

街区升级后家门口买菜不方便 周末在商圈停车一位难求

实体商圈，如何更具有吸引力？



▲ 围绕商圈能级提升，市民各抒己见

■ 圆桌话题：

实体商圈的发展，面临着许多现实困境。如何通过能级提升，打通和解决堵点、痛点和难点，让市民在更有“获得感”中，激发消费活力、释放消费潜能，成为各方关注的热点话题。

“市民圆桌”围绕“商圈能级提升”，邀请社区居民、政府职能部门等各方代表30多人座谈交流，在如何进一步优化消费环境、加快构筑发展新优势等方面展开讨论。本次“市民圆桌”由静安区委社会工作部、静安区人民建议征集办公室、静安区北站街道等主办，新民晚报“新民帮依忙”融媒体中心协办。

■ 市民议题：

1. 如何满足多元化需求？

街区商业的提质升级，确实给周边居民带来诸多便利。但由此出现的问题是，不少“家门口”的菜场陆续撤走搬迁，“买菜难”成了许多人的烦心事。静安区商务委市场运行科科长宁吉磊认为，相关部门应加强沟通协作，综合考虑项目的改造方案，增强项目的可持续性，保障民生需求。

“苏州河沿岸的文商旅体展开发难以串联成线并发挥集群效应，还有进一步开发的空间。”居民对居住周边的文旅开发提出了自己的见解。静安区文旅局重大活动办公室主任兼资源开发科科长朱慧麟提出，应将文商旅体展深度融入商圈建设，以品牌活动持续为其导入流量，不断形成“新热点”。依托“艺术苏河”，联合节展或艺术季活动，打造地标性体验区，满足市民的文化需求。

2. 如何提升交通便利性？

每逢周末，商圈“人气爆棚”，停车“一位难求”。一方面，车库入口排起的长龙堵路占道，不仅严重影响正常通行，还极易引发矛盾、造成安全事故；另一方面，许多人“等不起”“耗不起”，只能在悻悻而归后“不愿来”“不再来”。因此，解决“停车难”，是提升商圈交通便利性的关键所在。同时，也有与会者提及，苏州河上的跨河桥是通往两岸商圈的重要通道，但由于建设时间较早，缺乏无障碍设施，让老弱群体和行动不便者只能“望桥兴叹”。而部分商圈与周边地铁站的交通连接不够便捷，在“兜兜转转”中也极大降低了商圈的“吸引力”和“到达率”。

3. 如何实现“双向奔赴”？

多位市民代表提出，不少商圈与周边社区存在一定的“割裂感”，由于消费场景和服务功能的同质化，缺乏吸引力和“获得感”，无法充分激活相应的消费潜能。商圈运营方和管理方应更多“问需于民”，打造“因地制宜”的个性化特色，并以此形成长期稳定的客流群体。商圈在“接地气”中因势利导，居民在“有获得”中常来常往，真正实现两者之间的“双向奔赴”。

座谈会上，还有市民代表指出，在不少实体商圈，老年人的消费需求常被忽视。其实，许多“有钱有闲”更青睐“线下实体”的“银发族”应是商圈最具消费动能的“源头活水”，打造融购物、旅游、文化、娱乐、健身等为一体的“银发经济”，必须成为让商圈“活起来”“火起来”的重要课题。

■ 建言献策：

>>> 金点子一：打造人气菜场

商圈因为其“寸土寸金”的特定属性，其菜场的建设和改造不能只是满足单一的购买需求，应形成社区服务、社区文化、社区活动、社区健身、社区托幼、社区养老、社区食堂等“15分钟生活圈”各项功能叠加的“综合体”，使之成为“人气菜场”，并通过其辐射效应，带动商圈活力。 建议人 顾桂心

>>> 金点子二：拓展停车空间

充分排摸盘活商圈附近商务楼、企业等在周末“相对空闲”的内部停车场资源，形成快速响应的联动机制，通过设立电子导引牌等方式，及时传输信息，明示“空余车位”数量和位置，加强有效管理和疏导，确保“能停尽停”。 建议人 沈定国

>>> 金点子三：推进桥梁加梯

建议在苏州河两岸商圈附近的桥梁加装电梯，给市民提供更大的出行便利，以此有效推动“一江一河”滨水空间无障碍环境的建设。 建议人 倪惠红

>>> 金点子四：建立共享机制

建立商圈与社区的共享资源机制，通过定期联合举办活动、建立沟通协商平台等方式，让商圈向社区导入特色服务，让社区向商圈引入消费客群，促进商圈与社区的融合发展。 建议人 张忠成

