

事务受理中心三“度”服务 让群众和企业省时省心省力



“今天,我一定要给个好评!”居民刘先生
先生在虹桥街道社区事务受理服务中心办
事大厅内激动地说。原来刘先生想补办社
保卡和《就医记录册》,但因为搬家把身份
证也搞丢了,来到中心时情绪有点小急躁。
工作人员在问清情况后,将他引导到
中心新开设的“电子亮证专窗”,通过使用
“电子亮证”功能,成功补办了社保卡,并
在自助服务区领取了《就医记录册》。刘先
生在“好差评”平台上给予了好评,并高兴
地说:“‘电子亮证’功能真是好,对于没带
齐证件这个‘急难愁’问题,不到6分钟就
快速地解决了,太方便了!”
2020年是“一网通办”改革的攻坚提
升年。为深入贯彻落实习近平总书记考察
上海重要讲话精神和视察长宁工作的重要
指示要求,深化“一网通办”政务服务改
革,虹桥街道围绕实现“两个免于提交”,
推动“两个转变”的工作目标,通过“三
度”服务,切实提升群众和企业办事的获得

感和满意度。

开辟自助服务区 服务有**态度**

虹桥街道社区事务受理服务中心在有
限的空间内叠加功能,环境布局上注重“细
枝末节”,动脑入心做足“内功”。
中心增设“一网通办”自助服务区,在
中心大厅各区域及明显位置摆放宣传牌、
温馨提示,还专门录制部分高频事项“网上
办”教学视频,在自助服务区滚动播放,为
群众普及“一网通办”、“随申办”、“电子
亮证”、“移动窗口”的知晓率和实操性,逐
步培育居民网办习惯。

增设“电子亮证专窗” 服务有**速度**

中心增设了“电子亮证专窗”,为持电

子证件的群众开启绿色通道,实现“证件免
交”,并落实专人引导鼓励居民感受“全程
无需提交纸质材料”办事的政务服务新体
验。让证件未带全的群众实现只跑一次,同
时减少了居民排队等候的时间。

前不久,证件未带齐的方女士就愉快地
享受了“电子证照专窗”的体验。当天,
想办理“生育金保险申领”的方女士忘记
拿丈夫的身份证,正为再跑一次发愁。在工
作人员的推荐下,方女士让正在上班的丈
夫下载了“随申办市民云”APP,通过“亮
证”模块的“授权给他人”功能,远程授权
给方女士,于是方女士快速成功办理了该
事项。方女士说道:“虽然平时新闻里一直
看到关于‘一网通办’的宣传报道,但总感
觉和自己不是很‘搭嘎’,今天真的让我这
个‘马大哈’实实在在地享受了这个‘电子
亮证’的便利,这种快速高效办事的感觉真
是太棒啦!”

配备专人引导 服务有**温度**

社区事务受理服务中心依托政务服务
“好差评”机制,让各类事务从“能办”到
“好办”向“办好”不断进阶,中心结合文
明城区创评,进一步营造更为良好的办事
环境,从礼貌用语、微笑服务到配备专人现
场引导协助居民进行掌上办、网上办,让居
民进入中心就感受到不一样的温度。

中心还通过定期开展“全岗通”岗位
培训和技能练兵,从“一窗通办”到“全岗
通”办事能手,逐步健全培育全岗通“店小
二”队伍。此外,中心还购置了扫码枪和改
善大厅网络信号源,同时每天设置动态二
维码,既方便居民扫码进行网办和参与“好
差评”,又保证了办事大厅的网络安全。

据统计,6月1日至今,中心各类社区
事务网办率、电子亮证数、居民参与好差评
数都得到了显著的提高。

“一网统管+嵌入式养老” 虹桥街道探索应用场景



虹桥街道是一个深度老龄化社区,户籍老年
人口占总户籍人口的37.4%,社区老龄化呈现出
“程度深、高龄化、独居多”三个特点。近年来,虹
桥街道在市、区民政局和区城运中心的指导下,持
续探索社区嵌入式养老服务模式,以家门口养老
服务为切入点,着力打通为老服务的“最后一公里”,
同时创新实践“互联网+养老”在社区、居
家、机构养老中综合应用。

2020年,虹桥街道以“成为上海超大型城市
嵌入式养老服务模式的最优社区实践基地”为目
标,向上联通区民政局智慧养老平台数据信息,融
入对接“一网统管”街镇平台三个端口(PC端派
单系统、手机端政务微信和大屏端展示界面),精
准立足社区内机构、家门口、居家三类养老需求,
聚焦独居、纯老、失智、失能等重点老年群体,努力
探索“有温度、有广度、有精度的‘一网统管’养
老应用”,通过“人工+智能”、“主动、被动、自
动”三结合,提供智能化、可视化、个性化的智慧
养老场景应用,从而实现养老服务“双提升”,即
服务效能提升、服务品质提升。

前期,街道联合第三方专业机构已在养老服
务设施嵌入、老年送餐监管处置、独居长者关心关
爱、失能长者居家医养、失智长者管理服务、机构
长者智能监测等6大项目化应用上做出了有效
实践。

■社区养老服务设施嵌入

依托街道“一网统管”大数据平台打造“虹
桥民生地图”,对社区“五圈合一”养老服务设施
进行分类撒点,建立重点老年群体服务对象基础
信息库,面向机构养老、社区养老、居家养老长者,
与养老服务设施实现有效关联,为后续服务统计
分析、服务精准推送、服务满意度调查等应用打下
坚实基础。

