

“直通车”全新升级 定制专属便民服务

□记者 廖彦薇

8月18日上午,由区商务委、区商联会及曹家渡街道主办的“惠民生、暖民心”消费扶贫暨直供服务便民市集活动在静安区工人体育场外举行。曹家渡街道办事处副主任张善琴、区商务委市场运行科科长高淳共同为曹家渡街道“便民直通车”LOGO揭牌。

“便民直通车”是2020年曹家渡街道社区生活服务中心主打的老品牌、新探索,如果把中心原有“便民大篷车”看成1.0版本的话,全新的“便民直通车”就是升级后的2.0版本。“便民直通车”主推“居民区专属服务日”的理念,即每月固定一天作为居民区的专属服务日,打通为民服务的最后一公里,积极探索公益服务进社区、到家门口的新形象,真正把服务送到居民身边。

实地走访了解需求 开展试点专属服务

年初,社区生活服务中心的流动服务基于安全因素曾一度暂停,中心的工作人员利用这段时间对辖区内14个居民区开展了多次走访,了解社区居民对便民服务的需求和意见,就“便民直通车”开设的时间、地点、内容及服务需求等多个方面,深入了解居民群众的个性化需求。通过前期调研,中心了解到,居民对于修伞、磨刀等生活服务的需求较高,占受访居民的22%-23%;直供销售服务方面,蔬菜食品等农副产品的需求为24%,特别是对蔬菜直供的需求达到28%;另有近20%的居民对国货名牌类生活日用品非常感兴趣。

除了充实便民维修和直供销售等服务以外,考虑到辖区内老人较多,中心还积极整合街道各职能部门的资源,及时将当下居民群众重点关注或者需求强烈的政策服务内容融入“直通车”的服务菜单。比如对2020年新版社保卡卡的换证、长护险的政策咨询、防灾减灾知识宣传等与社区居民日常生活息息相关的信息进行答疑。

5月起“便民直通车”以定期、定时、定点的方式,在达安、四和、长春、姚西、玉兰五个居民区率先开展试点。社区生活服务中心将“服务菜单”提供给居民区,各居民区自行选择具体需要的服务项目,通过“你点我送”的方式由“直通车”一站式送到居民家门口。值得一提的是,居民再也不用每个月特地去查问“直通车”的服务日期,例如达安的居民只要记得每个月的9号是达安的“专属服务

序号	服务日期	服务对象	服务地点	服务内容
1	2020/9/3	三和社区	三和花园五号楼门口 (月亮湾)	厨房用具清洗维修、旧家电回收、花卉养护、医疗咨询、理发
2	2020/9/6	生活中心	万航渡路684号院内	城市超市,上海制皂,中粮集团,艺杏豆制品,光明牛奶棚,泰馨食
3	2020/9/7	均泰社区	安远路777弄 阳光名都内	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
4	2020/9/9	达安社区	长寿路999弄达安一期 中心花园	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
5	2020/9/10	四和社区	新闻路1910弄 小区内中心花园处	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
6	2020/9/11	叶庆社区	*武定路1130号 翰林府邸门口	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护,医疗咨询,理
7	2020/9/13	武西社区	武定西路1398弄 静安城内	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
8	2020/9/15	万航社区	长宁路155弄 28-58号小区内	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
9	2020/9/16	生活中心	万航渡路684号院内	城市超市,上海制皂,米大王,中粮集团,艺杏豆制品,光明牛奶
10	2020/9/17	长春社区	康定路950弄	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
11	2020/9/19	姚西社区	余姚路487弄32号旁	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
12	2020/9/21	武南社区	万春街63弄 33支弄武南居委会门口	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
13	2020/9/23	中行社区	万航渡路623弄100号	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
14	2020/9/25	高荣社区	万航渡路661弄43号 社区卫生服务中心门口	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护
15	2020/9/26	生活中心	万航渡路684号院内	城市超市,上海制皂,中粮集团,艺杏豆制品,光明牛奶棚,泰馨食
16	2020/9/27	康定社区	康定路1299弄14-23号	修磨刀剪、修伞、厨房用具清洗维修、旧家电回收、花卉养护、医疗
17	2020/9/30	玉兰社区	*余姚路346号 (近延平路)	修磨刀剪、修伞、旧家电回收、厨房用具清洗维护

“便民直通车”九月排班表(标注*为沿马路区域) 服务内容按需做相应调整

日”,“直通车”在9号当天准时准点在达安小区的中心花园等着大家。不少居民向记者反映道:“每个月固定的日期感觉更加方便了,再也不会因为不知道日期就错过服务了。”

同时,“直通车”的服务每月还可按需进行动态调整,充分体现了“专属”定制的特色。试点过程中,社区生活服务中心积极开展宣传推广,实时做好需求度、满意度调查回访,不断调整优化,根据各居民区的“个性化”需求及时更新“服务菜单”。

姚西居民区周边菜场、蔬果店较多,因此

“直通车”的服务以便民维修类服务为主;达安居民区离菜市场较远,居民对直供销售类服务需求较大,“直通车”服务就着重配送净菜蔬果及清洁用品的销售;四和居民区因为疫情影响,居民买菜难,“直通车”便及时增加包装净菜销售;玉兰、叶庆等居民区由于物业小区较为分散,直通车进小区选址难,每月设置两场“直通车”沿街服务场次,确保服务尽可能覆盖更多的社区居民;大部分居民区均对理发有较大的需求,“直通车”运用社区生活服务中心联盟商户资源,增加了便民理发的服务项目……

