

# 创新“五心”服务工作法和“四问”工作机制，使救助服务“找得到看得着帮得上靠得住” 永兴工作室：让困难群众“有人可靠、暖在心头”

■本报记者 张晓鸣

昨天，普陀区永定新村居民小王（化名）通过“远程帮办”受理系统申领失业保险金。长寿路街道办事处受理服务人员在办理同时，对其家庭情况进行详细了解，并根据实际情况及时提醒小王可申请低保。街道事务受理服务中心救助顾问汪永兴也同步跟进，跨前一步与居民区联系。得知小王近期受伤腿脚不便，汪永兴计划赶在年前，带着政策和服务“上门走一趟”。

作为兜底性民生保障工作，社会救助有其特殊性，不同人群诉求各不相同。如何推动救助政策精准直达，帮扶举措便利可享？在实践中，普陀区将救助工作的“前哨”和“力量资源”进一步下沉到社区。比如，用好街道事务受理中心“社区救助顾问”，借助于数字化转型，让“政策找人+综合施策”更可感可及，同时在工作中及时凝练经验，形成“五心”服务工作法和“四问”工作机制，真正将救助服务转化为困难群众“找得到、看得着、帮得上、靠得住”的实际行动。

去年，在市、区民政局指导下，长寿路街道设立了以80后救助顾问汪永兴名字命名的永兴工作室，为更多有需要的困难群体带去温暖。

## “救”在身边，让各类帮扶政策精准触达

昨晚，记者来到该社区事务受理服务中心，电视机滚动播放着“靠谱讲堂”——“永兴说救助”系列视频。

“视频是基于救助政策的梳理和解读，让更多人了解我们的工作。”身材敦实的汪永兴羞赧一笑，“不过，里面以我原型的卡通形象，把我画得苗条了。”

的确，在他眼里，同样需要“瘦身”的是繁杂政策和简单需求之间的对接通道——有助于各类帮扶政策的精准触达。

如今的汪永兴，是居民眼中精通各类救助政策的“老法师”。但曾几何时，这位“老法师”也有过“答不上来”的青涩。

汪永兴回忆，2011年开始从事社会救助工作时，面对窗口前来咨询的居民，一度紧



汪永兴在实践中学磨出一套与居民沟通的“五心”工作法。 本报记者 张伊辰摄

张到不敢开口说话，“一方面，因为我刚走出校门缺乏经验还害羞；更重要的是我对救助政策不了解，怕说错话。”在带教师傅鼓励下，汪永兴努力掌握政策知识，也主动与居民攀谈。

开口只是第一步。这些年他也吃过不少闭门羹。需要帮扶的困难家庭，往往各有各难。面对陌生的年轻小伙，他们不愿和盘托出困难及不幸。“只能走心了。”实践中，汪永兴逐渐琢磨出了“五心”服务工作法，即不偏心、纯粹心、进取心、敬畏心、牵挂心，努力破局。他不厌其烦一次次敲开居民家门，通过日积月累的情感交流，逐步打开了局面。

辖区有位两劳释放人员小刘（化名），父母不愿与其来往，加上无技能特长，就业特别困难。汪永兴多次与小刘沟通，建议他脚踏实地，从学习技能开始，迈出转变的第一步。一年后，小刘考出了从事室内装潢的相关职业资格证书。看到了儿子蜕变，小刘父母也愿意出资帮助小刘创办室内装潢公司。如今，小刘享受到了相关帮扶，加上自身努力，不但自食其力还收获了爱情。

黄先生（化名）本是辖区居民，多年前因房屋拆迁、租金纠纷等困扰，一度生活窘迫、居无定所。了解情况后，汪永兴立即展开救

助，针对黄先生的生存现状、实际需求等，积极协调相关职能部门，组织各方商讨讨论，定制了个性化服务并实时跟进。最终让黄先生回归正常生活。

## 创新机制，“跳一跳、够一够”解决一类事

如果说“五心”服务工作法是工作室的“初心”，“四问”工作机制则助力、放大了实际救助效能。

“我之前一直在思考，哪些工作是容易完成的，哪些可以通过跳一跳、够一够，最终真正帮助到困难群众的。”汪永兴告诉记者，实践中总结出的“四问”工作机制分别对应了困难求解、教学培训、资源吸纳、个案处理4项功能。以资源吸纳为例，工作室根据多年工作经验和以帮助困难居民处理疑难杂症为契机，汇聚各方资源，梳理出“生活资源”“医疗资源”“养老资源”“慈善资源”“助学资源”“心理干预资源”等类别。

