

一方小平台 服务大民生 “96345”：一串暖心的“幸福密码”

■记者 纪晓岚

“叮铃铃”，接通电话后的一声“您好，请问需要什么帮助？”，温和的话语总能抚慰求助者焦急的心绪。20年来，“96345”这条电话热线，始终用声音传递温情、用服务温暖人心。作为民生公共服务平台，平湖市96345社区服务中心一直秉承“以人为本、便民利民、有求必应、真诚服务”的宗旨，当好百姓的“解忧人”。统计资料显示，平台自2004年上线以来，累计办理各类求助超过213万件次，受益群体持续扩大。

“近年来，我们围绕‘数字化、标准化、智能化、专业化’发展方向，大力推动民生服务平台优化升级，稳步推进服务品质优质优享，在新时代谱写金平湖幸福民生服务新篇章。”市民政局党组书记、局长程佳俊说。



织密一张网 求助服务“近在咫尺”

“现在在‘今平湖’手机客户端，也能找到‘96345’求助平台，操作比微信小程序更简单，动动手指就能及时解决生活中的‘大事小事烦心事’，真是太方便了！”家住金色华庭的李阿姨通过手机自主下单，完成了热水器维修服务求助，说起“96345”求助途径的新变化，李阿姨赞不绝口。

电视机坏了，下水道堵了，门锁打不开了……拨打“96345”热线电话，生活中的麻烦事都能得到迅速回应和解决。自求助热线成立起，便成为了市民日常生活的好帮手。在日前平湖市“96345”社区服务中心二十周年活动上，“96345”正式入驻“今平湖”APP线上平台，更是大大拓宽了线上服务渠道，为群众求助服务开辟了新的途径。



24小时“不打烊”，服务迅速及时，是市民对“96345”的普遍印象。缘何“96345”广受群众欢迎？“我们不断拓宽服务渠道，持续做好服务平台提升改造，从电话热线到微信小程序再到入驻‘今平湖’APP，打造了线上线下一体化服务模式，使市民获取求助渠道的方式更多元、更便捷。”市96345社区服务中心主任陈洲月说。为充分发挥市民生活“大管家”效能，市民政局着力推进“96345”服务平台提档升级，2019年12月全新推出升级版“96345”智能服务平台。由呼叫中心、微信公众号、智能大屏三部分组成的服务平台，不仅方便市民“掌上下单”服务，还在求助项目上实



现了进一步拓宽，微信公众号内设家电维修、开锁、水电维修等14大类服务模块，细分120多项服务，大大满足了居民衣食住行全方位生活需求。

“以前上门服务的师傅都是从城区过来的，路程远、时间长，问题得到解决要等上半天，现在平台能够就近安排附近的师傅上门服务，我们和城区居民一样能享受到‘家门口的服务’。”家住林埭镇徐家埭社区的张大爷向记者说道。据了解，在做好平台升级外，市民政局不断延伸服务覆盖面，设立镇街道96345社区服务中心分站，推动实现市、镇街道、村社区三级服务全覆盖。通过打造“就近服务圈”模式，实现乡镇居民服务需求快速响应，以服务提速提效，不断增进民生福祉。

牵好一条线 为民服务“精准高效”

“杨师傅距离求助市民的位置较近，现在处于空闲状态，可以联系他进行上门服务。”在市96345社区服务中心的接线部，话务员通过智能大屏实时查看加盟人员的位置和动态，并根据市民需要及时完成派单。

市民的需求往往琐碎繁杂，然而服务平台却能精准触达，这背后与“96345”智慧数字化服务管理密不可分。“智能大屏能够实时呈现加盟商的当前位置和服务状态，并以‘红、黄、绿、蓝’四色进行管理，红色代表忙碌中，绿色表示空闲状态，黄色代表已派单，这为我们高效组织和人员安排提供了精准的依据。”市96345社区服务中心接线部工作人员介绍道。除此之外，“96345”依托智慧数字化管理，引入求助者、服务人员、平台三方满意度评价机制，评价结果将转化为服务人员积分，中心将根据评价结果作为加盟商享受星级表彰、优派优待、积分兑换等激励回馈的依据。依托接单、派单、服务、回访的全程量化监管，在服务品质得到有效保障的同时，助推加盟企业做好自身发展和技能提升，不断增强服务人员的责任意识、激发服务的积极性和主动性，进而实现服务高质高效。

