

社区工作者成了“淘宝店小二”

浦东应用大数据精准对接疫情防控需求

抗疫在社区

“有了这个新冠疫情社区防控系统,我们现在就像淘宝上的‘店小二’,可以第一时间服务居民的需求,节约了时间、提高了效率。”昨天,浦东周家渡街道齐河第二居委会社工董双壹表示。

记者了解到,疫情防控分秒必争,当基层一线“拼尽全力”之时,浦东新区以大数据为支撑,通过智能应用助力疫情防控,把口罩预约等工作像“淘宝购物”一样,点对点精准对接,全力为一线基层工作者减负。

一键操作

无障碍使用智能防控系统

时间回到20天前,当第一轮口罩预约开始时,如何妥善预约登记,如何尽快帮助居民拿到口罩,对居村干部造成很大困扰。

“您购买口罩预约填报成功,请耐心等待居委会审核。”如今,位于齐河第二居委会居民区的王女士,在家通过“扫码”预约口罩成功,相关信息录入提交,几秒钟就收到了短信通知。没多久,居委会就打来电话,告知相关信息核实通过,口罩购买凭证已送至她的信箱。

王女士扫的“码”,是在“浦东发布”公众号公布的一个二维码,其后台支撑是浦东新区大数据中心应急部署的“浦东新区新冠疫情防控系

统”,小程序能按照预约登记时间自动排序、对录入信息智能核查、短信即时通知。此项服务推出后,市民预约口罩,不必跑居委、排队等候、手写登记、面对面核实内容等现场预约。社工也无需培训,只要通过一键操作方式就可直接上手。

“第2轮已通知购买导出”“第2轮全表导出”“第2轮待通知购买”,这些一键按钮的设计,让社工们可以“秒”出他们想要的报表,而且这些报表都是和区有关部门后台数据库。社工们现在只需在电脑桌面上直接审核数据库推送的信息。

一屏在手

及时获知最新工作要求

浦东每天有干部和志愿者79576人轮班值守在全区36个街镇1358个居(村),涉及2790个小区和3880个队组需及时收悉上级关于疫情防控的最新指令。此外,相关社工和志愿者要接受各种工作培训。

这么大的工作量如何“点对点”及时送达?这得益于在防控系统上的“协同办公”功能,把组织机构搬到线上,全区机关在线覆盖事业单位和居村的2.8万名公务人员。将文件交换、邮件收发、智能填表等12项应用部署到移动端。

该终端还统筹在线业务,增设了智慧后勤、街镇直通车等18个业务板块,实现了点对点沟通,使全区

防控疫情工作能够及时沟通,有效经验做法快速分享。

据悉,防疫期间,全区移动办公平台日活跃用户达到6800人。“在线政府”,为基层防疫节省了大量奔波的时间,同时也提高了工作效率。

一图索骥

靠海量数据精准排查

2月22日,张江镇收到区大数据中心推送的432条数据信息,在其辖区有情况,需立即上门核查。工作人员立即按图索骥,利用推送的信息准确找到地址,快速核查情况,稳妥规范处置。

这一信息,来自于“浦东新区新冠肺炎联防联控系统”的信息推送。浦东新区大数据中心会同公安、卫健委等部门运用大数据分析等现代信息技术手段,将公安道口、网格工单(12345市民热线)、市健康云等多来源、多表单的数据与新区人口库、实有房屋库、小区分布数据等信息资源进行数据的比对等,从每天近万条的数据中,按照关联规则对数千张表逐一进行智能筛查。

大数据中心工作人员全力以赴投入数据治理、数据清洗和数据分拣工作,不到一周时间,数据中心智能识别率从50%提升到了99%以上,处置时间由原先的48小时缩减到12小时,得到基层工作者和市民的“双点赞”。

本报记者 宋宁华

疫情之下,每个人正用行动捍卫城市安全;我们知道,防疫战线是齐心协力筑起的守护结界。新民晚报全媒体微纪录片“十分上海”栏目推出“战疫特辑”,将镜头对准防疫一线的隔离点,记录“空城”背后的“宅家战”,聚焦城市保障的最前沿。

十分钟

邂逅《十分上海》

社区防疫——守门员

观察解除告知单》。骑上电瓶车,到达指定地点,测体温后再关注注意事项,她一气呵成:“我这周完成了七八户的解除隔离,这个任务完成得越多,老百姓就越安心!”截至2月20日,姜苏娟和同事们已上门解除重点区域来沪居家隔离人员192人。

与此同时公共卫生科的孙智华,正在全区唯一的确诊病例和疑似病例密切接触者集中隔离观察点内忙碌着,他要在这里值守七个日夜。在这处集中观察点,除了彭浦镇社区卫生服务中心的医护人员外,每天有来自静安区各个部门的工作人员共计20多人在岗。

一心战“疫”,这些社区医生与你同在,致敬所有的“逆行”与“坚守”!

