材料准备等事项。

以上举措实现了“信息跑路”代替“群众跑腿”,极大地提升了服务居民的效率。

网格员移动化,智能设备全感知

联通推出“AR移动网格员”系统,对社区大街小巷进行实时巡查,一经发现电动车进电梯、垃圾溢出、人员闯入等问题,即刻分拨至网格员处理。

为确保护区老年人等重点人群安全,联通在社区安装一键求助、烟雾感知、红外感知等智能设备,实现实时分析、精准定位,逐步实现管理服务由粗放向精细、静态向动态、分散向集中、局部向全面、被动向主动的转变。

2023年,济南联通已与全市21个大型社区签订战略合作协议,建成区域标杆型智慧社区,将数字化能力与国家发展方向深度融合,为践行国家智慧城市战略贡

献联通力量。

在数字化、智慧化发展的道路上,中国联通将坚持国企的责任担当,深入智慧城市建设的浪潮中,多举措、全方位、深层次助力基层治理方式升级、服务模式创新和生活方式改善,实现公司效益和社会效益高度统一,发展和帮扶模式可持续,打造联通智慧社区品牌,为国家“智慧社区”建设添砖加瓦。

相关链接

全屋光宽带渐成“新标配”

历史迈入数字化时代,视频直播、在线办公、云课堂、全屋智能等需求愈发普及,家庭正在逐渐转变为集娱乐、办公、教育于一体的智能中心,大带宽、广覆盖、低时延、多并发的高品质的千兆Wi-Fi网络成为广大宽带用户的刚需。

为满足广大家庭用户日益增长的用网需求,济南联通全面推出全屋光宽带家庭网络服务,带来高品质智慧生活“新标配”。

济南联通推出的全屋光宽带,搭载第三代华为星光F30系列,实现家庭网络体验的又一次技术演进和升级,打造出“全屋光宽带,联通千万家”的家庭网络新体验,让济南联通全屋光宽带进入千万家庭。

第三代华为FTTR星光F30系列产品,助力全屋光宽带在速率、覆盖、漫游、畅联、绿色、办公、运维、服务等多方面实现升级。

高速宽带真千兆。更新了“光纤+Wi-Fi6E”组网模式,实现光纤到达每个房间,速率提升至1000Mbps,全屋享千兆网速,实现电影分钟级下载,从而带来前所未有的速度新体验。全屋覆盖无死角。采用多波速极化天线,同时配合信号源定位专利算法,千兆满屋处处“兆”亮,360度无盲区处处覆盖。

无缝漫游稳切换。通过独创无缝漫游技术,实现Wi-Fi信号主动跟踪,视频、电话、游戏、办公随处走动不卡顿,平滑过渡不掉线。

稳定畅联大并发。通过Multi-AP协同的并发保障技术,将Wi-Fi干扰降低,保障千兆带宽速率。支持至多128个全屋智能设备同时使用。承载大小屏全屋视频需求,加速智能感知,支撑智能家居使用场景,满足智慧家庭大带宽、多并发使用需求。

绿色上网精准控。支持智能APP实时管

控,主动拦截黄赌毒不良网站,守护家庭上网健康;实现每终端、每应用、每时刻,青少年绿色上网,家长贴心守护。

灵活安装不受限。形态上满足桌面式、挂墙式、面板式等多场景安装,任意摆放不占地。自粘透明光缆,独创一体式布纤工具,每点安装仅需半小时。

智能运维放心用。网络管理可视化,1分钟网络问题自助修复,1键优化家庭网络环境,1键实现分段式测速,快速定位故障点,保障Wi-Fi时刻通畅。

五星服务优保障。济南联通为用户提供五星级一站式服务。精准规划,敏捷安装,智能验收,主动保障和贴心呵护家庭用网,构建全流程精品服务。

未来,济南联通全屋光宽带围绕家庭数字化升级,持续提升高品质家庭网络服务、构筑智慧生活基石,基于全屋光宽带积极探索更多千兆应用新场景,通过“一根线、一张网、一个家”,打通最后“一公里”智能网络产品使用生态圈,为济南千兆城市建设、数字经济发展、数字家庭生态贡献联通力量。