百姓之所向，服务之所往，随着高质量发展的不断行进，市民的需求也发生着日新月异的变化，为更好地回应民生需求，“96345”一方面依托智慧大屏的大数据分析功能，密切关注市民需求占比，并定期根据群众高频次求助需求做好相应服务跟进和配备，不断充实和优化加盟人员队伍。截至目前，市96345社区服务中心已有加盟企业480家。另一方面，不断拓宽服务边界，扩大服务类别，紧抓时下热点、紧贴市民求助需求，让服务更人性化、精

准化。如在疫情期间，针对老人出门不便、急需日常药物等求助需求，“96345”迅速与市精神卫生中心合作，开通配药热线，提供送药上门服务，解决老人“疫”时所需。在常规性生活类服务外，还聚焦专家专事与专业机构和社会组织合作，开设法律咨询、心理健康疏导、婚姻情感咨询等热线，不断丰富服务内涵，确保便民服务涉及面更广、服务能力更强。



值得一提的是，20年来，随着在服务领域的不断深耕，有越来越多的服务资源向“96345”聚集，“96345”也探索和思考着如何将优质的服务落到基层、企业、群众所急处，而在日前举办的市“96345”社区服务中心二十周年庆活动上，“96345”给出了答案，通过归纳整合各类优质服务，形成96345“十大标志性服务”，并在活动当天进行发布。包含“热线求助便民服务”“紧急求助一呼一应”“进村入站为民服务”等内容的“十大标志性服务”，以服务为线，聚焦各个需求对象，以穿针引线的方式，让便民惠民利民的服务精准高效、直抵人心。

汇聚一股劲 志愿服务“暖到心坎”

“谢谢你们带着维修师傅上门帮助我们解决了卫生间漏水的问题。让我们特地跑一趟，真是麻烦你们了！”看着自家卫生间漏水情况得到解决，家住当湖街道如意社区的两位老人紧紧握住“96345”志愿者的手，连连表示感谢。亲属不在身边，楼上住户不配合维修，漏水问题让老两口不堪其扰，而这一问



题在“96345”志愿服务联盟的帮助下，得到了有效解决。

家电坏了、出门忘带钥匙、看病没有陪护……这些日常的生活琐事，一直是独居老人的揪心事、操心事、烦心事。仅在当湖街道如意社区，就有“空巢”老人、留守儿童等特殊群体人员56人。如何将暖心服务送至最需要帮助的群众身边？早在2017年，市“96345”社区服务中心就成立了志愿服务联盟，依托“96345”服务热线、专业服务团队，构建“1+5+N”志愿服务模式，通过一个中心、一支团队、一个组织、一个“银行”、一个专线、一批服务项目，让公益服务更专业更规范。在落实服务的过程中，“96345”不断探索服务新思路，“五分钟志愿服务圈”项目是他们的最新成果，以社区为中心、特殊群体为分布点，志愿者以点就近分布的方式，有效实现了供需精准对接、服务及时高效。

志愿者从何而来？“96345”通过招募有一技之长、热心公益的市民和吸纳原有平台加盟成员等方式，不断壮大志愿服务队伍，并根据成员专长等特性，成立“党员志愿服务队”“同心联盟服务队”“爱心帮帮团”等服务团队，为特殊群体提供家电维修、健康服务、精神陪伴等实质性服务，将公益服务真正送到特殊群体心坎。积蓄多元力量，唤起更多共鸣，截至目前加入“五分钟志愿服务圈”的加盟企业有158家、一技之长人员210名、党员志愿者200余名，服务项目涉及法律咨询、健康医疗、心理咨询、油米配送、家电维修等多个领域，项目运行以来累计服务1000人次。



除此之外，“96345”还将志愿服务延伸至千家万户，以“善益行”党员志愿服务走村入户，为居民免费提供医疗义诊、测量血压、小家电维修、锁具修配、理发等“一站式”便民服务等。20年“不打烊”，用一串数字温暖平湖百姓。“站在新的起点，‘96345’将一如既往地以优质服务守护百姓幸福生活，为高质量发展建设共同富裕之‘善美之城’贡献更多的民生力量。”程佳俊这样表示。

资讯快递

生命礼敬园 开园仪式举行

■通讯员 江芸芸

平湖市生命礼敬园开园仪式暨人体器官和遗体(组织)捐献缅怀纪念活动近日在市福陵园公墓举行。活动旨在深化殡葬改革,推行节地生态安葬,弘扬传播社会正能量,

浙江省红十字会、浙江省人体器官捐献管理中心、嘉兴市红十字会、嘉兴市民政局相关领导,平湖市红十字会、平湖市民政局负责人,平湖市第十四届政协社会福利和社会保障组委员,器官和遗体(组织)捐献者家属代表,志愿登记者代表,器官移植受者代表,以及平湖市第一人民医院医务人员代表等共同见证开园仪式。

