

# 社区无缝衔接落实落细服务, 结好严密温暖“闭环”

## 精准施策 妙招织就社区安全网

■本报记者 周渊 王嘉旖 薄小波

在上海两大机场,每位境外入境人员所持护照上都贴上了红黄绿三色标签。工作人员按规定将他们分别送到集中隔离点、居家隔离中转站,做到面对面交接、封闭式管理。无论是居家健康观察还是入住集中隔离点,上海各社区因地制宜、精准施策,以流畅的沟通机制、高效处置办法和暖心服务织就一张安全网。

昨天一早,闵行区虹桥镇锦绣江南居民区党总支书记陈晴花和社区医生、韩语志愿者一行,敲开了小区一对韩国夫妇的家门。“请问您是昨晚回来的吗?我们需要核对一下这是居家隔离承诺书,有需要买东西或者拿快递告诉我们。”陈晴花和韩语志愿者向夫妇耐心解释。社区医生则为他们测量体温,并提醒做好家庭预防措施。

居家隔离有妙招,对于需要集中隔离的境外入境人员,上海各区也在精准服务上下足功夫。3月7日上午,一位从日本返回金山区入境人员刚下飞机,仅用20分钟就完成了从信息登记到乘车前往集中隔离点的全部流程。高效流转的背后是各部门通力协作,无缝对接。金山区此前已对区域内境外返沪人员进行排摸、制定预案。当天上午,该入境人员所在的漕泾镇已向机场驻点工作组告知相关信息,包括途经国家和地区、航班抵达时间等,并已提前与当事人商定了集中隔离的方式。

据悉,松江区于前天启动首个区级入境人员集中医学观察点。该观察点配备了60名来自九亭镇社区卫生服务中心的医护人员,承担消毒、医学观察、医学保障等工作。此外,九亭镇还配备了公安、城管、综治、志愿者等在内外共56人的“后援队伍”,多语种翻译志愿者也及时到岗。据悉,松江区后续还将有外企业员工、技术骨干等从境外返岗,该隔离点还将为部分无居家隔离条件者提供服务。

## 暖心服务 “三人小分队”高效运转

■本报首席记者 顾一琼

为第一时间做好境外入境人员的社区防控,形成完整的工作闭环,无数个“三人小分队”在沪上各社区迅速运转起来。他们中,有的将街道联络员、社区卫生服务中心、居委会及派出所工作人员结成三人工作组,确保接洽、健康检测等各项工作逐一落地;有的则由社区干部、物业、志愿者拉起微信群,相互协调支援,及时回应居家隔离居民的送餐、配药等服务需求。

为何是“三人小分队”?多位来自一线的工作人员说:这是实战中提炼总结的好用、管用的方法,“三个人工作各有侧重,同时可协调资源和力量规模合适,又很灵活,相互助力,可以在第一时间确保迅速回应需求,解决问题。”

前天23时,黄浦区五里桥街道一居民区值守社工朱松宇接到电话,有一户从美国飞回上海且中途经停日本的居民,即将由驻点专车接送至居住地。居民还未到,“三人小分队”就第一时间运转起来。朱松宇通过物业确认该居民的居住户型符合隔离要求,接着与医护人员、社区民警一起奔赴集合点接待居民,做好隔离告知、体温登记等工作。此后“三人小分队”继续运转,并邀请物业、社区志愿者等力量加入,实现代购生活用品等后续服务无缝衔接。

徐汇区田林街道从日本回国后居家隔离的一户家庭,自从“空中课堂”开学,孩子有许多学习材料需要打印。社区“三人小分队”得知后,立刻帮忙把整套复习资料打印成册。“还没开口,服务就送到门”,这样精准、温暖的服务让一家人感觉很贴心。在“三人小分队”的工作微信群基础上,街道还形成了一表、一队、一台账的工作举措。每天更新《居家隔离工作联系表》,由各居委按照实际情况填写上报,街道汇总信息,精准施策。

口岸人口管理和社区落地管理之间无缝衔接,确保不漏一人——这一“管理闭环”,是上海“外防输入、内防扩散”亮出的一个“硬核”举措。上海明确,对境外入境人员坚持一视同仁原则,对所有14天内有过重点国家或地区旅居史的境外入境人员,一律实施为期14天的居家或集中隔离健康观察。

