

移动互联网“升级”社区服务

家政服务、开门锁、找外卖、水果配送——围绕社区服务打转的看似都是琐事，却是千家万户日常生活都离不开的。过去，这些社区周边的传统服务业小而零散，难成体系，但通过大数据、移动互联网等信息技术手段进行资源整合后，社区服务正焕发新的活力。

“云平台”满足有效需求 要找个临时钟点工，“老三套”是靠口碑传播、靠入户小广告、靠家政公司，然而成功率并不高，不是居民不满意，就是“热门”阿姨没时间。白领卫浩最近找到了一个高效的方式，通过“云家政”微信平台寻保姆，“我刚刚把地点、薪酬、籍贯、工作要求发布到网上，系统就立刻跳出四五个匹配的选项，我面试到第二个就成了”。

对于社区居民来说，上网找保姆最大限度地解决了地域局限性导致的信息不匹配问题。根据上海家庭服务业协会的不完全统计，上海共有 6000 多个家政服务机构、约 50 万名家政服务人员，分散在各个社区周围，但绝大多数家政服务门店还停留在靠一爿小店、一部电话、一支笔和一台电脑提供服务，资源少，效率低。

信息技术的运用成为提升社区服务能级的一大突破口。“云家政”副总经理孙黎介绍，他们整整花了两年时间，一家家地跑家政公司，免费推广信息管理系统 SAAS，

实现从线上到线下的连接，目前平台已经录入了 10 万余实名认证家政人员，覆盖 1000 余家家政公司，超过 4 万户家庭已成功找到合适的保姆。

“从‘云家政’的发展情况来看，社区服务引入 O2O（从线上到线下）新模式后效果良好。”上海市商务委相关负责人介绍，“云家政”借助大数据，能把分散的家政服务聚合起来并且再分配，有效解决了居民的需求；而对于家政公司来说，不仅实现了技术升级，还能增加营收。据了解，“云家政”平台上的不少家政公司，订单量增长了 70%，营业额实现翻倍。

技术让服务更“接地气” 事实上，借助高新技术，外卖、家电维修、美容美发……在每一个细分市场中，传统社区服务都有资源整合升级的空间。

据了解，在社区移动信息化服务领域，近两年有不少 O2O 产品崭露头角，仅在上海地区，就有小区管家、小区无忧、社区 001、住这儿等手机应用，每个产品的立足

点和模式各有不同。“小区无忧”产品负责人介绍，他们的立足点为社区周边 3 公里内的服务，不仅提供外卖、超市外送、家政、水果配送、美容美发等各类生活服务，也能解决开锁、疏通、家电维修等各种紧急问题。

在提升社区服务便捷性的同时，这种 O2O 新模式本身也找到了发展空间。“这有点像打车软件，与居民生活贴得很近，更容易被接受和应用。”复旦大学管理学院市场营销系副教授张喆说。

“O2O 模式”仍需破瓶颈 到目前为止，社区服务 O2O 模式还仅在初级探索阶段，若要更好服务社区，还需要突破一些瓶颈。社区服务与商品消费还是有所区别的：一是服务非标准化，二是存在范围的局限性，如何理顺关系，是当务之急。张喆认为，信息集成、匹配和再分配仅仅是第一步，O2O 模式更需要在深度上做挖掘，如针对每个社区的不同特点“量身定做”服务方案，提高服务便捷性和价值。

上海市发展家庭服务业办公室主任赵建德认为，社区服务 O2O 模式最后应该形成三个平台：一是线上交易平台，二是监管平台，三是业务操作平台，这样才足以构成一套完整的服务体系。

徐晶卉



实行“包干制” 让楼道告别脏乱差



居委会主任“认领”了两个楼道，做起了“楼组长”！近日，浦东新区高行镇东力居委召开了创建全国文明城市工作动员会，并对东力新村小区楼道脏乱差情况进行了集中整治。整治过后，包括居委会主任周丽明在内的每个居委干部都认领了几个楼道，通过包干管理的办法让楼道告别脏乱差现象。