居民小袁（化名）患大病，妻子承受不了生活压力与其离婚，把孩子留给了病人。一个病人带一个孩子，这个家庭不仅有医药费

的压力，更有心灵上的耗损和缺失，面对这样的家庭，怎样做到有温度的救助呢？

汪永兴找到了乐扬红树林公益中心，与社会力量合作，定期为孩子做心理疏导，并运用救助政策为小袁解决医疗费用的问题，居委会救助顾问定期上门慰问，将救助送上门，帮助他们解一时之难。

类似案例中的应对之策，注重的是从“解决一件事”到“解决一类事”。长寿路街道党委书记王远华表示，下一步，街道将充分发挥永兴工作室平台作用，积极推动“公益慈善+社会救助”理念落地，引导、吸纳更多社会团体、公益组织、企业等社会力量参与，为困难群众拓宽更加多元的救助渠道，链接更多的公益慈善项目，精准匹配和对接困难家庭需求，形成功能互补、综合高效的社会服务体系。

## 数据赋能，提升走访排摸精准度

做好社会救助工作，离不开区级、街镇、居村三级救助顾问工作队伍的辛勤付出。仅在普陀区，就有400多位像汪永兴这样的各级救助顾问。

永兴工作室定期开展“专题讲座”“案例分析”“主题研讨”“交流学习”“慕课制作”等形式多样的丰富课程，助力全区救助顾问人才培养计划，严格按照工作室带教制度，适当采取激励机制，定期评选优秀学员以激发学习热情。

同时，永兴工作室组织辖区内35个居民区的居村救助顾问排班制跟班随学，学习群众接待技巧、突发事件处理、业务受理等综合技术。

而针对那些不在政策覆盖范围、难以表达困难诉求的群体，普陀区民政局党组书记、局长张建东介绍，全区上下通过“四百走访实现排摸到位”，初步建立了“大数据+铁脚板”的“政策找人”主动发现机制。通过通讯费、失业、重大疾病、残疾、重大疾病等大数据比对筛查，将线索反馈基层，提升走访排摸工作的精准度。

据介绍，普陀区2024年元旦春节困难送温暖活动依托区社会救助工作联席会议，联动11个委局、10个街镇和3个基金会共同开展，预计覆盖11.36万人次，发放救助资金6298万元。同时将试点数据比机制，依托社区云数据标签功能，通过数据比对，确保困难“广覆盖、不漏遗、少重复”。

本报讯（记者唐玮婕 实习生胡蓉怡）今年3月有望发布第一批清单。”昨天举行的市政府新闻发布会上，临港新片区管委会专职副主任赵义怀透露，临港新片区将依托国际数据港建设，在数字贸易领域率先实施国际高标准经贸规则，力争在探索制定一般数据清单和重要数据目录等方面取得突破。

《上海市落实〈全面对接国际高标准经贸规则推进中国（上海）自由贸易试验区高水平制度型开放总体方案〉的实施方案》在规范和促进数据跨境流动方面提出，率先制定重要数据目录、探索建立合法安全便利的数据跨境流动中心，在临港新片区建立数据跨境服务中心等措施。

赵义怀表示，《实施方案》在数据跨境流动和国际数据合作方面明确了许多改革试点举措。目前，新片区已出台《数据流动操作指引》，率先建立“事前评估备案、事中备份存证、事后抽查核验”全流程数据跨境流动管理机制，探索了近50个数据跨境便捷流通场景。前不久举行的国际数据经济产业创新大会上，《临港新片区数据跨境流动分类分级管理办法（试行）》对外发布，将跨境数据分为核心数据、重要数据、一般数据3个级别进行分级管理。