(本报记者 王瑞红)



热线

济南探索生活类热线整合,让政务服务更暖心——

一条热线连通“千家万户”



编者按 供暖安全,守护“民生温度”;交通出行,托起“幸福指数”;供水事业,惠及城乡百姓……致力于群众最关切的方方面面,济南12345市民服务热线坚持以人民为中心的发展思想,将推动问题解决作为第一要务,以群众满意作为第一标准,积极畅通群众诉求渠道,拓展为民服务范围,维护群众切身利益,努力提升群众满意度,让“12345,服务找政府”服务理念深入人心,不断提高社会治理现代化水平。

济南市依托12345热线大力推动生活类服务热线的归并整合,目前已设立多个热线分中心,且成效显著——济南能源集团有限公司热线分中心建立直连管家通话机制,实现紧急事项“直达一线”;济南公交集团有限公司热线分中心构建一站式服务,将“两条线”拧成“一股绳”;济南水务集团有限公司热线分中心助推“系统互联、平台互通”,解决群众烦心事、办好便民暖心事。

其中,12345热线抽调优秀受理人员组建“生活类诉求”专家坐席,专门受理生活类热线诉求。各分中心全面开放知识库内容,与12345热线实现实时信息共享,形成线上、线下业务协同、资源共享的12345热线应用场景。同时,建立轮训机制,加强业务培训,分类精准施策、高效回应处置,加强数据挖掘,服务政府决策。用一条电话线,共画同心圆!



12345热线受理人员及时与济南能源集团片区供暖管家联系,上门处理群众诉求。

济南能源集团有限公司热线分中心

资源共享,紧急事项“直达一线”

济南能源集团有限公司所属供热、燃气企业,积极落实热线分中心的建立,按照“快接、快转、快办、快回、快访、快结”的“六快”工单处理标准,高效解决群众诉求。提高市民诉求直办率,破除数据壁垒,全面开放知识库内容,实现实时信息共享。企业选拔优秀的热线受理人员组建供热、燃气专家坐席,及时高效解答群众的供热、燃气专业化问题,提高了用户诉求处理效率。同时,建立“市民、12345、96969”三方通话机制,形成一号牵头、多线联动、24小时受理的一站式公共热线服务体系,对市民反映的气、热开户申请、费用查询、卡号查询、预约服务、业务流程及办理时限等诉求可直接办理。截至目前,通过三方通话受理市民诉求约3.9万件,缩短了市民诉求处理时间,提升了直办率。

建立直连管家通话机制,实现紧急事项“直达一线”。济南能源集团加强与12345热线信息资源共享,发挥热线电话转接机制最大优势,与12345热线共享辖区内供暖管家电子地图和信息表,并全部实现12345热线与供暖管家直连通话,遇到家中暖气管道漏水等需要抢修的紧急问题,12345热线受理人员第一时间与片区供暖管家联系,相关人员及时上门处理,真正做到直达一线、迅速响应。

数据分析常态化,持续开展进社区服务活动。济南热力集团、山东港华燃气集团根据12345热线工作日报,结合系统数据分析,及时发现存在气、热问题的重点小区,有针对性地展开进社区活动。2023年,共走进552个小区。服务人员通过小课堂、发放宣传页等多种形式为市民讲解气、热相关政策及常见问题的解决办法,引导市民关注并使用气、热企业相关微信公众号,主动走访市民进行气热设施检查,针对有供暖、供气服务需求的市民,由管家入户,将问题前置。



济南公交集团通过数字赋能打造“智能客服云平台”。

济南公交集团有限公司热线分中心

一站式服务,“两条线”拧成“一股绳”

