

“81890”，为什么灵

——宁波海曙区服务热线延伸服务中小微企业调查

本报记者 郁进东

“便民利民、有求必应”，在宁波市海曙区的市民心中，服务热线“81890”是个令人安心的存在。近年来，这一深耕民生改善的服务平台，将触角延伸至中小企业纾困解难领域。这座政府与市民之间的民生“连心桥”，积极对接企业所需，成为服务、帮扶中小微企业的重要渠道。

宁波海曙81890求助服务中心

2001年开通至今
累计处理市民求助事项 1860余万件

截至目前
已累计帮助 3万家(次)
企业破难解困

24

宁波海曙81890求助服务中心打造“无边界”服务体系，努力提升群众满意度。(资料图片)

“有困难，找81890”，这个热线电话已经陪伴宁波海曙区市民24年。2001年宁波海曙81890求助服务中心成立，开通81890(现为81890000)服务热线。这一中心整合政府、市场、社会三方资源，按照“点派评”服务机制，即市民点单—81890派单—市民评价，破解民生难题。开通至今，81890求助服务中心累计处理市民求助事项1860余万件。

近年来，随着市场竞争加剧，宁波中小微企业在发展中遇到各种挑战。2020年9月，宁波海曙81890求助服务中心顺应中小微企业发展诉求，将服务触角从民生改善延伸至中小微企业帮扶，并将行之有效的“民生服务基因”贯穿其中。一个深耕20余年的民生服务平台，能做好中小微企业纾困服务吗？

聚焦共性难题

2023年5月，一阵电话铃声如常响起，81890却收到了不一样的服务需求。电话那头，扎根宁波的农创客、“90后”安徽姑娘刘艺君向企服专员诉说烦恼：农场面积不断扩大导致好多旱田缺水，自己非科班出身，不知道旱田能不能种水稻？原来，2017年，刘艺君跟随丈夫回乡创业，在龙观乡五龙潭景区附近经营了一家名为“宁波市海曙龙观山涧客饭店”的农家乐，还承包了一片70余亩的农场种植销售高山农产品。

刘艺君的求助并非偶然，随着乡村全面振兴的深入开展，涉农企业需求日益凸显。81890随即展开行动，第一时间联动海曙区科技局搜寻专家资源，成功对接宁波市农科院的技术团队。不久后，81890企服专员便陪着专家深入田间地头，一步步排查土壤条件、分析种植可行性，不仅给出专业技术诊断方案，还免费提供适配的种子。

当年9月秋种刚结束，刘艺君又有了新烦恼：想策划年终促销提振业绩，却遭遇流动资金短缺的瓶颈。得知情况后，81890一周内便联合海曙区金融发展服务中心策划了一场“融资

相亲会”，将“一对一”的零散对接升级为“一对多”的高效匹配。

活动当天，当地工商银行、宁波银行等4家不同层次的金融机构代表，与包括“山涧客”在内的10余家涉农企业负责人面对面交流。有了政府搭建的沟通平台，刘艺君最终得到鄞州银行灵桥支行为她量身定制的80万元贷款方案，解了燃眉之急，打通了企业线上服务业务。

“资金问题解决了，我们扩产增产更有信心！”刘艺君对81890的服务给出超高评价。经过多年悉心经营，“山涧客”已成长为集“现代农业+文旅休闲”于一体的田园综合体，带动周边20余户农户增收。

“山涧客”的故事，是81890助企服务的缩影。企业发展面临哪些难题，最需要解决什么？81890系统梳理企业发展痛点，发现企业纾困需求聚焦人才引培、技术创新、生产运营、财务管理、应急处置、市场拓展六大领域。81890统筹联动宁波市和海曙区两级行政资源，打造线上线下融合服务平台，针对性开展一系列企业服务举措：台风“烟花”来袭时，24小时线上值守，帮助受困企业联系救援，送去免费防汛物资；捕捉到企业职工有身心健康需求，携手当地三甲医院组织医疗团队入企开展义诊服务……

截至目前，81890已累计帮助3万家(次)企业破难解困，并成为宁波市首批营商环境联络站。

探索个性服务

81890最新调研报告显示，企业需求一项，“人才引培”需求占比45%，高居第一。为此，81890发挥平台资源优势，以零工供需对接为突破口，不断辐射其他人才用工需求，定期编制“云招聘”电子书通过公众号推送。

今年2月，81890联合海曙区人社局等部门，在交通枢纽、学校、企业园区定期开展“云招聘”直播带岗，既解答海曙人才政策，又为“人才—企业”牵线搭桥，不断吸引求职者登记，提供供需对接。

