

社会建设 第197期

浦东新区浦兴路街道，一部由“大爱剧社”排演的方言情景剧《情满人家》堪称百姓身边的“党建工作簿”，一个个基层党建的生动故事被搬上了社区舞台。就在去年的“家门口文化艺术季”上，这部系列剧的最新版本《幸福的家门口》再度登台，收获了不少新粉丝。

“幸福的家门口”，指的是浦兴路街道正深入推进的“家门口”服务体系。从建成服务站到打造综合园，从能力全岗通到基层治理通，从服务精准化到社会治理智能化，近一年来，浦兴路街道的“家门口”服务站聚焦高品质服务供给，让社区服务更便捷可及。随着党建引领的自治、共治、德治、法治的一体化进程的推进，基层治理能级不断提升，并由此点燃居民群众的参与热情。

■本报记者 唐玮婕



浦东新区浦兴路街道聚焦“家门口”服务体系

释放治理能量，点燃居民参与热情

艺术季送上家门口文化盛宴

在家门口，老百姓能参与啥艺术活动？加入一场好景色摄影展，扮扮人物走场秀，或者欣赏一场闹剧表演……历时三个月的浦兴路街道“家门口文化艺术季”前不久落下帷幕，不少叫好又叫座的文化活动逐一上演，在让广大居民享受到丰富多彩的文化大餐的同时，也成为了街道“家门口”服务体系提质增能的一大实际举措。

高质量的艺术活动走进了居委活动室、敬老院、学校等浦兴的各个角落，141场演出和活动涵盖戏曲、讲座、歌舞、展览等形式，累计参加群众三万多人次。

此次艺术季中，上海淮音艺术节的人气特别旺，无论是进社区、进学校的专业表演，戏曲票友邀请赛，优秀戏曲青年演员评比展演、戏曲专业普及讲座等等，形式多样的群众活动深入基层社区，让社区居民在家门口就能享受丰富多样的文化盛宴。

记者了解到，浦兴路街道联合了江苏14家国有专业院团、淮海戏院团，让更多观众接触戏曲、喜欢戏曲、热爱戏曲，同时扩大剧种范围和影响力，加入了扬剧等多个剧种。全国淮剧、淮海戏、扬剧等的集中亮

相，打造具有淮扬风韵的文化艺术品牌，推动提升了社区居民文化素养及文化鉴赏力。

40个服务站实现全覆盖

艺术季的打造无疑是浦兴路街道推进“家门口”服务体系建设的



题图：居民志愿者在银桥小区“爱心小苗圃”打理花草。

左图：银桥小区缤纷多姿的景观与艺术墙绘。

鲜活案例。目前，一张“园站点”的三级网络已经在整个街道构建完成，通过40个居民区“家门口”服务站的全覆盖，实现“就近办、门口办、互助办”，真正把服务送到群众身边。把仅有的97平方米空间通过

“梦想改造”，最大可能为党员群众提供活动议事的场所，打造成“小而美”的样板——长岛居民区的“家门口”服务站尽管面积不大，但足以提供87项服务，实打实的工作赢得了好口碑。

为了进一步合理配置物理空间，优化功能配置，浦兴路街道所有40

个居民区“家门口”服务站的硬件标准化改造及办公空间都采取了“深度压缩”的方式，把更多的空间让渡给居民群众活动议事。同时，街道积极发挥党组织作用，探索“一核多元”参与式协同治理模式，

撬动各方资源，构建各方力量共同参与的基层治理格局。此外，街道还完善了三张清单机制，积极落实三会一代理制度、自下而上项目形成机制、自下而上的评议评价机制、基层约请制度等。

撬动老旧小区逆生长

“家门口”服务体系工作在浦兴路街道推进一年多来，工作理念也从“政府视角”转换到了“群众视角”，“为群众做好一点一滴小事”的工作目标让居民百姓感同身受。

在“家门口”服务体系的建设引领下，居民们积极主动参与其中，形成了40个居民区居民齐动手，共同打造“家门口”小花园、“家门口”科普廊、“家门口”文化墙、“家门口”休闲苑的动人场景。截至2018年7月，40个居民区共打造小花园212处、美丽楼组80个，撬动老旧小区逆生长，使其焕发出新的生命力。

居民通过参与式治理，真正感受到了家门口实实在在的变化，而街道也在这种良性反馈中，持续提升服务品质，释放治理能量，让“家门口”服务变得更有温度。

本报资料照片

虹口区探索建立“园长制”为特色的产业园区管理服务体系

有烦恼 找“园长”

■本报记者 王嘉旖
通讯员 张燕丽

国科健康生物科技有限公司员工罗洁近来彻底和午餐烦恼说再见。2018年7月，她所在的公司迁入张江虹口智慧健康医疗产业园办公。园区里开办了白领就餐食堂，营业时间从上午7点到晚上9点。自此，罗洁不仅解决了午餐，连早餐、晚餐也一并有了着落，“食堂的菜式挺丰富，口味也不错，食品安全也有保障。”