“我们将按照‘从企业到行业、从案例到清单、从正面到负面’原则，率先围绕智能网联汽车、金融理财、高端航运等重点领域，开展一般数据清单和重要数据目录的编制工作，今年3月有望发布第一批清单。”赵义怀说。

率先探索开展数据规则互认试点。临港新片区将加强与《数字经济伙伴协定》(DEPA)国家数字贸易领域合作，积极创建DEPA合作示范区，推动“无纸化贸易”等规则在新片区落地。在航运贸易领域，率先探索电子提单、电子信用证等在贸易支付结算、单证融资、供应链金融等场景中的应用。

加快打造临港新片区国际数据经济产业园。赵义怀表示，将以数字经济产业园为空间载体，加快落地一批数字贸易规则试点场景。

# 临港率先探索跨境数据分级管理清单

围绕智能网联汽车等重点领域，下月有望发布第一批清单

## 更好维护稳定促进发展保障善治 全市检察长会议举行 吴清出席并讲话

本报讯 全市检察长会议昨天举行。市委副书记、政法委书记吴清出席会议并讲话。

吴清指出，过去一年，全市检察机关主题教育抓得实、服务发展抓得深、工作质效抓得好，彰显了“争一流、走在前、排头兵”的良好风貌。新的一年，检察系统要深入学习贯彻习近平总书记对政法工作的重要指示和考察上海重要讲话精神，按照中央和市委部署要求，充分发挥职能作用，积极展现检察作为，全力为大局服务、为人民司法、为法治担当。 ▼ 下转第六版

## 全市征兵工作电视电话会议召开

本报讯（记者祝越）上海市府、上海警备区昨天召开2024年全市征兵工作电视电话会议，部署2024年全市征兵工作。会议要求军地各级勇于扛起“为国强兵”历史重任，牢固树立“为战选兵”鲜明导向，持续打造“精准育兵”特色品牌，全面构建“依法征兵”制度体系，高标准高质量完成国务院、中央军委赋予本市的征兵任务，为实现党在新时代的强军目标、助力全面建成世界一流军队作出上海新的更大贡献。 ▼ 下转第六版

## 上海亮出“施工图”打造国家制度型开放示范区

（上接第一版）  
**确保每条措施可操作、能落地**

去年12月7日，国务院发布《全面对接国际高标准经贸规则推进中国（上海）自由贸易试验区高水平制度型开放总体方案》。为贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面落实《总体方案》各项任务，上海在各相关部门支持和指导下，组织本市相关部门和中央驻沪单位进行全面、深入、充分研究，制定了此次的《实施方案》，细化《总体方案》各项措施内容、明确操作路径，确保每条措施可操作、能落地。

《实施方案》聚焦的8个方面包括加快服务贸易扩大开放、提升货物贸易自由化便利化水平、率先实施高标准数字贸易规则、加强知识产权保护、推进政府采购领域改革、推动相关边境后管理制度改革、加强风险防控体系建设以及保障措施。

市商务委主任朱民表示：“我们将抓好组织落实工作，挂图作战、多方联动、协同发力，合力推动各项措施尽早落地见效，尽早形成亮点成果、典型案例，通过各类型政策宣讲会、上海市企业云服务云、重点企业“服务包”制度等平台方式和方式，主动向企业做好政策宣传和咨询，帮助企业用足用好试点政策，切实享受开放红利。”

## 鼓励金融机构开展跨境资产管理

记者注意到，《实施方案》在加快服务贸易扩大开放上，聚焦金融领域提出不少具体开放举措，包括便利电子支付服务提供、支持境外电子支付机构持牌经营、鼓励金融机构开展跨境资产管理、探索在临港新片区放宽非居民并购贷款限制、支持跨国公司设立全球或区域财务中心等。

中国人民银行上海总部跨境人民币业务部主任施珊娅表示，将以此次方案发布为契机，与有关部门一起，主动构建与高水平开放要求相适应的风险审慎管理体系，助力上海对接国际高标准经贸规则，稳步推进金融领域制度型开放。

随着我国金融市场对外开放度的提高，跨境金融信息服务和跨境投融资咨询与管理也成为我国金融业向境外投资者跨境交付金融服务的重点业务。施珊娅透露，上海将探索数字人民币在贸易领域的更多应用场景，支持融资租赁公司试点，以人民币结算探索开展租赁资产跨境转让业务。