值得一提的是，2024年4月，81890开设新专线81890910人才服务专线，解答各类人才政策、对接各类人才活动，嫁接“人才引培”助企新枝；同年9月，专线延伸出线上直播“关键小事”服务团，整合宁波市青年人才驿站、1000余家家政服务企业，依托原有民生服务资源，为人才提供母婴育儿、长辈养老等生活服务支持，帮助企业解除员工后顾之忧。目前，81890累计帮助企业为招引各类人才提供超2.6万次服务，办结率100%。

在众多中小微企业个性化需求中，81890发现“信用”正影响着企业发展。信用修复对于维护经营主体合法权益、激发市场活力等意义重大。然而，大多数中小微企业对信用修复认知不足，导致其成为许多企业易疏忽的痛点。为此，2024年8月，81890联合海曙区市场监督管理局等多部门，共同创设“海信服”企业修复品牌，并在81890设立企业信用修复服务基地，为企业打通信用修复的“绿色通道”。

“去年公司因环保问题被处罚，当时完全不知道信用受损会直接影响招投标资格。”宁波甬润建设工程有限公司负责人陈曦回忆。原来，81890根据《宁波市社会信用条例》，会定期为存在经营异常但满足信用修复条件的公司发送提醒，陈先生就是其中一位。今年3月，他收到81890平台推送的信用修复短信提醒，按照指引5天内就完成了修复申请。

以一本《海曙区信用修复指引》为修复标准，81890定期梳理需要修复信用的企业名单，全程跟踪修复进程，依托原有跨部门协同机制，工作

人员在第一时间将材料流转至相关部门，并实时督促推进审批工作；联合市场监管等部门开展的“企业信用修复实务”专题培训讲解政策依据、材料清单与操作流程，串联起“清单筛查—主动告知—跨域协同—跟踪办结—拓展培训”的信用修复服务，推动信用修复从“企业找政策”向“政策找企业”转变。

2024年以来，“海信服”累计修复当地各类经营主体行政处罚信息、经营异常名录信息5633条，修复个体工商户经营异常状态2600余户。

“我们的服务宗旨是便民利民，有求必应。”一次次服务中，81890紧紧围绕企业所需，及时提供有效支持。那些曾让企业辗转难眠的“急难愁盼”问题，在81890助企服务的帮助下有了解决方案。

善用数字赋能

助力企业更高效、更充分地享受政策红利，始终是81890服务企业的核心遵循。数字时代浪潮下，81890主动求变，打造“e企播”政策直播间，整合企业高频、热点政策需求，依托相关政府部门专业力量开启线上直播，实现全领域、多角度服务覆盖。

“81890‘e企播’直播间不仅进一步畅通企业诉求通道，也打通政策落地‘最后一公里’。”2021年3月，81890“e企播”直播间正式开通，秉持“有求必应，无事不扰”的服务宗旨，让政策直达企业。“最初，我们只有1盏日光灯和4个快递纸箱

搭起的简易直播间。如今，我们配备专业补光灯打光、绿幕随时切换数字电子场景，还有帅气的直播小哥哥，也算‘鸟枪换炮’了！”81890“e企播”工作人员打趣道。

4年来，“e企播”邀请30余家涉企职能部门做客直播间，累计开播就业创业政策、职工权益保障等主题直播百余场，解读政策百余项，覆盖40余万人次。

浙江云聚智数数字科技有限公司就是受益者之一。他们在观看81890联合海曙区科技局举办的“海曙区2024年度高新技术企业申报实务培训”直播后，对照申报条件排查短板。但因注册时间较短，在知识产权类型、研发费用归集等方面仍需优化明确，企业对达标缺乏信心。了解情况后，81890邀请专家上门估分诊断，提出优化建议，帮助企业于2024年成功申报。

“e企播”的设立还加快了中小微企业数字化转型步伐。2024年，一场“智能工业排产”专题分享直播因企业求助开设，81890联系宁波工业互联网研究院专家常磊、庞路在线解答企业的问题并给出深度解析。这场直播点燃了中小微企业探索智能升级的集体觉醒。

“数智化改造”的火种迅速在海曙产业集群中蔓延。今年年初，许多企业提出关于政策扶持、技术改造、智能制造方面的服务指导需求，81890由此联合海曙区经信局、海曙区科技局构建起“培训+对接+赋能”拓展服务。

本版编辑 王薇薇 郎冰 美编 高妍

电力应急亮“尖兵” 央企责任筑“长城”

广东电网公司举办2025年“国企开放日”活动



8月14日，台风“杨柳”过境带来强降雨，南方电网广东梅州蕉岭供电局迅速行动，组织党员突击队开展对辖区内供电线路及设备巡视与检查，筑牢电网防汛安全防线

8月14日，南方电网广东电网公司举办2025年国企开放日暨太平洋岛国来访参观活动，发布公司2024年“五星佳”社会责任实践报告。活动现场，从VR实训现场的沉浸式演练，到台风体验馆的呼啸风声，一场融合责任展示与应急实力的“开放盛宴”在国家电力应急基地(南方)生动上演。