活动现场,浙江省红十字会党组成员、秘书长张孚传,嘉兴市红十字会党组书记、常务副会长陈建平,嘉兴市民政局党委委员、副局长宋永明,平湖市红十字会党组书记、常务副会长张越,平湖市民政局党组书记、局长程佳俊共同为平湖市生命礼敬园揭牌。

福陵园公墓建设“生命礼敬园”,是对捐献者最崇高的敬意,是对捐献者博爱情怀的具体展示,更是营造“人人崇尚捐献”良好氛围的生动实践,也是节地生态安葬设施的一种良好建设模式。通过提升殡葬基础设施建设,进一步倡导绿色殡葬理念,提升公墓生态节地葬比例,从而更好地鼓励和引导人们采用壁葬、树葬、草坪葬等方式安葬骨灰,推动生态文明节俭治丧。

据了解,公墓节地生态墓区还包括树葬苑、林荫苑、海葬苑、爱心苑等,公园式节地生态墓区设计更彰显人性关怀。

平湖民政开展“六个一”红船组织生活活动

■通讯员 方颖

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,深化“循迹溯源学思想促践行”,引导党员干部深刻体悟从源头学习、从实践出发,近日市民政局机关党委所属各党支部组织党员前往嘉兴市党群服务中心,开展“六个一”红船组织生活活动。

活动中,党员们共同学习了《二十大党章修正案的基本特色》,领会《中国共产党章程》中的新表述、新概括及新目标,并集中观看专题片《为民情怀》,感悟“八八战略”的时代价值和实践伟力,认真聆听以《习近平新时代中国特色社会主义思想导论》为题的微党课,汲取奋进力量。

活动中,党员们依次参观了“红船初心·奋楫新时代”主题展、“百年党史”体验区、“红色大脑”智慧党建室、红船书吧、“最·嘉兴”市民互动区等区域,近距离感受在“红船精神”指引下嘉兴波澜壮阔的百年奋斗史和蝶变跨越史。

在局机关党委专职副书记顾峰莲的带领下,全体党员在鲜红的党旗下重温入党誓词,以初心、续新力,坚定理想信念。随后,大家怀着崇敬的心情瞻仰红船、聆听红船故事,重温“红船精神”,铭记奋斗历程。

“六个一”红船组织生活,让党员干部们进一步感受到了中国共产党开天辟地的伟大时刻和波澜壮阔的光辉历程。大家纷纷表示,在今后的工作要以伟大的建党精神为引领,积极发扬党的优良传统,在“红船精神”中汲取奋进力量,坚定不移地沿着“八八战略”指引的道路奋勇向前,在新征程上续写好“八八战略”民政工作新篇章。

行政区域界线界桩 委托管理工作会议召开

■通讯员 陈喜忠

近日,我市召开2023年度行政区域界线界桩委托管理工作会议。市民政局副局长陆晓燕,市民政局地名服务中心负责人以及界线周边镇街道、村社区界线界桩管理人员参加会议。

会上,界线界桩管理员汇报了一年来的工作,市地名服务中心对全市2023年度行政区域界线界桩委托管理工作进行了总结,并就2024年行政区域界线界桩委托管理和行政区域界线联检进行了部署。

陆晓燕对2023年度界线界桩委托管理工作给予肯定,并指出了做好界线界桩委托管理工作的重要性。同时,就2024年如何更好地开展工作提出了要求:要做好界线界桩的管理维护,重视界线界桩方位物的管理,做好平安边界建设工作,并统筹做好第五轮行政区域界线联检工作。

市殡仪馆员工参加 全省殡葬行业演讲会

■通讯员 戴群峰

为集中展示新时代殡葬行业的感人故事,日前省婚姻、殡葬、救助站联合党支部组织举行殡葬行业“讲述身边感人故事”演讲会,17名来自全省各殡仪馆、公墓及服务公司的青年代表进行了演讲。市殡仪馆业务组的顾艳作为嘉兴地区代表参加了演讲。

演讲会上,大家结合自身成长经历和岗位感人故事,讲述了“不忘初心,坚守殡葬从业路”“灰色世界的坚守者”“她”等17个感人故事。

让身边人讲述身边事,让身边事激励身边人。通过让不同的人员结合自身经历讲述殡葬行业的感人故事,激励殡葬人员立足本职岗位、脚踏实地工作。参赛选手纷纷表示,要讲好身边故事,以旺盛的热情和高昂的精神意志为殡葬事业作出新的贡献。