## 更大力度推进关键领域攻坚突破

“此次发布的《实施方案》，进一步明确了时间表、路线图、责任人，我们将全力抓好落实推进，用更大力度推进关键领域的攻坚突破。”浦东新区常务副区长、上海自贸试验区管委会副主任杨朝表示，对于具备直接实施条件的政策，比如支持跨国公司设立财务中心、支持商用密码产业发展等举措，浦东将抓紧推动落地，助力企业更好发展；对于仍需出台实施细则的任务措施，比如资产管理业务创新、制定自贸试验区重要数据目录等，浦东将积极争取国家和市有关部门支持，做好应用场景储备，完善基础设施支撑，争取细化措施发布后第一时间落地实施。

上海海关副关长张翼介绍，《实施方案》117条试点措施中涉及海关事项15条。他表示，上海海关将全力支持海关总署支持，加快推动《实施方案》试点措施落地，早日实现常态化运作，依托上海自贸试验区，率先构建与高标准经贸规则相衔接的制度体系和监管模式。

## 满足多层小区老人日常需求，他们坚守岗位春节服务“不打烊”

# 爬楼机操作员让“悬空老人”不再“上下为难”



■本报记者 徐晶丹

上午11时30分不到，陈宗良已经候在玉田支路密二小区12号楼的门廊处。展开25公斤重的折叠爬楼机，把座椅放下来，仔细检查刹车，完成“三件套”动作后，他帮着把90多岁的老人从轮椅过渡到爬楼机座椅上。放下脚踏板，绑好安全带，调整好位置，陈宗良又亲切唤了一声“爷叔，我们上楼啦”，长按按钮，老人“乘坐”爬楼机平稳上楼。

上海有大量多层住宅老旧小区，爬楼机服务是针对“悬空老人”上下楼的一种特色服务，也催生了爬楼机操作员这一为老服务的新职业。在上海，从事这一职业的操作员较少，春节临近，不少爬楼机操作员主动放弃休息、坚守岗位，帮助有刚性需求的“悬空老人”不用“上下为难”。

## 下楼半小时，上楼5分钟

这次被服务的老人名叫孟志钦，92岁，身患尿毒症，每周二、四、六需要到医院定期做血透。“早上7点半从家出发去曲阳医院，上午11点半左右回到小区”已是固

定习惯。

老人的身子还算硬朗，早上出门时，一般由儿子孟峰搀扶着下楼。从三楼走到一楼，距离不算长，但近40级台阶仍要花上近半个小时的时间。上楼就更不行了。孟峰说，老人做完血透后，浑身没有力气，别说走楼梯，就是从轮椅上起身都困难，爬楼机服务成了刚需。

孟志钦的单子，都由爬楼机操作员陈宗良负责，他显然和老人已经比较熟络。“今朝切莫伐，中午好好休息休息。”将老人从轮椅搀扶到爬楼机上时，他总会多寒暄几句，说话间动作不停：先调整位置，让老人靠在椅背上“躺平”后，握紧爬楼机的手柄，启动爬楼机履带，一格一格倒走着上楼。“还是蛮重的，爬楼机加上老人的重量在150斤到200斤左右，手上要加倍用力，才能保证平稳。”他说。

别看是机器代替人爬楼，但细节一个不能少。老旧小区楼间距大都比较逼仄，爬楼机转身的空间只有一米多宽，爬楼机“体型”较大，要“倒车”几次才能转弯，陈宗良总是压缩自己的位置，尽量让老人前方的距离宽敞些。到了三楼家门口，他还会多走几步，贴心地将老人搀扶到家里的沙发上安顿下来，然后才离开。

“下楼半小时，上楼5分钟，这个服务真的蛮好。”孟峰告诉记者，他因为工作繁忙，有时候中午赶不回来，护工和爬楼机操作员拉把手，就能把老人平安送到家，不用

他来回奔波。

## 留沪过年服务不打烊，让“悬空老人”有求必应

陈宗良是上海家事佳家庭服务公司的家政服务员，来自江苏，从业已有6年，原来做的是长护险服务，这两年爬楼机服务的需求上升，就转岗做了爬楼机操作员。临近春节，一些“悬空老人”的驻家家政服务员离沪过年，让爬楼机的服务数量一下子提升。在陈宗良负责的片区里，就有不少新增预约，大多是因为老人要血透、放化疗或者突然骨折，春节期间有上下楼的刚需。