本报记者 陆常青 整理



▲ 在线新经济带来便利，也引发新的思考

■ 圆桌话题：

在线新经济，是上海城市生产生活升级和技术赋能产业转型的重要发力点，也是助力社会经济发展的关键力量。如何克服“成长的烦恼”，为消费者和从业者带来更优体验？

“市民圆桌”围绕“在线新经济”，邀请了社区居民、学生代表、企业白领、人大代表、法治观察员、建议征集员、政府职能部门等60余人齐聚一堂，从如何减少消费纠纷、如何加强数字经济与实体经济的深度融合等方面展开讨论。本次“市民圆桌”由杨浦区人民建议征集办、新江湾城街道主办，新民晚报“新民帮依忙”融媒体中心协办。

■ 市民议题：

1. 如何有效处理投诉？

“上次在线上购买机票体验很差，平台给我的退款，跟航空公司告知我的退款金额相差好多，也不知道该向哪里投诉。”“对你们年轻人来说还好，但我们老年人费了九牛二虎之力跟客服打了半天字，最后才知道对方是个机器人……”

随着在线新经济的适用范围和使用人群不断扩大，售后投诉也时有发生。平台如何有效处理投诉，是消费者能否成为平台忠实用户的重要标杆。

针对这一问题，相关职能部门表示，消费者如有调解需求，可通过在“随申办”App输入“解纷‘一件事’”，申请在线消费纠纷调解。

2. 如何保障安全？

“如果外卖小哥出了安全事故，车上的外卖需要小哥自行赔付吗？有没有什么保障措施呢？”在这个话题上，几乎所有与会人员都认为，在线新经济的线下配送安全是十分重要的。“我理解外卖或快递小哥的辛苦，但是他们在小区里是否能减减速啊？尤其是晚上，一边看手机一边骑得快得不得了，我们居民都‘吓丝丝’的。”

外卖员是新业态就业群体的典型缩影，新业态就业群体为在线新经济发展贡献了重要力量，辛勤劳苦的同时，也伴随着职业伤害的风险，因此，要在职业保障、事故预防等方面花力气、下功夫，切实为该群体营造安全、健康的职业环境。

3. 如何形成合力？

“现在商场同质性太强了，相比较下来，有特色的商场更吸引人。”“商圈的消费氛围感要提升一下，现在好多商场太老旧了，就不能改造一下么，有个裸眼3D大屏幕之类的才比较吸睛啊！”

在线新经济的不断发展，给实体经济带来了很大的挑战。然而，挑战与机遇并存。如何推动实体经济焕发全新活力，形成在线新经济和实体经济的合力发展，值得政府部门和社会各界进一步思考。

■ 建言献策：

>>> 金点子一：开通“一键维权”

建议平台企业开设老年人“一键维权”功能，当老年人选择“一键维权”之后，系统会及时介入处理，由专业客服主动联系，协助老年群体解决问题。 建议人 董琳

>>> 金点子二：视频教学指引

建议“在线新经济”平台，制作关于如何选购商品、甄别店铺、售后问题处理的教学视频，帮助刚开始使用在线平台的人群，特别是老年人，让他们更容易参与到“在线新经济”中。 建议人 唐钦芸

>>> 金点子三：畅通调解渠道

建议政府部门，要针对“在线新经济”领域，形成可行性强的人民调解机制，用好12345市民服务热线、随申办等便捷渠道，及时、高效地处理诉求，真正维护消费者的权益。 建议人 陆烨

>>> 金点子四：加强风险防范

建议政府要加强对外卖小哥、快递员在职业伤害保障、劳动保障等方面的指导，尤其要考虑他们经常面临突发的意外风险，线上可以开设宣传栏目、线下可以建立培训场所，并且还要逐步将重心从事中、事后处理转向事前防范。 建议人 林路

>>> 金点子五：线上线下联动

建议实体商场可以与一些知名品牌打造联名IP活动，或者加强商圈之间的专项联动，挖掘具有新质吸引力的商铺，凸显商场本身独有的特色，以此加强消费者的购买意愿。 建议人 朱莉

本报记者 陈浩 整理

投诉遇『不靠谱』客服机器人 外卖小哥送单时车速『吓人』 在线经济，如何带来更优体验？



人民城市100分 敬请扫码收看



人民城市100分 敬请扫码收看

征集渠道

- 上海人民建议征集信箱（扫码进入，或通过随申办“互动”栏、上海人民建议征集门户网站进入）
- 新民晚报新闻热线：962555
- 移动客户端，新民App“帮依忙”入口
- 微信公众号：新民帮依忙
- 今日头条号：新民帮依忙