罗洁有所不知的是，她所享受到的这份美食便利，全靠虹口区北部功能园区管委的张罗。



14小时食堂背后的暖心细节

张江虹口智慧健康医疗产业园位于中山北一路，虽然周边小餐饮店不少，但若从园区出发至少要走10分钟。大调研中，在虹口区北部功能园区管委的协助下，园区运营方引进了一家大型餐饮企业，并结合自身特点，开设了一家14小时不关门的园区食堂，彻底解决园区内白领一日三餐的问题。

新建的园区食堂分为上下两层，约1000平方米，可同时容纳近300人用餐。早餐时间，这里人头攒动，油条、麻球、烧麦、包子、豆浆、白粥近二十种餐品应有尽有，价格从两元至六元不等；午餐时间的菜单也没有让人失望，一楼专供面条、馄饨等

点心，二楼则是自选菜就餐点，每天提供的荤素菜有几十种，20元左右就可吃到三菜一汤；而晚餐除常规餐品外，还提供点菜服务。在食品安全方面，白领食堂更是做到了追根溯源，就餐点的大屏幕滚动播放着当日菜品的来源地。

正式对外营业以来，园区食堂不但受到企业白领的欢迎，就连周边一些楼宇里的企业也前来咨询能否“搭伙”。人气火爆的食堂，也给园区增添了一份魅力。最近入驻园区的海澜云商相关负责人表示，除了考虑地理位置，园区内有食堂也成为他们最终选址落户虹口的一个“加分项”。

搭建起为企业服务的温馨桥梁

一轮大调研过后，园区食堂以最快速度落地。而园区内的企业近来更是惊喜地发现，解决问题并不需要等待大调研的“窗口期”，只要找到“园长”，便可迅速解决困难。

2018年，虹口区出台了《产业园区“园长制”试点工作方案》，通过整合各方资源，探索建立“园长制”为特色的虹口区产业园区管理服务体系，打通企业和政府间的“最后一公里”。张江虹口智慧健康医疗产业园是首批试点的11家产业园区之一，北部功能园区管委会办公室园区楼宇部主管黄勇作为这里的“园长”走上岗位。

每周三下午，黄勇就会进入“园长时间”。通过与企业的面对面沟通，黄勇了解了不少企业亟待解决的问

题，停车难就是其中之一。为了解决停车难，北部功能园区管委会动足脑筋，经过多方考察和选择，最终利用7号楼顶层打造了一个立体式停车场，一举将原先的30个停车位扩容至100个。这仅仅是“园长”对接园区，开展精细化服务的开始。随着新能源车的普及，有企业提出园区能否增设带有充电装置的停车位；有企业员工长时间在实验室内工作，不方便收取快递，希望园区内能增设快递柜……这些民生需求被“园长”一一吸收，并在最短时间内找到解决方案。据介绍，目前园区内的非机动车停车位即将动工建造，管委会已和安悦充电就增设新能源车充电装置进行接洽，快递柜也将出现在园区内。



题图：“园长”黄勇正在与企业负责人面对面沟通亟待解决的问题。

左图：管委会利用楼顶建造了一个立体式停车场，将30个停车位扩容至100个。

本报资料照片

小区来了“物业服务直通车”

社区服务和管理接轨网购体验，居民可为“物业卖家”打星评分

■本报记者 王嘉旖

物业这个活儿，众口难调。如何让物业也能实现精细化管理，提升百姓的满意度和幸福感？自2018年启动以来，闵行区新虹街道的大数据物业监督平台就有了升级版——由闵行区房管局研发并推广的“闵行物业服务直通车”（以下简称“直通车”）于去年9月正式上线。截至2018年12月15日，该平台共受理物业服务类案件712件，已办结695件，案件处置率达到97.6%，其中按时处置率为90.4%。

“直通车”上线，解决社区堵点、痛点

在传统的物业问题反馈流程中，社区里的楼组长、居委干部自发成为社区问题“啄木鸟”，一旦发现问题便直接向物业企业反馈，敦促其尽快解决。然而，这种单纯依靠人力来解决物业管理问题的方式不仅在反馈速度上常常跟不上，物业企业本身的处置情况也经常难以追踪。

“直通车”上线后，这些曾经的堵点、痛点都被一一解决。据了解，大数据物业监督平台覆盖了闵行区各个住宅小区，辖区内近300家物业企业统统被纳入“直通车”的监测范围。居民们只要扫一扫二维码并关注微信服务号，用手机拍下物业管理不到位照片，再加上简短的文字说明，就可在数分钟内将问题上传。“直通车”在收到居民反馈的信息后，会在第一时间推送给物业企业。随后，物业企业必须在规定时间内迅速解决问题，否则后台就会亮起“红灯”，并同步记入对物业企业的综合评价体系。

物业企业解决问题后，反馈问题的居民则可以像在淘宝购物一样为这些提供服务的“物业卖家”进行打分，从一星到五星不等。根据居民们评价的不同，物业企业将得到对应的分数激励，这一举措也大大提升了物业企业快速处置问题的动力。

