

静安调研团新年开局深入基层一线调研

老旧小区自治共治打造“朋吾汇”

■都市脉搏

智能人工双重保障
解决市民用水问题

本报讯 记者 崔子润 你们知道吗,当客户遇到用水问题或报修的时候,不再一定是人工服务了。今年春节,智能语音机器人和“上海供水”应用程序,已成为可多渠道反映及报修的另一种便捷方式,成为了客户“智能与人工”的双重保障。

他们的值守
连接着“平安与稳定”

1月24日气温骤降,为了给客户提供更快速、简便的报修服务,热线渠道提供智能语音机器人报修服务,同时线上渠道提供快速报修服务。供水热线线上渠道负责人俞文佳,1月25日赶赴现场,随即增派派单组成员,与他们一同外拨联系客户,确保客户智能语音服务和线上反映的问题能快速完成工单派遣。1月25日来电量较之前大幅上升,智能语音机器人共受理报修1123件,线上渠道受理189件,给这个春节的寒冷,披上一件温暖的“披风”。

热线启动应急接电队伍的青年骨干孟忆晨,在1月24日晚上到达现场后,根据年前已安排好的应急人员名单,逐个进行通知与确认,确保紧急情况能准时到达。当天晚间,他的床是办公室的躺椅,为了方便能随时知晓数据更新情况,及时做好数据上报工作,躺椅就放在电脑桌的旁边。次日凌晨5时许孟忆晨已将完成的相关数据报送工作,报上“平安与稳定”的信息。

他们的服务
奏响温暖的“生命之声”

作为供水热线,肯定离不开一群热线人,当电话铃响起的时候,他们用清晰的声音,守护着电话的两端,他们是服务者,更是守护者。施徐彦是这次寒潮来袭时负责现场运营管理者之一,其间主要负责现场话务员派单的工作。同时,做好一同接电的准备。962740热线电话人工服务,不仅仅只是接电,而是客户与各管理所的纽带,仔细聆听、正确判断、准确派单,对每一张工单来说都是必不可少的。

施徐彦在现场巡查的时候,发现一名话务员正在努力地和客户确认报修信息,却因为客户无法准确表达出地址信息而让话务员感到苦恼。因为家中水表漏水较大,阀门临时关闭,导致无水,在确认多个路段信息无果的情况下,客户变得烦躁。这时,在小施的帮助下,通过网上搜索小区名字跳出的路段信息,再根据系统现有的路段信息做对比,与客户确认后,最终完成了工单报修。

电话挂断后,施徐彦立即与所在的管理所当日值班人员取得了联系,告知工单派单情况,做好互通、沟通工作,并进行有效的跟踪,确保工单的完成情况,为寒冬奏响有温度的“生命之声”。



彭五居民区积极打造“管家式”幸福小区。



居民自己打造的摄影墙。

青年报记者 范彦萍 摄

“于书记,侬晓得伐,这块邻里角是我们居民DIY自己做的,居民里达人很多,街道没出一分钱。”来到物业所在的居民楼,墙上有一处摄影墙,外面是楼道里的一处风景,打开墙上的玄关,里面暗藏着各种设备,一堵摄影墙巧妙地变废为宝。新春开工后,静安区委书记于勇、区长王华率队区领导班子,深入基层一线调研,足迹遍及重点企业、居民区、大型项目现场、商场等七处地方。

青年报首席记者 范彦萍

个小区,一切都显得井井有条,不管是小区内的停车还是管理都让人刮目相看。

这样的社区治理得益于居民区摸索出的一套经验。朱立人告诉记者,自2015年以来,彭五居民区党总支积极探索“党组织引领、平台化协商、社会化运作、居民同参与”自治共治模式,积极打造“管家式”幸福小区,通过“美丽家园”建设、家庭照顾管家项目服务、加强物业治理等,逐步形成居委会、物业、业委会、社会组织、社区单位、居民共同商议、决策、行动的社区治理共同体。

“这些年来,我们搭建了不少自治平台、推进自治项目。”朱立人介绍说,其中比较有名的是“朋吾汇”(谐音“彭五”,寓意各方朋友相会彭五)居民自治平台,通过挖掘、培养社区人才资源,号召、引导社区居民尤其是年轻人参与到“朋吾汇”中来,共