东力新村作为一个老旧小区，小区楼道“乱堆放、乱张贴、乱停放”三乱现象屡禁不止，既影响了小区整体环境，又存在严重安全隐患。为解决这个问题，东力居委会召开小区“三位一体”工作会议，经小区业委会、物业公司共同商议后决定采取先整治后巩固的措施，由居委会、业委会先对本辖区“三乱”情况进行排查摸底，并提前一周在每个楼道口张贴整治通知，进行宣传告知，让居民配合将楼道里需要的物品在一周内自行处理。整治开始后，东力居委会发动社区干部、业委会、物业会同小区志愿者一起克服个别居民抵触情绪大、整治范围广等困难，对小区楼道内乱堆放的杂物进行地毯式清理，还组织保洁人员

对楼道的乱涂写进行全面的粉刷。

楼道整治结束后，东力居委会将责任落实到人，工作细化到位，从居委干部做起，业委会主任、居委会协管员、志愿者每人认领几个小区楼道作为楼道管理的直接责任人，定期检查巡视楼道，发现问题及时处置，切实巩固整治成果。

居委会干部带头做好楼道整治的举动得到了小区居民的普遍赞扬和支持，有些居民在居委干部的带动下，不仅自觉维护楼道整洁，当发现乱张贴等不文明行为时还会主动进行制止。

【动态】

成都➡➡

投 500 万元帮扶社区公益类社会组织

据四川成都市民政部门消息，今年成都市将投入 500 万元开展首届社区公益创投活动，这 500 万元项目资金将重点扶持社区公益类社会组织，包括为社区提供帮困服务、助老服务、助残服务、青少年服务、居民融合服务以及其他社区公益服务的六大类型公益组织，原则上每个项目资助额在 3 万元左右，不超过 8 万元。成都市民政局相关负责人表示，成都在结合其他省市的经验之余，将居民融合服务以及其他社区公益服务也纳入帮扶，扩大了社区公益组织的资金支持范围。同时，成都市此项活动资金主要来源为政府专项资金、福彩公益金和社会捐赠资金，将社会捐赠明确纳入其中，拓宽了资金筹集渠道。 李倩薇

太原➡➡

今年将编印社区惠民项目指导目录

据山西省太原市社区惠民项目动员暨培训会消息，为杜绝社区惠民项目立项的随意性、盲目性，今年该市将编印社区惠民项目指导目录，将惠民项目划分为社区设施维护、社区环境卫生治理、社区文体公益活动、社区服务、社区社会组织培育、特困群体帮扶六类，未列入指导目录的不予立项，不允许出现购买米面油，简单发放、慰问等情况；惠民项目要确保居民知晓率达到 80% 以上，且至少要收回半数以上居民的意见表。今年，该市继续为每个社区安排惠民项目资金 20 万元，由市、县两级财政各负担一半。资金必须纳入县（市、区）财政专账管理，做到专款专用。 白伟

嘉定区司法局南翔司法所探索有效调解机制

以专业维护平安 以法治推动发展

近年来，随着嘉定南翔城市化进程飞速发展，征地拆迁项目不断增多，范围越来越广，因征地拆迁而引发的不稳定因素已经成为南翔镇党委政府必须要面对和解决的头等大事。南翔司法所结合镇党委政府中心工作，以打造“平安南翔”为目标，发挥专业特长，形成有效调解机制，并利用权威资源化解社会矛盾。

结合地区特色 建立工作格局

近五年来，南翔城市化进程飞速发展，高档住宅、大型社区、经济总部大楼拔地而起。据统计，2009 年至今，南翔镇农户和城镇居民共动迁 3967 户，面积达 70 万平方；企业共动迁 280 家，建筑面积达 150 万平方。随着征地拆迁项目不断增多，范围越来越广，因征地拆迁而引发的不稳定因素已经成为南翔镇党委政府必须要面对和解决的头等大事。动迁矛盾的化解和缓解工作牵扯了镇主要领导的大量精力，一定程度上阻碍了南翔的进一步发展。南翔司法所结合镇党委政府中心工作，以打造“平安南翔”为目标，将纠纷排查触手延伸到基层，着力筑起第一道防线，有效运用法律手段，化解各类矛盾，为维护南翔稳定、推动健康发展做出贡献。2009 年至今，南翔司法所共调处矛盾纠纷 1829 起，涉及金额 49315152.44 元。

