

像查快递一样查进度！// 城乡院(广州)有限公司助力投资企业提质增效

# “服务轨迹系统”让业务进度“看得见”

文/唐培峰

“现在查测绘业务进度，就像查快递一样方便！”如今，在广州增城办理产业项目报建的企业可登录“城乡院SPACE服务”服务号，通过“服务轨迹系统”实时查看业务办理节点。城乡院(广州)有限公司（以下简称城乡院）创新推出的这一数字化服务工具，不仅破解了产业项目测绘服务“查询难”的行业痛点，更以透明化、高效化的服务模式，为优化广州营商环境注入了国企动能。

城乡院成立于1992年，2021年完成转企改制成为国有企业，现为广州市增城区城投集团下属重点企业，拥有测绘甲级、城乡规划编制甲级等多项资质，是国家高新技术企业和“专精特新”企业。

长期以来，产业项目落地所需的规划报建技术审查等测绘业务，因流程复杂、进度不透明，让企业难以预估办理时长，既容易引发误解争议，也制约了项目建设效率。为落实广州“产业第一、制造业立市”战略部署，响应国有企业改革深化提升行动要求，城乡院自2024年起启动测绘服务模式改革。通过深入调研广州市规划和自然资源局增城区分局等主管部门及多家投资企业需求，系统梳理并优化80余项测绘业务流程，制定《“三件”管理工作指引》，建立“常件—急件—缓件”分类机制，明确各节点办理时限，实现业务差异化管理与协同处置。

在此基础上，城乡院自筹经费开发“服务轨迹系统”，于2025年4月在官方服务号正式上线。该系统借鉴快递物流信息呈现模式，与企业内部“智慧规划一体化平台”实时联动，实现数据无缝共享，打通服务前端与生产后端。三大核心功能模块各具特色：“服务轨迹推送”在入件、派发、外业、内业、三审、发件等关键节点自动发送状态提醒；“服务轨迹查询”支持企业通过收件号实时追踪动态，清晰查看预估工期；“领导监管”模块则为审批监管部门提供模糊查询功能，可精准掌握重点项目办理情况。

“服务轨迹系统让我们充分感受到了城乡院服务的专业、速度与温



城乡院窗口服务团队



客户黄先生在城乡院SPACE服务号收到发件消息后，顺利在城乡院窗口领取房产预测成果

度。过去在其他地区办厂，要去现场查进度，现在手机实时查看，非常便利。办件速度效率很高，从收件到发件，两个星期就能完成。”客户黄先生表示，借助该系统，多项测绘业务办理效率显著提升。数据显示，该系统已服务产业项目完成600多项测绘相关业务流程，案件按时完成率从82%提升至99.5%，业务办理效率提升超18%。目前，服务号关注用户已达700余人，累计向200多位客户推送业务进度信息，有效缓解了企业等待焦虑。

改革不止步，服务再升级。城乡院在“服务轨迹系统”基础上，陆续上线“云入件”“云收费”功能，搭建意见反馈渠道，持续丰富线上业务类型，拓展跨部门协作场景，打造“一站式”服务平台。按照规划，2026年企业将优化内部“智慧规划一体化平台”，把规划、工程设计、工程咨询等业务模块纳入服务号轨迹系统，实现全业务流程可视化管理。

作为增城区首家“专精特新”区属国企，城乡院始终秉承“快出图、



城乡院SPACE服务轨迹系统界面截图

出好图”的服务宗旨，以数字化改革推动公司各部门高效协作，服务公司能力战略提升。“客户满意是企业可持续发展的基础，也是我们落实国企改革要求的核心导向。”城乡院质量部部长李琳琳表示，未来城乡院将坚定履行国企使命责任，继续聚焦科技创新与服务升级，让投资企业切实感受到广州营商环境的持续优化，为产业项目早动工、早投产提供坚实保障，为区域经济高质量发展贡献更大力量。

## 珠海举行“见‘圾’行事”宣传活动 25名志愿者化身“移动分类宣传员”

广东建设报讯 记者唐培峰报道：11月16日上午，“悦分类 越时尚 志愿珠海”2025年珠海市垃圾分类志愿服务项目扶持行动系列活动之“绿动未来，分类同行”——“见‘圾’行事”宣传活动，在斗门区白蕉禾益生态公园及虹桥社区周边举行。25名志愿者投身此次环保行动。

本次活动由珠海市城市管理和综合执法局、中共珠海市委社会工作部联合指导，珠海市志愿者联合会主办，珠海市斗门区市政园林管理中心与珠海市斗门区心益社会工作服务中心共同承办，形成了“政府引导、社团主办、专业机构执行”的多元联动格局。

“垃圾分类，环境美十分。分类的前提是懂分类、会分类。”活动伊始，斗门区市政园林管理中心工作人员为志愿者们开展了一场专业的垃圾分类知识培训，系统讲解了生活垃圾的分类标准与投放要求，帮助大家

快速掌握分类要点，为后续宣传服务夯实知识基础。

在环保志愿服务环节，志愿者们以禾益生态公园为起点，沿“禾益生态公园→白蕉大道→虹桥四路→禾益中路→虹桥社区时代小广场”的路线展开清扫行动，用实际行动诠释“绿色珠海”的建设理念。

抵达虹桥社区时代小广场后，志愿者们分散至社区各区域，化身“移动分类宣传员”，向居民发放宣传折页，结合生活案例讲解分类技巧，并耐心解答居民的问题。志愿者们在宣传过程中发现，多数居民已具备基础分类意识；针对少数认知模糊的居民，志愿者们通过细致讲解有效厘清了他们的困惑，让“分类有益环境”的理念更加深入人心。

据统计，本次活动累计向110位社区居民普及垃圾分类知识，有效提升了居民的认知度与参与积极性。

## 河源严抓房屋市政工程重大事故隐患排查整治 两起典型重大事故隐患曝光

广东建设报讯 记者钟梓骥报道：为推动河源住建系统安全生产治本攻坚三年行动、“隐患排查治理年”行动走实走深，近日，河源市住房和城乡建设局曝光两起河源市房屋市政工程典型重大事故隐患。

2025年3月14日，河源市住房和城乡建设局对和平县鑫辉建筑劳务有限公司承建的河源市信禾食品生产有限公司建设项目进行了检查，发现综合楼外脚手架与外墙间距超过150mm，上下贯通无水平防护；物料提升机操作平台与脚手架搭接在一起等问题。根据住建部《房屋市政工程生产安全重大隐患判定标准（2024版）》第十七条，被判定为重大事故隐患。和平县住房和城乡建设局已移交和平县城市管理和综合执法局处罚，罚款30000元。

2025年9月29日，省安委会暗查暗访组对河源市开展第三季度暗查暗

访，发现清平地产汇悦城一期存在重大事故隐患2条：一是门楼处落地脚手架连墙件全部被拆除未及时修复（连墙件整层缺失），根据《房屋市政工程生产安全重大事故隐患判定标准（2024版）》第七条之规定，被判定为重大事故隐患；二是悬挑脚手架内部脚手架与结构外表面贯通未采取水平防护措施，根据《房屋市政工程生产安全重大事故隐患判定标准（2024版）》第九条之规定，被判定为重大事故隐患。东源县住房和城乡建设局已对相关责任企业作出建筑施工质量安全违规行为记分处理，并移交东源县城市管理和综合执法局处罚。

据悉，本次曝光旨在促进全市各级住建部门、各参建企业举一反三抓好重大事故隐患排查整治，树牢安全发展理念，严防各类安全生产事故发生。