■老年送餐监管处置应用

为辖区内老年助餐点送餐员配置可视化单兵
系统,对送餐员送餐全程进行实时监督。实现送餐
对象全掌握、送餐路径全展示、送餐过程全监控,
确保餐品准点送达,同时也可通过实时对话功能
可及时反馈处置送餐车故障等突发情况,形成处
置闭环,切实提升送餐服务满意度。

■独居长者关爱服务应用

持续开展疫情期间“1+1+1”独居老人关爱
工作,依托政务微信平台建立长效机制,增设“公
共服务——老人关怀”案件分类,将居民区日常
独居老人关爱工作以案件形式纳网监管,提供照
片、语音、视频等多种记录方式,切实做到平台有
监管、走访有记录、关爱有温度。

■失能长者医养服务应用

为重度失能长者配置居家医养“四件套”,包
括生命体征监护、一键智能呼叫、运动能力、智能
床垫等智能化设备,24小时监测心率、血压、睡眠
质量等生命体征,家庭医生可在线巡床,通过后台
信息系统为长者建立健康档案进行日常保健指导
和潜在疾病预警,发现体征异常时主动问诊并第
一时间联系反馈家属,以“医养结合”方式为“家
庭照护”智慧赋能。

■失智长者管理服务应用

依托“虹桥记忆家”认知障碍家庭支持中心,
建立虹桥认知障碍友好社区管理子模块,集长者
信息、个案服务、活动管理、工作日志、统计分析等
5大功能于一体,有效提升认知障碍长者日常管
理服务水平。

■机构长者智能监测应用

为虹桥敬老院长者床位全覆盖配置智能床
垫,24小时实时监测长者心跳、呼吸、体动等生
命体征情况,可提供专业睡眠分析报告,如长者发
生离床过久、生命体征异常等情况会立即发出警
示信息,提醒护理人员及时处置。

“四史”学习教育

携手共建单位 践行初心使命

6月30日下午,虹桥街道党工委携手
第二党建责任片区的党建共建单位上海市
血液中心党委、上海市医疗急救中心党委、
中国干细胞集团党委联合举办主题为“践
行初心和使命”的“四史”学习教育主题党
课。虹桥街道党工委班子成员、上海市血
液中心“四史”学习教育领导小组及工作小
组成员、上海市医疗急救中心党政领导、中
国干细胞集团党委领导、虹桥街道“两新”
企业及虹桥街道驻区单位党员代表、急救
中心、血液中心、干细胞集团党员代表共48
人参加,四家单位其他党员同志通过实况
转播形式收看。

上海市血液中心党委书记邹峥嵘致欢
迎辞,他代表市血液中心党委对前来参会
的代表表示衷心的感谢和热烈的欢迎,希
望今后能与共建单位建立多层次、密切
的交流和合作,携手并进,让初心薪火相
传,把使命永担在肩,确保学习教育取得
实实在在的成效。

上海市血液中心党委副书记、中心主
任陆韬宏主讲党课《新中国史和中心历史
沿革》,回顾了新中国成立70年以来的重
大事件、重要会议和重要人物,细数了党
取得的伟大成就,诠释了对党的初心、使
命的认识,得出了从新中国史中汲取智慧
和力量,同时对党的光荣传统、宝贵经验
和伟大成就进行了总结。

疫情就是命令,防控就是责任,为践行
初心和使命,此次党课特别把战“疫”故
事和精神分享作为“四史”学习教育的重
要内容,邀请四位党员代表从亲历者的角
度为大家分享了一件件发生在抗疫一线的感



人故事与情怀,生动诠释了共产党员恪守
岗位、日夜奋战、冲锋在前的责任与担当,
彰显“最美逆行者”无私奉献的崇高精神。

上海市血液中心体采科副科长曹佩姘
讲述了小护士抗疫的小故事。在疫情爆发
的关键时刻,共产党员先上,组建团队,24
小时待命。这就是我们共产党员的使命!

上海市医疗急救中心工作人员刘轶分
享了“逆行‘八勇士’”的抗疫故事。生命
重于泰山,他们在最危急的时刻带领8名
党员组成的先锋队从上海出发赶赴武汉,
奔波于金银潭医院、雷神山与火神山方
舱医院。诠释了生命的“摆渡”,方寸间的
守护。

虹桥街道社区党群服务中心党群工作
者姚薇分享了虹桥街道爱建居民区的“战
疫”故事。面对突如其来的疫情,爱建居
民区的疫情防控工作平稳有序,这离不开
社区党员志愿者的无私奉献。党员始终站
在第一线,防疫知识宣传有他们、人员排
查有他们、外来人员登记有他们,他们的
身影出现在小区的各个角落,覆盖防疫工
作的各



个方面。

中国干细胞集团技术中心总监兼脐血
制备部部长祁成讲述了干细胞医院血液科
护士陈玉婷作为援鄂医疗队员奔赴抗疫一
线的感人故事。“青春热血战病毒,不负
韶华不负己”,这就是中国年轻人的样子!

党课在一阵阵热烈的掌声中进入了尾
声。上海市医疗急救中心党委书记顾阿荣
表示通过这场战役,共产党员用自己的实
际行动诠释了什么叫担当。在庆祝建党99
周年之际,以开展“四史”学习教育为契
机,以“不忘初心、牢记使命”主题教育
长效机制建设为抓手,对照各项建设要求
和标准,以更加坚定的信心,更加昂扬的
斗志,朝着建设健康上海,健康中国的目标
不懈努力。

通过此次虹桥街道与第二党建责任片
区的党建共建单位共同举办的“四史”教
育主题党课,进一步激发广大党员的爱党
爱国情怀,深刻认识开展“四史”学习教
育的重要意义,做到知史爱党、知史爱国,
切实增强守初心担使命的思想自觉和行动
自觉,继承优良传统。