同商讨解决小区事务,整体把握社区治理方向和内容。

不仅如此,居民区还建立了制度管理平台。通过“三会一代理”的制度,有效协商解决“美丽家园”建设中的难题。

潜力企业

持续创新打造硬科技公司

“回望过去十八年,灿瑞科技从一个默默无闻的小企业,一步步发展壮大成为国内磁传感芯片龙头企业。感谢各位区领导对灿瑞一直以来的关心和支持,在各位的悉心关照下,灿瑞于2022年成功登陆资本市场,成为静安区首家科创板上市公司。”在市北高新园区,上海灿瑞科技股份有限公司总经理罗杰介绍了公司的情况。

灿瑞科技总经理罗杰博士介绍说,成立于2005年的灿瑞专注于高性能数模混合集成电路,及模拟集成电路研发设计、封装

测试和销售,长期致力于在智能传感器芯片和电源管理芯片领域,为市场提供应用场景广泛、技术先进的高优质产品。该公司目前拥有近600款产品型号,广泛应用于新能源汽车、工业智能化、光伏储能、AIOT等重要领域,助推汽车、工业、医疗及消费等产业快速发展。

经过18年的自主创新、研发,截至2022年底灿瑞科技累计获得知识产权160余项(其中中国发明专利16项),荣获“工信部专精特新小巨人”“上海市科技进步二等奖”“中国IC独角兽企业”等多项荣誉,公司已与上海大学建立联合实验室,并与中国科学院半导体研究所夏建白院士合作建立专家工作站,持续提升技术创新能力。

在交流环节,于书记和王区长等对灿瑞的业务发展方向很感兴趣,“智能传感器芯片在电动车这个新领域大有可为。”

老旧小区
居民自治建设美丽家园

“新年好,大家新年好!”中午时分,记者一行跟随调研团走进了彭五居民区,这是一个典型的老旧公房小区,建立于上世纪70年代。见到居民区书记朱立人等居委干部后,静安区区委书记于勇和区长王华等人热情地与“小巷总理”握手道贺。

在物业和业委会所在的居民楼里,大家见到了居民们自己打造的摄影墙,墙上悬挂着大家贡献出来的摄影作品。“这样的睦邻行动都是居民自治的,街道没有出经费。居民里有的是老师傅,手巧得很。”来到不远处的居委会,前台摆放了“今日我接待”的铭牌,原来居委会推出了首问责任制,居民有问题,可以由首个接待的人来接待跟进。

虽说是老旧小区,但漫步整

虹口区8个街道今年安排68项实事项目

解决居民“急、难、愁” 打造康养街区共同体

青年报记者 杨力佳
通讯员 龙钢

本报讯 街道一级的实事项目就发生在居民身边,更贴近居民百姓,更能让居民感受到实实在在的获得感和幸福感,让他们看得见摸得着。记者昨天从虹口区获悉,该区8个街道今年安排了增设为老助餐点、美化社区人居环境、打造天宝西路祥德路“全龄化”康养街区共同体、打造“彩虹湾15分钟生活圈”等68项实事项目。

多年来,虹口区各个街道每年都要推出一批实事项目。这些实事项目大都围绕居民群众急需解决的身边事。为了能让实事项目办得更接地气,更符合居民群众需求,各个街道在酝酿

确定实事项目时,深入居民群众中去征求意见和建议,通过调研、上门走访、召开座谈会、街道微信公众号等形式,将听取到或反馈的内容进行梳理,最后经社区代表大会讨论通过确定具体做哪些项目。

曲阳路街道为了将实事项目更好地解决居民群众“急、难、愁”问题,不断推进社区治理发展,为社区治理带来新格局、新气象,多方听取意见建议。在社区代表大会前,将先前听取到的意见建议,整理成30条居民较为关心的问题,让生活、工作在曲阳路街道的居民通过街道微信公众号进行投票,再结合街道的具体情况,确定了15项今年实事项目。

欧阳路街道许多小区多建



虹口区8个街道今年推出68项实事项目。

受访者供图

于20世纪80年代之前,设施陈旧,文体活动、医疗健康空间场地匮乏,严重影响了养老服务供给和居民的生活质量。为此,该

街道在充分调研和听取意见的基础上,今年特地安排了实事项目,在天宝西路祥德路打造“全龄化”康养街区共同体。