济南公交集团依托热线分中心的设立,推进热线“快速响应机制”,通过完善12345知识库、设立公交专席、执行与12345热线和105个站房“三方通话”、300多名在线客服专员网格化管理市民诉求等方式,加强与12345热线、各营运公司、车队的高效联动,多渠道实现群众诉求“一号受理、一号服务、接诉即办”,使“两条线”拧成“一股绳”,确保市民来电“一次办好、一次办成”。

济南公交集团把精准发现乘客需求作为发力点,以12345热线办理工作为抓手,在全国公交行业中率先推行“大客服”工作理念,积极搭建“大客服”体系。在传统的“96190”热线基础上,融入微博、微信、抖音等媒介终端渠道,推出“可视化”客服新模式。通过数字赋能打造“智能客服云平台”,依托12345热线大数据平台,实现“一网受理、一键转办、一日办结”的一站式服务。2023年共承办12345热线转办市民诉求21484件,诉求处置及时率达100%。

工作人员以24小时热情、专业的服务,交出一份亮丽成绩单——济南公交集团持续优化公交线路布局,新开通公交线路28条,优化公交线路39条,填补公交线路空白92公里;打造“小巷公交”民生品牌,累计开通小巷公交11条;开通定制公交线路148条;快速推进新能源公交普及,实现中心城区公交车辆100%新能源化;完成700处公交站候车设施建设及更新,实施新驿站2.0升级工程,打造“电子站牌+便民充值+自助购物”三位一体服务终端,提升市民候车环境;推进数字化转型,拓展公交数字化服务广度,上线实名制公交卡挂失服务、数字人民币支付功能、社保卡乘坐公交功能;推出2小时内免费换乘政策,进一步降低市民乘坐公交出行成本,提高公交分担率。

热线归并,让便捷与乘客“双向奔赴”。下一步,济南公交将继续以群众诉求为导向,提升群众公交出行的获得感、幸福感和安全感。



济南水务集团派驻业务骨干在12345热线开通供水业务“专家坐席”。

济南水务集团有限公司热线分中心

系统互联 平台互通

济南水务集团有限公司以“一分钟也不影响老百姓用水”为服务目标,依托热线分中心,构建“热线联动融合、信息数据共享、诉求前置办理”机制,将脚步延伸到群众身边、企业、小区,将优质专业的服务送至千家万户。

通过派驻业务骨干在12345热线开通供水业务“专家坐席”,开展供水知识专题培训,提供疑难问题专业答复。供水业务“专家坐席”共直办12345坐席受理答复2000余次,解答疑难问题300余件;开通三方热线至“小白热线”接听坐席,直接受理答复、在线引导协助客户、判断紧急问题160次,确保紧急、突发问题及时响应,降低服务风险,推进三方热线频率、提高热线联动效率;及时推送更新涉水信息公告、业务知识库500余条,主要内容涉及管线防冻保温措施温馨提示、区域抢修处理进展、施工停水公告、应急送水服务等。发挥知识库功能,涉水信息同步共享,确保工作人员及时解答涉水问题,精准落实市民用水需求。

聚焦市民反映集中问题,进一步优化诉求处理流程,加强配合协作,做好政策解读答复、热点问题预警预判,趋势性问题前置处理,求助类诉求联席联办,主动实现工单、话务“双降”,提高热线办结效率,为市民带来更便捷的服务体验,促进供水服务质量与满意度“双提升”。

值得一提的是,为进一步提升济南市“获得用水”营商环境服务水平,减轻市场主体负担,济南水务集团依托12345热线“接诉即办”平台,围绕企业群众关注的用水问题,提前做好分析研判,全方位为企业群众提供贴心、暖心、热心的供水服务,先后推出“欠费不停供、免收违约金”、应急项目“加急办”、租金费用“减免办”等一系列优化营商环境“助企纾困”政策措施。

(本报记者 孙慧娟)