“本来我要回家过年的，看着那么多需求，最后还是决定留下来。”陈宗良说，这个工种人数比较少，他所在的家事佳公司只有4名爬楼机操作员，他又是顶梁柱，“我走了，这些‘悬空老人’怎么办？”

“用一次爬楼机，你们要付多少钱？”离开老人家时，记者问。老人摆摆手：“不贵，一次25元，用得起。”用得起的背后，还有更多故事。“老人出一单，街道补一点，第三方公司再让利一点，我们把服务成本降到最低。”由曲阳路街道社区服务办主任孔繁捷介绍。事实上，曲阳路街道从2014年起就开始探索爬楼机为老服务项目，每年预留一笔资金用于补贴老人的刚需。但这一服务近年来价格一直在走高，孔繁捷还记得，



爬楼机操作员帮老人下楼。 本报记者 张伊辰摄

2018年市场价还在98元/次，现在已经超过150元/次，这几年，为确保居民承担的费用不再提升，街道一直在想办法把成本降下来。

“追求经济效益，也要看重社会效益。”家事佳公司总经理吕敬辉说，家事佳已经探索出一套提质增效的办法，进一步压缩成本，春节也不涨价，让更多有需求的“悬空老人”有求必应。

## 在上海南站，东华大学大学生志愿者团队奔跑在春运一线

# 00后“小甜橙”温暖旅客返乡路



■本报记者 王星

拄着拐杖、身背双肩包，今天独自乘火车从上海南站返回湖北老家过年的盲人李阿姨，经历了一次难忘的“上车”。早已提前在12306App上预约了重点旅客服务的她，一到上海南站，便遇到了上海东华大学的“小甜橙”志愿者。和车站工作人员在入口处接上她后，“小甜橙”一路接力，护送李阿姨上扶梯、过安检、穿越熙熙攘攘的候车人群，最终来到车厢的座位上。

从早上9点半到晚上7点半，在上海南站二号线候车区（重点旅客候车区）当了七天“小甜橙”的东华大学大四学生佐日古丽·阿布列孜已经习惯了这种来回奔波的场面。“尽管每晚在回学校的大巴上都会累到睡着，但听着旅客们的一句句感谢，我觉得这样的付出很值得。”佐日古丽说。

帮助旅客搬运行李、耐心解答问题、协助安全检查、引导旅客登机……今年，东华大学

有19名志愿者投身春运一线，用他们的专业技能为广大旅客提供贴心帮助和周到服务，“橙”心“橙”意温暖返乡路。这是该校时隔三年再度派出志愿者团队支援上海春运一线。

作为这支“小甜橙”服务队的学生领队，东华大学理学院大四学生李忠胜在这七天里已经用脚步熟悉了上海南站的各个角落。“大一那年，我就听说了学校的这项老牌志愿活动，很想加入，很可惜由于疫情原因这项活动暂停了三年。今年就要大四毕业了，终于‘抢’到了来火车站服务的机会。”数学系大一学生、“小甜橙”周彭言说这几天一直“守”在第一售票处旁的六台自助售票取票机，几天站下来自己敲开屏幕的“手速”快了不止一点。原来，由于全国多地遭遇雨雪天气，这两天上海虹桥站和上海站不少高铁动车列车停运，耽误原定行程的旅客会转道来上海南站碰碰运气，看看能不能“捡漏”刷到这两天的快速和普速列车票。

在东华大学今年派出的19名“小甜橙”中，大部分为00后，其中05后就五位。自2013年首次开展以来，东华大学春运“小甜橙”志愿服务项目已坚持多年，人数累计有300余名，成了每年春运期间上海各大火车站的一抹亮色。

左图：“小甜橙”帮旅客在自助售票取票机上购票。 本报记者 袁婧 通讯员 李忠胜摄