眼下,全市16个区在派员驻扎浦东、虹桥两大机场“温情接力”的同时,在遍布全市的各个居民社区,从语言翻译、隔离措施、生活保障到心理服务等一系列服务也已经全面跟上。这些既有力度又不失温度的举措,无不透露着上海城市精神和城市品格的内核,也让生活、工作在这座城市的人们更安心、更踏实。

——编者



▲在浦东,志愿者为外籍居民提供服务。  
▲在社区服务好境外来沪人员。  
(均受访者供图)

## 记者手记

# “闭环”,是贴心暖心安心,也是悉心用心苦心

■本报记者 顾一琼

有凌晨从国外返沪的居民,飞机甫一落地,数十公里外的住所社区相关对接服务的“三人小分队”已开始运转;有怀揣忐忑心情刚落脚机场的外籍人士,从指引、申报、检测、转运接送直至进入住所启动隔离,始终由专业的非接触式服务“保驾护航”……

而与之相对应,沪上各大社区工作时间表再度更新,在轮班基础上启动“24小时”工作制,社区干部们的手机纷纷亮起好各类翻译神器,各种管用、好用、实用的高效工作团队和微信群也纷纷建立“候场”,原因只有一个——“既是守候,又怎能被等候”?

当下,境外疫情输入风险对防控提出了新挑战、新要求,上海各部门主动跨前、联防联控,从国门一线的登临检疫、体温监测,到机场落实

防控小组对接及专车转运护送,直至进入社区或集中隔离点后的相关服务,环环相扣、有序衔接,不仅构筑一道坚实的防护墙,更形成一道严密的管理“闭环”。

这道“闭环”,让很多入境人员充分感受到贴心、暖心和安心,也彰显了城市管理者的悉心、用心和苦心。而能够支撑、并不断赋能于它的,必然是专业素养,周到细致,以及科学高效。

专业素养,这就要求相关部门及各方工作人员要形成工作思维的闭环,将防范境外疫情输入作为当前工作的重中之重,从思想上高度重视,不抱任何麻痹侥幸,不容任何疏忽遗漏,增强紧迫感、责任感,以严谨专业态度把各项防控措施严格落实到位。

周到细致,强调的是各环节环节的紧密闭环,一方面要进一步明确各项工作操作流程和责任义务,另一方面,更需要主动跨前、密切配合,信

息共享、处置联手,增强主动性、协同性,严格细密地落实各项责任要求。

科学高效,则直指管理及服务效率的最终闭环。这就要求管理及服务的依法有据,优化防控与服务策略,把处于观察点及居家自我健康观察人员的服务保障做实、做细、做在前,取得最大程度的理解与配合,从而确保防疫举措精准落地、更深入人心。

因此,很多一线工作人员更愿意将当下的工作称为“保驾护航”——在确保完成防疫工作,设置安全这个大前提下,尽可能服务好这些入境人员。

既严又暖,在这座城市毫无违和地交融到一起。从严从紧,慎终如始,同时又周到细致,暖心温情。

“我们被照顾得很周全,很安心”,来自居家隔离者的肺腑之言,唤起了更多人的同感和共情,更为这座城市最终战胜疫情构筑起最为坚实而持久的底气。

## 多语翻译 突破难关顺畅沟通

■本报记者 唐玮婕 周渊 占悦 王嘉旖

“新型冠状病毒”“居家隔离14天”……试想一下,要把这些词语转换成英语、日语、韩语、法语、意大利语,外加各种小语种,同时还要以最快的速度回复各种个性化的提问——这正是眼下许多社区疫情防控中的“高频”工作之一——翻译。为了突破语言关,有的迅速集结翻译小分队,24小时待命;有的则亮出翻译云平台、翻译机等“利器”……各基层社区动足脑筋,为的是尽可能为境外入境人员送上贴心服务。

长宁区虹桥街道有着“小小联合国”之称,辖区内常住境外人士约2.6万。为此街道在小区内设置了四国语言编写的公众防疫宣传栏,并向居民发放一张“融情卡”。卡片一面写着中文,另一面用不同的外语简洁明了地标注返沪居民应该主动配合登记、相应的健康管理措施,并附上属地居委会和物业的联系电话。荣华居民区党总支第一书记盛弘介绍,相比挨家挨户上门做工作,把自己母语的“融情卡”带回家贴在冰箱上,让一家人传阅,更符合外国人的生活习惯。目前,卡片的翻译语言已从中日、中韩、中英,逐步扩大到了中法、中意。