抢修“大兵团” 高效应对多起自然灾害

近年来，广东电网积极融入国家大安全大应急框架建设，在全国率先构建国家电力应急基地(南方)、国家电力应急研究中心(广州)的“一基地一中心”双国家一流平台，做好“灾前防、灾中守、灾后抢”应急准备，先后打赢抗击台风“摩羯”、多地特大暴雨、特大洪水等应急

战役，获社会各界广泛好评。

在国家电力应急基地(南方)的虚拟现实实训室，随着设备启动的提示音，特勤队员头戴VR设备，在虚拟场景中精准完成登杆、接线等一系列操作，动作行云流水。旁边的解说员介绍，这种“沉浸式”训练能让队员在安全环境中积累实战经验，这正是广东电网应急队伍“召之即来、来之能战”的底气所在。

移步台风体验馆，8级模拟风力瞬间掀起衣角，模拟雷电电闪雷鸣，地面轻微晃动带来的眩晕感让现场嘉宾不禁抓紧扶手。“这和台风登陆时的感觉太像了。”曾亲历灾害的嘉宾代表感慨道。

做实“平时之功”，方能凝聚“应急之力”。这些沉浸式的体验，恰是广东电网开展抢修“闪电战”的生动场景。2024年以来，南方区域多地连续遭受台风、强降雨、洪涝、泥石流等

灾害，广东电网充分发挥应急队伍、应急装备和管理机制等优势，高效应对多起自然灾害。

2024年，为应对超强台风“摩羯”，广东电网统筹全省资源，集结各方力量“大兵团”联合作战，日夜兼程、双线拼抢，累计出动人员42530人次，抢修车辆13127台次，应急发电车336台次，应急发电机728台次，2万余名党员奋战在抗风救灾抢修复电一线。10天实现广东104余万户全面复电，并承担海南主网过半抢修任务，提前2天实现海南受灾地区“户户通电”。

2025年，受台风引发的持续强降雨影响，广东某县遭遇百年一遇的洪灾，全县各地均不同程度受灾。为全力攻坚灾区抢险，广东电网组织超2500人，为政府、医院等单位提供应急电源，配合救助受灾群众，推动企业复电生产，在72小时内全面恢复当地4.97万户居民供电。

应急“尖刀连” 科技赋能锻造“南网铁军”

应急装备库内，6大类应急装备整齐排列，宛如“电力应急兵器谱”。履带式立杆机器人的金属履带泛着冷光，钻孔立杆车的机械臂灵活转动、一旁的高通量卫星便携站正展示着实时通信效果……这些科技“新利器”在应对自然灾害中发挥了重要作用。在今年某县的抢修复电现场，照明无人机、载重无人机、数字集群通信、宽带自组网系统、高通量卫星便携站等科技设备，帮助后方及时全方位了解现场情况，大幅提升了抢修复电效率。

面对台风“摩羯”造成的严重灾害，广东电网率先在全国应用“中继无人机+卫星实时传送”技术，在勘察中发挥了关键作用。广东电网利用这一先进技术，用中继无人机应急勘察，并借助卫星通道实时传送灾情画面至应急

指挥中心。这一技术为抢修复电决策提供了精准数据支撑，保障了后续工作顺利进行。

值得关注的是，广东电网还综合应用人工智能、大数据、算法等，依托应急指挥数字化平台完成“应急一张图”开发应用，建立“空地”一体化立体防灾、识灾、救灾科技体系，实现灾前防御更科学、灾中守护更周密、灾后抢修更高效，全力支撑防灾抢险救灾工作。

人才是应急能力的核心。广东电网率先创建应急特勤队驻训管理机制，按“一年两批，每批一年”培养机制，驻地常备30名应急特勤队员的应急力量，并7×24小时备勤值守，培养积累一批骨干人才。这里的驻训应急特勤队员一年期满返岗后将转为预备队员，建成电力应急“尖刀连”，锻造一支守护平安中国、保

障粤港澳大湾区能源安全可靠的“南网铁军”。

如今，这支“南网铁军”正走向更广阔的舞台。今年6月，广东电网为提升应急能力和协同处置水平，开展粤港澳大湾区三方4家应急演练，协助国家相关部门组织5个国家电力应急基地，联合开展跨企业、跨区域的“光明守护—2025”电力应急救援综合演练，检验国家电力应急基地的跨区域支援能力和多部门协同机制。

应急管理不是“事后补救”，而是“全程守护”。广东电网将坚持依湾而立、向县而兴、创新而强，推进应急管理体系和应急能力现代化建设，以高水平安全全力支撑经济大省挑大梁和一流湾区建设。

(沈 甸)



8月14日，南方电网广东电网公司举办2025年国企开放日暨太平洋岛国来访参观活动。图为参观嘉宾现场体验地震灾害场景