传承十八载 放飞希望梦



持;共有17家爱心单位参与到本次活动中进行爱心认捐,让困难家庭学生在今年开学前享受到党和政府以及社会对他们的一份关爱。在活动中,活动参与者不仅听到了受助

多年的优秀学生代表——华东理工大学夏同学诚挚而温暖的感谢;爱心捐赠企业代表——上海南西幼儿园党支部书记章珏珏的公益之声;目睹了辖区爱心企业、爱心个人的数十载如一的公益风采;更欣赏到多才多艺受助人曹若萱同学带来的精彩古筝表演。

为了更好地规范对爱心企业捐赠资金的管理,也为了更好地让每笔爱心助学金的受助学生带来切实的帮助,活动中还设置了爱心企业代表和受助学生现场签约仪式,让“爱心”更透明,“支持”更有效。

到场的街道领导、爱心企业与受助学生代表一起参与了“希望飞机”的放飞仪式,大

街道举办乐龄家园优秀达人表彰会

作,在社会组织“上海静安上友公益服务中心”的努力下,2019年积极探索“老品牌、新模式”,启动打造“乐龄家园2.0模式”升级工作。在过去一年,无论是在设施、服务,还是在活动形式上都有较为明显的突破。同时街道扎根社区,挖掘了一批具有专业技能的离退休人员,组建了“曹家渡达人帮”,为社区更多的老人提供多样化的服务和活动。

“曹家渡达人帮”自2019年组织建立,鼓励引导社区健康离退休人群发挥业余专

长,积极投身乐龄家园的建设队伍,在实现其个人与社会价值创造的同时,借助相关社区人脉带动乐龄家园整体参与,服务更多群体,赢取更好口碑。

目前,“达人帮”共有达人84人,从手工到烘焙,从诗歌创作到医疗健康,掌握的专业技能可谓是五花八门。经过激烈角逐,本次表彰会最终有20位达人脱颖而出,被评为“乐龄家园优秀达人”称号,曹家渡街道办事处副主任张善琴为达人们颁奖。同时,柔力球达

开到家门口的“便民直通车”真正做到了贴合小区实际情况和居民的需求,为不同居民区的居民们提供专属的“定制”服务。

标准化“三个统一” 打通最后一公里

“便民直通车”真正做到了让居民不出小区就能享受到便民服务。以往的“大篷车”沿街设摊,虽也能辐射周边居民区,但居民们总还是要走上一段路才能享受到服务。辖区内腿脚不方便的老人多,不少人还是觉得服务点太远,不够方便。升级后的“直通车”就打通了这最后一段距离,直接开进小区、开到了居民的楼下。记者发现在“便民直通车”挑选商品的居民中有许多坐轮椅车的老人,年纪较大的居民们都连连叫好:“现在只需要下楼就能买菜,特别方便了我们这些老年人!”

居民若在“便民直通车”中购买大米、牛奶等较重的物品,摊主还会帮忙拎上楼。负责修鞋子的师傅是位残疾人不方便外出设摊,如果居民有鞋子需要修理,也会有专人将鞋子收集起来带给师傅,修理完后在下次进小区时带回给居民。真正从各方面都实现了零距离的贴心服务。

以往中心设立“大篷车”时,还曾有不少居民反映,有些不属于服务摊位的商户也会混进来摆摊售卖商品,如此一来,摆摊杂乱不说,居民的权益也得不到保障。在此次“便民直通车”升级中,规范统一的管理也是改革的重中之重。

“直通车”内的直供商户均来自区商联会直供商户推荐名单,确保了产品及服务的安全和品质。“便民直通车”对所有服务人员及服务商户进行了进一步的规范管理,实行“三个统一”——服务人员着装统一、服务摊位摆放规范统一、价格牌明码标价统一。直供销售摊位严格按照《静安区社区商业直供服务企业准入须知》开展服务,对存放有温度要求的食品销售摊位,由工作人员实时测量存放温度是否达标,在产品安全卫生上也做足了功夫。

自7月起“便民直通车”正式以崭新的面貌在14个居民区全面铺开,至今“便民直通车”共开展21场,服务居民人数达到3607人次,居民满意度达到了95%以上,得到居民一致好评。

升级后的曹家渡街道“便民直通车”,将更贴近社区居民需求,更着重解决居民生活中的实际困难,充分调动一切可利用资源,为社区居民提供便利,在用心做好社区公益服务的基础上,努力提升曹家渡居民的幸福感和获得感。

家由衷地希望孩子们的未来如展翅起飞的飞机一般,朝着更高、更灿烂的目的地飞翔。

活动最后,张善琴表示,各位爱心企业和社会爱心人士の无私帮助不仅能改变学生个人和家庭的命运,更能在全社会弘扬一种助弱济困的良好风尚,并对受助学生们提出希望,希望他们自强不息、坚定信念,努力学习、早日成才,传递爱心、回报社会。

爱无止境,助学见真情。大家共同伸出援助之手,以拳拳爱心,为这些贫困学子撑起一片晴朗的天空,帮助他们插上理想的翅膀,为他们送去阳光和希望。

(服务办)

人、情景剧达人们也纷纷拿出自己的看家本领,为本次活动增色添彩,现场观看的老人们赞声不绝。

疫情期间,“曹家渡达人”们也毫不懈怠,积极组织创新“云服务”,从“云关爱”到“云活动”,获得了社区老年居民的一致认可。乐龄家园的发展离不开所有关注老龄事业人的努力,相信在全社会的努力下,曹家渡老年人的生活会更加蓬勃向上。

(服务办)