松江区泗泾镇也迅速集结了一批多语种志愿者。首批志愿者被分为三班,以线上“云服务”为主,现场翻译为辅,同时划分日夜班,确保24小时有人值守。

除了翻译人员到岗待命之外,不少社区还在第一时间开发了多种语言的服务“云平台”。浦东新区陆家嘴街道把自家的“新冠疫情防控管理平台”系统中外界面,翻译成了英、日、韩、西四种外文界面,为社区区里的外籍居民提供便利。

在宝山区,高境镇、大场镇等也特别配置了“翻译机”,帮助外籍居民尽快了解上海防疫措施,做好信息沟通和保障服务。在大场镇,每一个居委会都可以申领一台多语种翻译机,支持中文与59种语言即时互译,领取处24小时待命,随时准备支持一线抗疫。

## 心理疏导

# “心理按摩”化解焦虑

■本报记者 单颖文

“隔壁邻居刚从重点国家回来,我们家会不会有风险?”……这些天,对于上海许多社区而言,化解境外入境人员的焦虑,让小区居民放下不必要的紧张,也成为社区疫情防控工作中必不可少的一环。一些街道建立了心理服务保障团队,而更多的小区还需要依靠“小巷总理”们的智慧“临场发挥”。

前天20时,搭乘虹口区凉城街道专车回小区的林女士,在下车后看到居委会干部、社区卫生服务中心工作人员、社区民警等四五个人等在门口,不免有些紧张。发现她拎箱子的手有点抖,居委会书记薛光敏立即出言安慰,“这都是正常工作流程,为的是保障大家的安全。”言毕,薛光敏还向林女士“致歉”,“本来应该帮你把行李提到家门口的,但现在特殊时期,只能眼睁睁看着女同胞过节还要受累了。”轻松的话语,让林女士原本绷紧的神经一下子放松了,“我都理解,上海做得真好,我回来这一路每个环节都有人接应,特别安心。”

林女士这次回沪是为了陪伴今年90多岁的老母亲,担心一旦听到居家隔离相关政策介绍,会让老人家紧张,在房门口和林女士姐姐沟通确认具体细节时,薛光敏特地压低了嗓音,“有事随时打我手机。明天还会有专业人员上门安装感应磁条,请多多理解,这只是正常流程的一部分。”

离开林女士家,薛光敏碰到了几位前来打听情况的居民,“大家不要担心,能走进小区的,都是通过检测的。”随后,他也托付小区里的几位老熟人,请大家理解和体谅林女士一家,不要给他们带来不必要的压力。走出小区前,薛光敏又拨通了小区业委会主任的电话,请他多关注居民的情绪。做完一圈的“心理按摩”,薛光敏这才放下心,此时时针已指向21时30分。

# 分类施策,高质量完成脱贫攻坚目标任务

(上接第一版)

扎实推进脱贫攻坚,既要聚焦老问题,又要面对新挑战。要落实分区分级精准防控策略,统筹推进疫情防控和脱贫攻坚。

战“疫”战“贫”两不误、两手抓。“对照习近平总书记决战决胜脱贫攻坚座谈会上的重要讲话精神,我们继续加大扶贫工作力度,通过建立网上招聘和网上求职超市,为扶贫车间提供资金、技术和防疫支持,坚决打赢疫情防控阻击战和脱贫攻坚战。”湖北省竹溪县委书记余世明说。据湖北省扶贫攻坚领导小组的扶贫干部介绍,湖北目前剩余5.8万贫困人口,上半年全部达到脱贫标准,下半年开展查漏补缺,确保剩余贫困人口如期实现脱贫。

分类施策是精准扶贫、精准脱贫的法宝。习近平总书记指出,没有疫情或疫情较轻的地区,要集中精力加快推进脱贫攻坚。全国多地在做好防护的前提下,积极鼓励企业复工复产,促进稳岗扩岗就业。

3月7日一大早,山东省武城县四女寺镇扶贫办主任王美艳就到办公室,开始了一天的紧张工作:“习近

平总书记的重要讲话,让我们深感责任在肩,要继续加大力度推进贫困户就业增收。”目前,武城县3个省级扶贫龙头企业、184个产业扶贫项目全部复工复产。听着轰隆隆的生产和加工机械声,正在车间忙碌着的贫困户庞立峰说:“习近平总书记的话让我心里更踏实了,一家老小的生活有了着落,日子肯定会越来越好。”

