

市综合指挥中心运用DeepSeek对12345热线、网格工作开展全方位智能分析——

# AI赋能“治理”加速迈向“智理”

□本报记者 杨丹萍

随着DeepSeek等大模型的普及，“人工智能”正以更重要的角色进入社会治理各个领域。当前，市综合指挥中心积极探索人工智能技术与基层治理的深度融合，运用DeepSeek对12345热线、网格工作开展全方位智能分析，构建“感知—分析—决策—优化”智能管理闭环，推动基层治理模式向数据驱动型转变。

## ■服务质量优化，AI智能派单释放坐席资源

市综指中心通过引入DeepSeek大模型和RPA机器人，实现全天候7×24小时智能派单，在提升案件流转效率的同时，释放话务坐席资源。根据智能推荐派单规则，RPA机器人将替代坐席员自动派单，持续提升派单效能。目前，RPA机器人派单占比20%，派遣准确率保持在98%以上。

与此同时，通过AI模型对超期未办、无效退回和重复投诉等几类异常情形回溯监测，发现并推理处理过程中可能存在的瓶颈和问题，为研判人员提供翔实的数据支持，助力决策优化。

## ■聚焦效能监督，AI助力网格治理提质增效

依托人工智能技术，深度分析网格案件上报时空分布特征，精准识别工作短板盲点。强化时段动态监测，通过比对前月中月后以及早晚高峰与平峰时段的上报数据波动规律，发现并纠正案件上报问题。实施地理围栏校验，将上报地址与网格移动终端定位信息进行匹配，提升监测效率及匹配度。比对重复案件语义，通过AI解析比对案件描述、上报照片等，建立

重复工单过滤机制，进一步提升巡查质量。

## ■强化科技赋能，AI打造智慧化辅助决策

运用人工智能技术辅助预警研判，为决策者提供前瞻性预警信息。市综指中心借助AI强大的数据分析能力，持续完善智能分析平台预警逻辑规则，提升预警信息的准确性，同时探索诉求智能预警模式，识别并关联多次出现的同类案件及突发事件，提供详尽的重点事件信息，为部门研判决策、履行职责提供民意参考。

## 联动快讯

### 拆违不拆心 网格吹哨除隐患

本报讯(记者 杨丹萍)在城市管理的细微之处，往往隐藏着影响居民日常生活的安全隐患。近日，沙溪镇西市社区网格员在某小区巡查时，发现有居民正在违规搭建阳光房。经核实，网格员立即上前制止，并及时上报违建情况。在后期处理中，网格员也发挥了积极作用，第一时间与户主沟通，向其解释相关法律法规，并明确违规搭建的危害性和可能面临的法律责任，最终赢得了对方的理解和配合。

在网格员的协助下，相关部门迅速介入，对违建搭建进行了拆除。整个拆除过程严格遵循法律程序，确保了居民的合法权益不受侵害。同时，相关部门还对户主进行了法治教育，提醒其今后要严格遵守城市规划相关法律法规，共同维护社区和谐与安全。

此次事件的妥善处理，不仅消除了居民区的安全隐患，还彰显了城市管理的精细化和法治化水平。网格员的积极作为，为社区居民树立了良好的法治示范，让居民更加深刻地认识到，法律不仅是约束，更是保障，每个人都应该成为遵法守法的践行者。

城市管理的每一个环节都离不开法治的引领和保障。只有坚持依法治理，才能确保城市的有序发展和居民的安居乐业。同时，网格员作为基层治理末端的“毛细血管”，在城市管理中发挥着不可替代的作用，今后，他们将继续主动发现问题、及时处理问题，做好“安全员”“服务员”，为城市治理贡献网格力量。

### “把脉”小餐饮 筑牢消防坚强防线

本报讯(记者 杨丹萍)为进一步加强小餐饮场所的消防安全管理，及时排查并消除火灾隐患，全力守护群众的生命与财产安全，近期，科教新城开展消防安全巡查行动。

网格员逐一走访小餐饮店，检查了消火栓、箱内水枪、水带、阀门等消防设施，确保设施齐全且均处于正常状态。同时，向商家宣传了消防设施的重要作用，增强商家消防安全意识。

此外，网格员全面检查了小餐饮店用火用电安全，深入后厨，细致排查燃气管道、接口等，并测试燃气报警装置的运行状态。针对发现的违规行为，网格员当即要求商家停止相关操作，并讲解了不规范用电可能引发的严重后果，进一步增强商家用电安全意识。

此次行动走访“九小场所”846家，其中小餐饮196家，共计发现安全隐患106起，已办结96起，剩余10起正在加紧处置中。网格员将持续跟进整改进展，不定期开展复查，确保隐患整改到位，为辖区消防安全形势稳定向好筑起坚强防线。

## 科教新城：与法同行 共筑满意消费

□本报记者 杨丹萍

为进一步加强消费者权益保护，增强辖区企业、群众法治意识，近期，科教新城便民服务和社事业办公室联合市市场监管局高新区分局等开展“营造诚信环境 共筑满意消费”主题普法宣传。