视频摄影部 扫码看视频



四年后,上海链家终究没让人失望

昨天,是上海链家“2·23客户日”的第四个年头。

往年这一天,上海链家都会在位于南京西路的公司总部组织客户座谈会,今年因疫情影响,线下活动改为线上开展。虽然形式变了,但不变的只有一个:牢记历史教训,提升服务品质。

不能忘却的记忆

2016年的2月23日,一例普通的客户投诉事件,由于上海链家未予以重视和积极处理,导致事件不断升级,进而演变成全国链家所面临最严重的一次品牌危机。

虽然通过积极赔偿,事情最终得到了圆满解决,但“2·23”也自此成为让链家痛定思痛的大事件。彼时的链家选择了直面、反思与改变,在全国链家范围内要求所有人对于“有理让三分”的客诉处理理念坚决落地,对于处理时效、处理满意度进行了更加严格的管理,并在全国范围逐步推广“安心服务承诺”,为消费者的房产交易兜底。

此外,链家还将每年的2月23日定为“客户日”,让这段不能忘却的记忆成为企业永远的警醒与敬畏。

在反思中更好前行

“我们都要永远铭记‘2·23’,

始终保持对客户的敬畏之心,对链家的品质服务有反思的精神,坚持做好品质,不求快速,但求迭代。”这是昨天链家COO王拥群,在给全国链家的一封信中的原话。在他看来,这些才是“2·23”带给链家最大的价值。

为提升品质,2019年上海链家在服务中不断做加法。9月份,上海链家将九大安心服务承诺升级为十二大,持续创新全场景、全流程的服务承诺,并率先推出业内保障置换交易的服务承诺。

数据显示,截至2020年1月底,上海链家累计赔偿垫付25079笔,提供安心保障金3.21亿元。同时,“30124”链享无忧体系也取得了不错的成效,2019年全年30分钟内响应率和12小时内给出解决方案率都已达到100%,24小时内客诉结案率达到94.2%,这些都是链家品质不断迭代的结果。

面对消费者的投诉和质疑,链家也坦诚相待、积极交流。通过



每个季度举办客户见面会、神秘客、成交回访等方式倾听客户的真实声音,形成一种自上而下重视客户、由外到内优化改善的客户思维,从而促进企业内部流程优化。

为了给客户提供更专业优质的服务,上海链家推出行业首创的新人培训体系——“30天链人计划”,同时持续招聘统招本科生,2019年经纪人统招本科生率超过51%。其中最外界所关注的,是去年底在上海链家“品质升级一周年”媒体座谈会上,王拥群宣布上海链家实行新人经纪人首年8000元保底月薪。面对在场30多家主流媒体的长

枪短炮,他表示:“我们希望每一位经纪人都能在链家实现自我价值,获得相应回报,以此来吸引更多高素质人才加入经纪行业,用保障鼓励他们在行业内沉淀下来并长期执业,让优秀者更优秀。”

事实证明,链家的决策是对的。客户满意度在不断攀升,2018年上海链家NPS数据为21.5%(NPS为净推荐值,是表示客户向其他人推荐该企业服务可能性的指数),2019年提升为30.1%。这一系列数据表明,上海链家的品质举措的确在一定程度上得到了客户的正向反馈。

此外,在社会责任投入上链

家也坚持做加法。目前上海的900多家门店都被打造为“城市补给站”,还将门店升级为4.0标准,为居民提供包括复印打印、应急雨伞、应急厕所等在内的九项便民服务体验。仅去年一年,上海链家就举办了70场公益定向赛,以好邻居的身份带动居民加入“垃圾分类”的绿色征程。尤为难得的是,疫情肆虐的特殊时刻,上海链家组织“防疫志愿队”支援街道和居委,帮助社区居民测量体温、整理快递、出入登记……在城市需要的时候,送去一份温暖和力量。

如此花费巨资和时间精力去提升品质、做公益,这或许不是人们熟悉的房产中介,但却是消费者和居民所希望和需要的。在笔者看来,这个行业需要这样一个超越企业文化的通用价值伦理,它不仅属于链家的,也应该是被所有的房产经纪公司和经纪人所遵循的价值信条。

2019年上海链家交出的亮眼成绩单,是基于对“品质为先”战略的坚守。未来,链家会不会成为中国第一个房地产服务行业的国民品牌,让时间告诉我们答案。

但我们相信:一个时刻敬畏客户的企业,一定能不负客户所托。