分类施策还体现在帮助企业解决实际困难上。在安徽省霍邱县,牧翔禽业董事长马国勇对习近平总书记提出的“创新工作方式”感触颇深:“政府动员各方力量,根据企业遇到实际困难量身制定解决方案,千方百计保障贫困户稳定增收,让我们发展的劲头更足了。”

脱贫攻坚遇上疫情阻击战,让剩余脱贫攻坚任务更为艰巨,要瞄准突出问题和薄弱环节狠抓政策落实。在春寒料峭的青海,易地扶贫搬迁巩固提升工程如火如荼开展。“习近平总书记指出,易地搬迁配套设施建设、住房和饮水安全配套工程建设上半年都要完成。今年,我们要重点做好易地扶贫搬迁后续巩固提升工作。”青海省扶贫开发局副局长马正军表示,今

年将工作重心从“搬得出”全面转向“稳得住”,综合运用产业扶贫、生态扶贫、转移就业等措施,保证搬迁群众有业可就、有岗可上。

做好对因疫致贫返贫人口的帮扶是当前脱贫攻坚的新问题,地方密切监测针对性帮扶。在重庆市万州区,贫困户、新冠肺炎患者王女士对习近平总书记重要讲话中“要做好对因疫致贫返贫人口的帮扶”感触最深。刚治愈出院还在集中隔离期,相关扶贫帮扶就落实了。“政府及时的扶贫帮扶,让我感觉到了实实在在的暖意。”她说。

在疫情较重的地区,脱贫攻坚力度不减,靶心不散,稳步推进。广西是全国脱贫攻坚“主战场”之一。自治区扶贫办党组成员邓妙宏说,听了习近平总书记的重要讲话,坚定了我们目标任务不变、安排部署不变、完成时间不变的信心,“下一步,广西将密切跟踪受疫情影响的贫困人口情况,建立防止返贫监测和帮扶机制,确保全面完成脱贫攻坚目标任务,确保全面建成小康社会。”

新华社记者 (据新华社北京3月9日电)

# 不负韶华,战胜疫情,我们加油

突如其来的疫情,紧紧牵动着全国人民的神经。平安产险上海分公司党员积极发挥模范带头作用,在做好疫情防控工作、坚守工作岗位的同时,力所能及为抗击疫情增添力量。他们用实际行动践行初心和使命,展现了作为一名党员应有的责任感和拳拳赤子心。

在疫情防控的关键时期,平安产险上海分公司党委迅速行动、认真组织捐款活动,全体党员积极参与,党员及全体员工累计捐款近40万元。

在平安产险上海分公司,有协助社区开展工作的党员,有“停车关爱”乐于助人的党员,也有在门店一线筑起抗“疫”防线的党员……为打赢这场疫情防控阻击战,他们在默默奉献着自己的力量。

## 志愿服务永不停歇

2月15日,财产险理赔员吕翼在社区业主微信群里收到了这样一条信息:物业在防疫期间严重缺乏人手,希望社区业主能主动报名加入志愿服务队伍。

吕翼看到消息后,马上主动联系了物业,就这样他成了一名社区志愿者。“您好,请出示出入证、身份证。”“请您到这边进行返沪人员登记……”“请您按照相关要求,自行居家隔离14天,期间生活必需品我们会送上门……”同样的话,吕翼每天要说上百遍。用他自己的话来说,作为一名入党积极分子就

要以党员的标准要求自己,就要发挥入党积极分子的模范作用。主动报名社区志愿者,和社区干部、其他志愿者一起全覆盖排摸,开展疫情防护知识宣传是他应该做的。

一开始,有些居民不理解,也不配合。但当他一遍一遍地向居民讲解疫情的危害,个人防护的必要性和居家隔离14天的重要性后,在他的不懈努力下,社区进出居民的安全防护意识越来越强了,也收获了大家的理解和支持。