地名故事

长生桥与长胜路

市体育馆门前往南有条长胜路,从宝塔路与案山路交接口朝南至原高桥北堍乍王公路处,长3.9公里,为双向四车道的南北向道路,北段建于2003年,南段建于2006年,2007年全段通车。之所以命名为“长胜路”,是因为路经本世纪初建立的长胜村。由此,就有了“长胜桥”“长胜小区”“长胜半岛”之称。而原当湖镇长胜村村名的来历,则源于一座古桥。

平湖境内有5座桥梁同名为“长生桥”,而这座古桥则是其中之一,这显然是寄托着民众心里长寿安康的期望。该桥南北走向,位于与长胜路并行的乍浦塘西侧杭家漾里一条堰坝的北端。此桥原为木架桥,始建年代已无从考证,后在清代嘉庆七年(1802年)由本地人士杨思永出资重建。重建后的长生桥系三洞石梁石柱桥,全长18米,面宽1.5米,两边阶石各11级,栏板石间有4对方形素面望柱相隔。中间两桥柱各由3块长条石并列而成,中洞宽4米,边洞宽3米。两头为块石砌成的桥墩。桥额有“重建长生桥”的铭

文。桥柱刻有楹联两副:西面上联为“源远流长宗祠永奠”,下联为“道生本立仁里湛钦”;东面上联为“北接文昌气钟灵秀”,下联为“南环海市食谷鱼盐”。

解读桥名以及两副桥柱楹联的文字,可以断定这座长生桥与原桥南的一个石亭,都跟桥北的那所宗祠有着密切的关联。此宗祠名为“杨氏宗祠”,其位置就在北桥堍,坐北面南,斜对着长生桥。所以,定名的“长生桥”以及楹联中的“源远流长”“宗祠永奠”的含义,就很好理解了。至于“道生本立”,语出《论语》“君子务本,本立而道生”之句,意为做人首先要从根本上做起,根本树立了,“道”就出现了。此“本”应为孝悌。“仁里”就是“仁者居住的地方”,语出《论语·里仁》中的“里仁为美”,后泛指风俗淳美的乡里。“湛”即深澈,“钦”即求真。水本湛,湛者空而无,钦者体而为,湛钦者无为。此联充满了深邃的儒学哲理。

另一联的意思相对容易理解。杭家漾连通乍浦塘,乍浦塘北入东湖,东湖里

有一小瀛洲,小瀛洲上建有文昌阁,故称“北接文昌”;“气钟灵秀”意为聚合天地之灵气,孕育出优秀人才。乍浦塘南达海边古镇乍浦,自古以来海产丰富,家住这里不仅谷粮无忧,而且还会享用到海鲜、海鲜以及质优的精盐。

值得一提的是,石桥建成后,热心公益的杨思永意犹未尽,在桥南几十米处,即那条长达七八十米的堰坝中间部位,建造了一座石亭,以供行人歇脚。这样,一祠、一桥、一亭、一堰,就在水面宽阔的杭家漾构成了别有韵味的景观。

1992年10月,我市古桥爱好者谢根明先生前往现场勘察时,发现望柱已缺1对,桥南的石亭已毁,仅存基石及3根石柱。至1996年10月,将这座存世长达194年的石梁古桥改建为钢筋混凝土桥面,保留且利用了原有的桥墩,废除了两边石级,改为平斜坡面,并将桥名写成“长胜桥”了。

200多年过去了,杨氏宗祠早已不见了踪影,桥北面漾心的村落也已经变成了

“缪家浜”,居住的大多是殷姓与缪姓的农家,而且都已拆迁,散居到三港新村安置房去了。如今站在长胜公路桥上望去,尽管亭仅三柱、桥已不古、堰也断裂,但意境依旧,风韵如故。

那么,长胜村何以命名“长胜”而非“长生”?新中国成立初乡村建政,当地设置“长胜乡”时,采用了倾向于革命性的政治寓意来命名,再用“长生”显然已经不合形势;长胜村名的来历也同样如此,而用同音字“胜”来代替,非常应时。半个多世纪以来,“长胜”就这样沿用不变了,筑路时连那座被拆除的“财神桥”,新建后也改为“长胜桥”了。

平湖城建发展迅速,长胜路现在已成为一条重要的商住与交通要道。不仅有东湖半岛、东升新村、东升东区、东升南区、长胜小区,有体育场、第一幼儿园、东湖小学、自然资源和规划局,而且还有汇银大厦以及汽车城。当长胜路的崭新风貌展示在人们眼前时,勾起了当地老人对本地历史文化的记忆。