### 普法入“新” 丰富“两新”群体法治服务产品

走进科教新城普法入“新”驿站，映入眼帘的是新业态新就业群体15分钟法治友好服务圈，场景介绍了驿站服务功能、法律顾问联络方式等，“能量补给站”提供定制款饮品，法治书屋备有各类法律书籍供阅

读。在云上太仓直播间，科教新城法律顾问精选消费者权益保护法十五大亮点和太仓市典型投诉案例，阐述消费者权利和经营者的义务、国家对消费者权益的保护和消费者组织的职责。法律顾问还通过实时弹幕邀请观众互动，深度解析消费争议和法律责任，让消费者维权问题得到快速、专业解答，切实增强新业态新就业群体在消费领域的获得感、幸福感、安全感。

### 普法入“商” 强化商户依法经营意识

日前，在科教新城华发广场，“共筑满意消费”商户评选活动举行。现场公布了“共筑满意消费”商户评选规则及排名，并向获奖商户颁发荣誉证书。华发广场管理方和获奖商户代表发表获奖感言及守法服务承诺。

评选结束后，商户和消费者被引导至法治宣传专区，工作人员通过设立咨询台、发放宣传资料等形式，宣传讲解了民法典、消费者权益保护法等法律法规，提示商品经营者和服务提供者应当依法诚信经营、公平竞争、文明服务，履行法定和约定义务，保障消费者合法权益。



## 部门联动 奏响消费和谐乐章

本报讯(记者 杨丹萍)为进一步增强经营主体和消费者的法治意识，保障市场公平交易，营造安全放心的消费环境，近日，娄东司法所联合市检察院、市市场监管局高新区分局等，在太仓万达广场开展“优化法治环境，共筑满意消费”活动。

在消费维权“一条龙”板块，娄东司法所、市市场监管局高新区分局、市检察院分别设点，详细介绍消费维权流程。娄东司法所聚焦证据收集，向居民展示发票、订单截图、聊天记录等各类维权证据的

收集方法；市市场监管局高新区分局工作人员通过讲解拨打12315举报后的处理流程，为群众维权指明方向；市检察院工作人员告知群众，若对处理结果不满意，可通过申请调解、提起诉讼等法律途径维护自身利益。

在商家“教你选”环节，万达广场的床品、美妆、手机商家纷纷参与其中。床品商家通过实物展示，介绍不同材质床品的特点；美妆店员针对假冒伪劣美妆产品，介绍了常用的辨别方法；手机商家则聚焦低价手机骗局，

为大家科普识别技巧，比如过于离谱的低价要警惕，避免贪便宜落入翻新机、山寨机陷阱，引导消费者理性购机。该环节既展现了商家诚信经营的理念，又让消费者学到了实用生活常识。

此次活动通过多形式、多渠道的宣传与服务，不仅增强了消费者的维权意识，也有力督促企业诚信经营，积极履行社会责任。今后，娄东街道将联合相关部门持续加强消费者权益保护工作，营造更加安全放心的消费环境。

## 抢修破裂水管 化解群众担忧

本报讯(记者 杨丹萍)近日，有热心市民向太仓12345热线反映：城厢镇郑和西路南侧靠小北门公交站的绿化带内，不断有自来水向外溢出，疑似水管破裂，希望部门及时维修。

接到市民反映后，热线坐席员迅速响应，详细询问并准确记录具体位置，第一时间联系自来水热线进行报修，同时将工单紧急下派至市水务集团。城

区水务服务中心对此高度重视，立即安排专业维修团队赶赴现场勘察。维修人员运用专业探测设备，精准确定管道破裂点，并根据实际情况迅速制定修复方案，与此同时，相关人员快速完成路面开挖手续的办理工作。在严格落实安全保障措施的前提下，维修人员争分夺秒展开施工，紧急修复受损管道，及时恢复正常供水。完成管道修复后，维

修人员对坑位进行回填作业，将该路段恢复至原有面貌。周边居民对修复工作效率及成效予以充分肯定。

太仓12345热线始终秉持“群众事，无小事”的服务理念，高度重视“接诉即办”工作，进一步完善应急响应机制，以更优良的服务态度、更迅速的行动，打通服务群众“最后一公里”，确保群众诉求“事事有落实，件件有回音”。

## “直播带货”销量不佳 “坑位费”能退吗？

本报讯(记者 薛海荣)为扩大知名度、打开产品销售路，不少企业采用“直播带货”的方式推销商品，以提升业绩。但“直播带货”通常采取“前置费(坑位费)+佣金(抽成)”的收费模式，让企业销售风险增加、利润压缩，甚至出现亏损。近日，市法院就审结了一起产品生产企业起诉提供直播服务的公司要求退还前置费的案件。