## 停车关爱时刻在线

这天,车险查勘员潘金光在值班途中看到一位女士手里拿着一个套筒站在车边,她的脸上写满了焦急。潘金光立马靠边停车,告诉女士是平安查勘员,有什么事他可以帮忙。

女士告诉潘金光,她的车子前轮没气了,打了老公电话,但是老公到现在都还没打到车,修理厂又没人接电话。她自己从来没有过换车胎的经历,不知道该怎么办。

潘金光立即上前说道:“你不用担心,换个胎对我们男同志来说简直是举手之劳,放心交给我吧。”他拿出工具,迅速就把备用车胎给换上了。

女士十分感激潘金光,她表示以后买保单一定会选择平安。

“姐,一次平安一生平安,我先走啦!”潘金光说完又驾车驶向下一个地点了,他还要继续值班,还要随时准备着为更多需

要帮助的车主提供帮助。在这个疫情防控的特殊时期,他知道作为一名党员,要时刻准备着给予他人暖心守护。

## 筑牢门店防疫防线

防疫一线有“橙装”,巾帼何曾让须眉。她是别人口中的“小倪老师”,也是一名有着12年党龄的党员,她用坚守和爱为员工和客户筑起一道阻击疫情的坚固防线。

在平安产险上海世博门店,倪燕妹正在为大家分发防疫物资,根据防疫要求为员工和客户测量体温、检查口罩佩戴、安排手部消毒等工作。等到了晚上,她又要值守完成门店的全面消毒工作,严格做好公共场所营业安全,保障客户健康安全。

其实早在春节期间,她就已经开始一手带娃一手码字拟定防疫公告了。她在家远程安排门店部署、制定好门店每一个环节的防疫举措,为大家提前拉起了一道道战“疫”防线。

当网点恢复正常营业后,倪燕妹又离开职场投身一线。当大家在家远程办公的时候,她每日起早贪黑驱车160公里来回网点坚守抗疫,在门口拉起防线,俨然一个抗疫卫士。

她守护了“大家”,但没有了时间陪伴家人,督促幼子学习,虽然略有遗憾,但她相信坚守初心,共同战“疫”,终将春暖花开。等到那时,她再回归“小家”。战胜疫情,我们能赢!

## 单户资产处置公告单

信达金融租赁有限公司拟对上海意邦置业有限公司的债权进行处置。截至2020年3月3日,该项目账面债权余额为225,935.85万元。债务人位于上海市青浦区,该债权由中科建飞投资控股集团有限公司、中科建设开发总公司等提供担保,并以坐落于青浦区重固镇崧建路9号12号的建筑面积为110,282.58平米的房地产设置抵押。该债权的交易对象为依法成立的法人、自然人、其他组织,并应具备一定的资金实力和良好的信誉等条件,但国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、资产公司工作人员、国有企业债务管理机构以及参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人,以及参与不良债权转让的资产公司工作人员、国企债务人或者受托资产评估

机构负责人员等有近亲属关系的人员不得购买或变相购买该资产。公告有效期:20个工作日;受理征询或异议有效期:20个工作日,如对本次处置有任何疑问或异议请与信达金融租赁有限公司联系。联系人:李经理;联系电话:010-64198124;电子邮件:lixin-ang1@cinda.com.cn;地址:北京市东城区东中街29号东环广场B座2层;对排斥、阻挠征询或异议的举报电话:010-63080007;对排斥、阻挠征询或异议的举报电子邮件:fanwubi.jubaoc@cinda.com.cn;特别提示:以上资产处置信息仅供参考,信达公司不对其承担任何法律责任。注:该债权的有关情况请查阅我公司网站www.cinda.com.cn。

# 化危为机主动出招 培育壮大新兴产业

(上接第一版)

行吟信息科技(上海)有限公司(小红书)致力于打造具有影响力的生活方式分享社区和电子商城。李强听取公司创始人瞿芳相关情况介绍,就企业创新商业模式、发展生活经济、拓展新消费等作了深入了解,并详细询问企业下一步经营发展设想和政策服务需求。李强说,要充分看到新经济、新消费等发展机遇,充分依托上海的市场优势、场景优势、资源优势,找准各类消费群体的

兴奋点、关注点、聚焦点,时不我待,深入谋划,创新方式,进一步精准有效搭建消费平台、释放消费潜力、做强消费品牌,推动市场消费尽快得到回补。

李强说,疫情对产业发展既是挑战也是机遇,特别是智能制造、无人配送、在线消费、在线展览等新兴产业展现出强大成长潜力,非接触式经济正在迅速崛起。要充分用好自身优势,更加积极主动作为,提升压力为动力、善于化危为机,改造提升传统产业,培育壮

大新兴产业,积极打造新的经济增长点。各级领导干部要通过开展集中走访,认真倾听回应企业的意见建议,主动推介各项惠企政策,畅通政策措施落地落实的“最后一公里”,让企业有实实在在的受关注和获得感。要持续优化营商环境,支持企业加快引进优秀人才、积极探索新业态新模式,为各类企业在上海发展壮大营造更优生态,提供更好服务。

市领导诸葛宇杰参加。