发挥专业特长 维护一方平安

南翔司法所发挥专业特长，形成有效调解机制，并利用权威资源化解社会矛盾，把维护南翔平安作为第一责任。

发挥调委会的作用，化解一般民间纠纷。南翔司法所注重发挥镇村两级人民调解委员会的作用，把矛盾纠纷的处理与法

律服务、法律援助、引导利益诉求等有机结合起来，积极有效地化解了大量民间纠纷，为社会稳定和谐发展做出了积极的努力。

身患聋哑残疾的张女士离异后带着同样聋哑的儿子回到父母家居住，恰逢宅基地房屋遇政府征收，由于她的两个兄弟认为按照农村风俗只有儿子可以分到房产，因而不顾父母反对未在安置方案中考虑张女士的份额，导致家庭关系出现裂痕，张女士在无助的情况下，前来司法所请求援助。为了帮助张女士有安居之所，南翔司法所与村调委会共同出面联系了兄弟俩，并邀请了手语老师做翻译提高调解效率。调解员一方面向他们耐心讲解了征收房屋权属方面的相关法律规定，一方面也从亲情角度出发希望兄弟俩尊重父母的意愿进行析产。经过多次调解做通了兄弟俩的工作为张女士保留了必要的份额，解决了张女士母子实际居住问题，保障了残疾人的权益。

在静华村动迁摸底过程中，南翔司法所了解到七旬老人朱老伯家庭因房产权登记产生很大分歧，导致与子女关系紧张，他十分担心今后的养老问题。南翔司法所为此特派镇专职人民调解员提前介入，主动上门沟通了解情况。通过多次上门调解，双方之间多年积累的误会得到逐步化解，最终消除了朱老伯家庭成员之间的矛盾与

分歧。朱老伯安心签下了房屋拆迁补偿安置协议，他的赡养问题也迎刃而解。

合理利用权威资源，化解重大复杂矛盾。近几年来，随着南翔城市化进程的不断推进，南翔地理位置的优势日趋明显，在大规模拆迁、安置的过程中，看似平常的相邻、家庭、劳动等纠纷，往往都因其背后的经济利益变得更为复杂、更为尖锐。南翔司法所在认识到这一深层次的原因后，抓住矛盾要害，充分利用区法院、区社会矛盾纠纷调解中心等权威资源，合作对接，全力化解重大、复杂矛盾。

2012 年 7 月，上海某机械有限公司的人事及部分员工因公司面临市政动迁并计划于 8 月底迁址浙江，前来咨询相关政策及法律法规。南翔司法所一边做好政策导向和宣传工作，一边与劳动部门沟通。随后公司按照正规程序进行，统计后仅有 34 名员工选择解除劳动关系，领取经济补偿金。眼看事情得到平息，没想到解除劳动关系的员工突然罢工，准备前往区劳动人事争议仲裁院。南翔司法所又在第一时间联系区社会矛盾纠纷调解中心、区劳动司法所等资源，全方位稳控此事，将法律法规、政策等解释清楚后，该公司 34 名员工通过区劳动仲裁调解与公司达成和解。

记者 张村良

【链接】

推进法治建设 促进地方经济发展

为确保南翔镇的可持续发展，南翔司法所不断推进法治建设，致力于增强政府依法行政、企业依法经营、群众依法维权，把握重点对象的不同特点、不同需求，实施分类指导，形成全镇范围内“学法用法守法”的良好法治氛围。

一是重视公务员和领导干部法律知识的学习和依法行政意识的深化，充分利用“嵇溪论坛”、政府网络法宣信息平台、法律知识培训考核等形式，对行政管理人员进行专题法制宣传教育，促进机关企事业单位依法行政意识的建立和水平的提高。二是以南翔镇“平安单位创建”为契机，着力打造企业内部法宣工作联络点，开设平安企业交流 QQ 群，结合《消防法》、《劳动合同法》等法律法规开展法制宣传，预防矛盾纠纷和群体性事件。三是紧抓“法律进社区”、“法律进乡村”，积极做好“民主法治示范小区（村）”与星级法制宣传站的建设工作，结合社会热点、难点开展针对性强、实用性高的法制宣传教育活动，使人民群众树立积极的法制意识，合理运用法律法规与诉讼途径，维护自身权益，保障生活安定。四是积极与学校、法院、检察院等部门形成联动，运用法制讲堂、法制观摩、知识竞赛等形式，开展“开学第一课”、参观法庭庭审、观摩检察院法制教育基地，并赠送“嘉定法宝”包书纸等法制学习用品。针对青少年叛逆期易发的不良行为等问题进行教育疏导，增强青少年法制宣传教育的吸引力和渗透力。