合并“同类项”，让平台服务更多人群

虽然在“直通车”上线之前，已经有新虹街道研发的大数据物业监督平台获得点赞无数，但闵行区房管局在研



图1

发该平台时依旧十分慎重。“新虹街道住宅小区数量较少、类型相对单一，现在要把这套系统推广到整个闵行区，涉及到商品房、动迁房、别墅等不同特点的居民区，如何提取共性问题十分重要。”闵行区房管局事务中心负责人表示，在调研了大部分社区的基础上，他们决定把物业管理问题归纳成六大类，包括环境卫生、维修保养、停车管理、安全隐患、服务规范、绿化养护。这六大类问题是调研小组合并“同类项”后的选择，能够代表闵行区各个小区所面临的典型问题。

据了解，该平台的注册人数目前已达到3084人，关注用户数已近5000人。注册人数仅仅是研发团队看中的指标之一，他们更希望能够提升活跃用户数。在互联网的语境中，活跃用户代表着更多的流量，而在这套物业系统里，活跃用户则代表着更多的内容上传，可以更好地反映社区物业管理问题。

让物业管理问题“晒在阳光下”

某小区最常发生什么样的物业管理问题、各家物业企业服务成效如何，这些在过去无法掌握的精细数据



图2

如今统统都被载入了“直通车”的“数据大脑”内，随时可被人们调用，物业管理问题也终于实现了“晒在阳光下”。

在“直通车”平台上线之前，物业监督管理部门需要依赖每年定期的全市物业服务满意度调研来摸清底

数。“直通车”上线后，所有物业管理数据在后台就一目了然。闵行区还将把平台的相关评价数据纳入年度物业企业综合评价体系，以此作为区域企业创新升级的重要指标，积极探索物业企业“红黑榜”制度。从此，居民们在选择物业企业时有了可信度更高的推荐榜单。一批服务差、管理乱、居民不满意的低效物业企业也将在公众视野中难以立足，曾经鱼龙混杂的物业行当将迎来一场彻底洗牌。

值得一提的是，“直通车”平台还特地设置了撤回程序。也就是说，物业企业在收到投诉后，如果发现该投诉在自己的职责范围之外，就可以向平台管理方申请核准并取消。对社区居民而言，他们也可以通过手机端查询进度，了解自己的投诉事项是否在物业企业管辖范围内，处理进度如何。通过“直通车”一次次的纠错、反馈，社区居民可以更直观地了解物业企业的服务事项，减少因信息不对称而带来的社区矛盾和不必要的资源浪费。

以数据为载体，让物业管理更高效地运转，正是“直通车”的灵魂所在。通过这些在日常点滴里积累起来的社区物业数据，政府监管部门可以实时掌握辖区内住宅物业管理状态，对于问题反映较集中的小区和物业企业及时锁定分析，从而加大日常监管力度，起到预防小区物业管理矛盾的作用。

图1：扫一扫二维码，居民们可以快速将物业问题上传至平台。

图2：“直通车”让物业管理高效运转，小区环境更整洁、干净。

摄影 本报记者 袁婧

音乐广场变身智慧社区

■本报记者 祝越

近日，普陀区长寿路街道音乐广场智慧社区建设工程通过验收。项目自萌芽到竣工，历时近十个月。“看，我们小区的水箱、路灯、井盖都有传感器，发生水箱有异味、井盖偏离位置等异常情况，我们都能及时收到消息，大大提升了小区管理的效率。”小区业委会委员孙建伟，兴致勃勃地给前来参观取经的人们讲解。音乐广场智慧社区项目竣工，是一个“小目标”的终点，又是一个“大目标”的起点——长寿路街道准备在辖区所有商品房小区推广智慧社区建设。

在小区监控室，记者看到门禁系统、车辆管理系统、环境监测等七大系统的信息都汇总到一个统一的平台上。“这个平台是我们智慧社区建设含金量最高的部分。”物业副经理小冯介绍，“其他小区也有包括路灯、水箱在内的智能感应系统、烟感报警系统，但许多都是一个相对独立的工程，我们小区的优势在于有一个综合管理平台，七大工程的数据都汇总到这个平台，数据也可以统一对接到公安、市政等部门。”

对于居民而言，“音乐广场智慧

社区”微信公众平台直接与他们对接。提交个人信息通过认证后，居民们就可以享受便捷的线上线下服务，开门、缴纳物业费、上报物业问题、查询市政信息、寻找靠谱的第三方服务等，都能在指尖轻松完成。

“一枝独秀不是春，百花齐放春满园。智慧社区的建设无论对居民、对物业管理者还是政府部门，都是件好事。”长寿路街道办事处主任赵平介绍，音乐广场验收不到一周，街道里的其他居民区都来取经，自治基础好、符合智慧社区建设条件的小区更是提出要抓紧时间上马。

在日前举行的“精彩长寿”商品房小区“智联普陀”建设推进大会上，街道专门邀请辖区商品房小区的业委会、物业人员来到现场，听取相关部门对智慧社区平台的现场演示讲解。此外，街道还培育孵化了“长寿路街道智慧社区工作室”，用第三方的专业力量向商品房小区的居民广泛宣传，并为智慧社区建设提供程序上的建议和指导。街道办事处副主任杨志强说，“让数据多跑腿，居民少跑路，让居民真正享受到智能化所带来的安全和便捷，这是我们的目标。”