2024年8月，某生物公司与某传媒公司签订直播合作协议，约定传媒公司为生物公司提供在互联网平台“直播带货”的服务，推广生物公司的一款固体饮料。合作主播为张某。传媒公司承诺于2024年12月截止日期前完成销售目标40万元，佣金为20%。生物公司需在签订合同后7日内支付传媒公司前置费10万余元。

生物公司按照约定如期支付前置费，但截至2024年11月，传媒公司仅完成销售额2000余元。后双方签订直播合作解除协议及退款协议，约定传媒公司根据实际完成的销售额，按比例退还生物公司前置费10万余元。但传媒公司签订该退款协议后，未履行退款义务，且在生物公司催要退款时，传媒公司经营地已人去楼空。生物公司遂诉至法院，要求传媒公司按比例退还服务费用10万余元及逾期付款利息。

法院经审理后认为，原、被告签订的直播合作协议、直播合作解除协议及退款协议，系双方真实意思表示，合法有效，双方均应按约履行。原、被告已于2024年11月书面确认被告传媒公司应退还原告生物公司服务费金额，且协议明确被告传媒公司应退还服务费的时间及违约金标准，故对原告生物公司主张被告传媒公司退还服务费10万余元及逾期付款利息，法院予以支持。被告传媒公司经法院合法传唤，无正当理由未到庭参加诉讼，视为放弃诉讼权利，法院根据原告所举证据依法作出裁判。

法官提醒：“直播带货”虽然能通过主播粉丝效应扩大品牌影响力，并带来可观收益，但该模式下存在的前置费(坑位费)等收费方式，会增加企业在销售领域的投入风险，特别是存在某些主播通过注册小公司与产品企业签订直播合同，从而规避自身风险及逃避税务等情况，导致企业投入费用可能血本无归。因此，企业在选择“直播带货”时，应当谨慎考察主播带货能力及相关公司的服务水平，完善服务合同约定事项。

## 悉心调解 维系亲情

本报讯(记者 杨丹萍)近日，科教新城鹤桥社区人民调解委员会收到一面写有“关爱民之心，办利民之事”的锦旗，表达了对人民调解委员会高效化解纠纷，维系亲属关系的感激之情。

据了解，该纠纷涉及遗产、银行存款、丧葬费、退休金等多种类别，继承人关系复杂、矛盾较深，可谓纠纷难解。

鹤桥社区居民戴某(化名，下同)的妻子于2024年去世，老夫妻名下有存款21.6万元，退休金5621.56元，还有妻子的丧葬费若干。戴某共有两个子女，其中儿子已亡故，剩下女儿戴某甲、儿媳曹某、孙子戴某乙。继承人之间因戴某的财产分配和赡养责任无法达成一致意见，遂产生纠纷，戴某甲向鹤桥社区人民调解委员会求助。

考虑到该类纠纷往往涉及家庭内部矛盾，若直接按照继承法调解，可能长久影响家庭和谐，于是，调解员从多方面出发做当事人工作，并确定本案争议焦点在于财产分配比例、赡养责任等问题。调解过程中，查明申请人戴某甲曾对戴某尽了陪护的责任，并操办了母亲丧葬事宜，各方当事人均无异议。随后，调解员倾听各方意见，运用法律知识释明利害关系，引导双方互谅互让，希望姐妹二人可以加深相互之间的联系，在往后的生活中互帮互助，共同渡过难关。

最终经过调解员的努力，确定了财产分配比例和对戴某的赡养责任，创造性地引入孙子戴某乙作为财产保管人和赡养监督人。调解方案得到双方一致认可，纠纷圆满解决。

## 市场监督管理

### 合格备份样品再利用 助力食安监管与慈善事业协同发展

近日，市市场监管局食品科与小微中心联合开展食品安全抽检合格备份样品交接活动。相关部门严格依照程序，接收了承检机构移交的12箱共计500余件食品抽检合格备份样品。后续，小微中心将通过把这些样品捐赠给慈善机构以及外卖行业组织等。

为进一步规范管理，市市场监管局食品科专门制定了《太仓市食品抽检合格备份样品管理方案》，详细规定了合格备份样品的管理要求、各部门管理分工、捐赠条件以及捐赠流程，有效推动食品抽检合格备份样品管理规范化。

接下来，市市场监管局食品科与小微中心计划将食品安全抽检合格备份样品再利用工作推向规范化、常态化、创新化，积极探索更多新颖的再利用方式，合理扩大受捐赠单位范围，力求做到物尽其用，最大程度节约资源，实现食品安全监管与公益慈善事业的协同发展。



### 普法入“群” 提升公民法治素养

依托丰富社区开展的“常聚常亲”便民节，科教新城便民服务和社事业办公室将消费维权普法和反电信网络诈骗宣传巧妙融合，为社区居民带来了一场知识盛宴。工作人员详细介绍了消费者享有的基本权利，包括知情权、自主选择权、人身财产安全权、公平交易权、依法赔偿权等，并讲解了常见的消费侵权行为和表现形式，引导居民遭遇侵权时，以次充好等消费问题时要拿起法律武器维护自身权益。