

市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班

“云端”守城 守得城市花一样美丽

□本报记者 陈书洁 文/图



南阳市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班的“铿锵玫瑰”

为了当好“城市的大管家，百姓的贴心人”，她们365天在岗、24小时待命。即使逢年过节，她们也坚守岗位审核立案、处理热线、协调案件，用精益求精的“绣花精神”，快速、高效、准确地将城市管理和老百姓关注的急难愁盼问题立案，第一时间派遣给各责任单位，保证在最短的时间内解决问题。她们，是南阳市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班的“铿锵玫瑰”；她们，用一双巧手织就一幅瑰丽温暖的都市画卷。

“云端”守城 民有所呼 我有所应

芦娟是南阳市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班班长，她介绍，目前服务班共有38人，女职工32人，平均年龄26岁，具体负责数字化平台的立案、派遣、结案和12345市长热线服务工作。每到暴雨风雪等极端天气和夏季汛期，服务班的女队员们就变成火眼金睛的战士，不断切换各个大小路口、公园广场和可能发生险情地段的视频监控，将351平方公里的城市管理问题尽收眼底，遇到问题及时将各处险情汇报给应急指挥部，最大程度消除隐患，保证百姓安全。

2021年7月，我省经历了历史罕见的降雨过程，南阳地区防汛形势严峻。为了更准确地监测城市内涝动态，服务班人员需要24小时坚守岗位，及时传达上级防汛指令并监控险情。“雨情就是命令，大家轮班在线，平均每个人在监控前最少工作8个小时，一帧画面都不敢错过。一天班上完，每个人的眼睛都止不住刺痛流泪，看什

么都有光斑，休息很久才敢骑车回家。”芦娟说。

精细“绣花”用心办好民生实事

群众利益无小事、民生问题大于天。芦娟告诉记者，曾经有位市民拨打热线说，他家附近的下水管道年久失修、堵塞严重，一到下雨天就黑水翻涌、臭不可闻，附近群众苦不堪言。芦娟和同事们一起，多次与责任单位协调，不到2天时间，就解决了这一民生问题。“群众给我们送来锦旗，市长热线办给我们发来贺信，那一刻我的心里很感动，也确实感觉到责任的力量。接下来，我们将会一如既往地通过绣花般的细心、耐心、巧心，提高精细化水平，绣出城市的品质品牌。”芦娟坚定地说。

8年来，南阳市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班的队员们用鼠标作为指挥棒，电话化为协调乐，监控成为智慧眼，用干一行，钻一行的冲劲，不断钻研提升信息受理和指挥派遣知识，积极与责任单位沟通，认真分析研究疑难案件并进行现场协调和实地培训，将各类标准深深烙印在脑海。她们累计受理派遣各类城市管理问题超过510万件，平均每天立案2000余件，结案率达到99.04%。这些“铿锵玫瑰”们的不懈努力，让南阳市智慧城管运行中心信息受理派遣服务班先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“河南省工人先锋号”“河南省五一巾帼标兵岗”等荣誉称号，并受到住建部、省住建厅、市城管局和数字城管业界专家的充分肯定和一致好评，成为了名副其实的“精英巾帼团”。①5

市智慧城管运行中心信息采集员

双脚巡城 城事快办

□本报记者 陈书洁 文/图



采集信息

市智慧城管运行中心信息采集员是智慧城市管理中一个最基层的岗位，一部“城管通”、一件工作服、一辆电动车就是他们的全部装备。而在这个工作岗位上，不乏很多女性采集员。她们就像行走在城市中的“侦察兵”，无论严寒酷暑，都穿梭在大街小巷，对中心城区351平方公里范围、50个巡查网格内的城市管理问题进行不间断巡查，城市暴露出的各种问题都逃不过她们的“火眼金睛”，通过落实24小时应急值班制度，密切关注街面实时动态，确保第一时间发现问题、第一时间处置问题、第一时间解决问题。

吴冬艳是一名在采集一线工作了7年的采集组长，一组网格的特点是距离偏远、范围广、人烟稀。为了更好地工作，她及时了解队员及网格内案件的具体情况，每个网格都要巡查到位。有一次巡查到王村乡附近时车胎破了，这儿前不着村、后不着店，吴冬艳只能走着把车推回来。寒来暑往，熟悉的网格、熟悉的井盖、熟悉的路灯、熟悉的一草一木、哪儿有配电柜、哪儿又多出一个广告牌、哪儿的井盖修好了，她都了如指掌。吴冬艳每天风雨无阻行进在工作的路上，做好自己的事，安排好队里工作。她将“把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡”作为自己的座右铭，时刻激励着自己做好本职工作，用真心实意守护好我们的城市。

作为一名进入智慧城管工作不足两年的“新兵”，温娜在班组长和其他采集员的全方面指导和帮助下，力求精通学习本职工作所需要的知识，更好地完成信息采集工作。温娜管辖的网格区域是老旧小区，废弃家具、

物料乱堆放，毁绿占绿、绿地脏乱，小广告随处可见，每天平均上报案件量40多条，每次都超额完成任务量。温娜说，看着大大小小的问题被处理好，她心里挺有成就感：“虽然工作很忙，但能让城市越来越整洁，环境越来越优美，我就觉得很值得。”

像吴冬艳、温娜这样的信息采集员，是坚守在基层岗位、尽职尽责参与城市管理的一个缩影，她们在平凡的岗位上，用奋斗书写着不平凡，用肩上的责任书写着对这座城市的热爱。她们以实际行动擦亮城市的“颜值”，守护着万家灯火。她们用自己的默默付出，换来了南阳市干净、整洁、安全的宜居环境。①5