

全市  
首创

## “续号接办”便利居民

“续号接办”服务降低办事成本,将政务服务做在“开口前”;“AI助手”服务抓取关键信息后打印留存,推进无障碍信息交流便捷化……近年来,静安区临汾路街道社区事务受理服务中心积极响应政务服务“一网通办”改革,在全市首创“续号接办”与“AI助手”服务,加快推进政务服务标准化、规范化、便利化,将“临汾好办”政务服务与智慧创新相融合,打造“智慧好办”服务品牌。

## 办事可找“老熟人”

办事居民先前办理的业务,需要续办时找不到原先的工作人员,增添了不少的沟通

成本。记者获悉,临汾路街道社区事务受理服务中心探索运用虚拟定向算法,首创“续号接办”服务。在受理中心取号时,屏幕上会弹出“是否需要指定接待员工××”,办事居民可选择由原先为其提供咨询、办件服务的工作人员继续提供服务,时间跨度为一年。

相关负责人介绍,“续号接办”功能将“由谁办理业务”的选择权交到了办事居民手中,是对“随机分配”的重要补充。“服务上线后,可由一位工作人员将居民的办事需求‘一揽子’负责到底,为居民提供更为全面的政策咨询,增强办事人员与居民的沟通效率,降低办事成本,切实有效地落实‘首问接

待责任制’,不断提升居民的个人政务服务办理体验感。”

据悉,自3月28日该服务上线以来,已有200多位居民体验了这项服务,满意率达100%。“续号接办”为居民提供了个性、精准、主动的智能化服务,推进了政务服务从“事项服务”到“场景服务”的“智慧”转变。

## 特殊人群沟通不再难

老年人、听力障碍者等人群办理业务时往往遇到沟通的难题。为此,临汾路街道社区事务受理服务中心探索运用语音识别技术的预处理、特征提取算法,首创“AI助手”

服务。

相关负责人表示,新上线的“AI助手”可以快速抓取工作人员与办事居民沟通过程中的关键信息,消除听力障碍人士以及老年群体的数字鸿沟。同时,打印功能避免了“出门又忘”“回家再来”,方便了老百姓将“看得懂的政策”带回家,让业务办理更顺畅,最大程度消除人民群众对相关政策的疑虑和误解,“AI助手”推进无障碍信息交流便捷化,完善“适老适残”服务环境,切实让老年人与特殊人群享受智慧政务带来的全方位便利”。

本报见习记者 陈佳琳

陪诊  
服务

## 一站式解决老人就医难题

“你们真是我的及时雨啊!”4天的康复治疗结束后,田爷爷在家中紧紧握住志愿者的手,感激之情溢于言表。

今年10月是全国第十五个“敬老月”。近年来,上海持续推进社区嵌入式养老服务,不断丰富和扩大养老服务供给,满足老年人多样化的养老服务需求。静安区彭浦镇拥有近5万名60岁以上户籍老人,约占全镇户籍人口的41%。其中,独居老人约2264人,80岁以上高龄独居老人约750人,“就医难”成了他们普遍面临的困境。

为此,彭浦镇第一、第二社区综合为老服务中心(以下简称“中心”)先行先试,自去年起率先开展陪诊服务试点,通过系统化、专业化的陪诊服务流程,有效缓解老人就医难题。截至目前,中心共开展就医陪诊服务61次,服务时长超过250小时。

## 专人对接服务专业

田爷爷今年89岁,因腰椎疾病和下肢水肿,常年需要定期进行康复治疗。不久前,女儿工作出差,田爷爷的康复计划面临中断的风险。正当一家人焦虑无助时,田爷爷的女儿在医院了解到彭浦镇社区综合为老服务中心能为镇里老人提供专业陪诊服务,她拨通电话,详细说明了家中的特殊情况。令她惊喜的是,中心在收到信息后迅速响应,安排了专人对接。陪诊服务启动前,从是否提供上门接送服务、双方碰面地点,到就诊人员的各项详细信息,中心工作人员都与田女士一一确认无误。在得知田爷爷行动不便,需要一名有力量的男性志愿者协助上床治疗后,工作人员作了个性化安排。

陪诊当天,两名志愿者准时出现在田爷

爷家中,专业地协助田爷爷完成康复治疗,并在整个就医过程中给予了无微不至的关怀与照顾。“志愿者态度好、服务专业,让爸爸在康复治疗时得到了妥善的帮助,我也能安心投入工作。”田爷爷的女儿说。

## 贴近长者实际需求

“随着人口老龄化加深和年轻人工作压力的增大,老年人的陪诊需求日益迫切。”中心负责人陶生凤介绍,特别是丧偶、独居、孤寡、行动不便及残疾老人,在挂号、缴费、取药等就医环节遭遇重重困难。为了确保陪诊服务的精准高效,中心积极构建系统化的服务体系,通过整合多方资源,形成高效的服务闭环。不仅与多家医院的转诊机构建立了紧密合作关系,确保长者能够顺利就医,居委会也成为重要的信息来源,让中心能够快速、全面

地了解长者的需求,提供个性化服务方案。陪诊服务实现了从需求收集、服务匹配到服务执行、后续跟踪的全流程管理,有效提高了服务的响应速度和质量。

为进一步提升陪诊服务的专业性和效率,中心还引进了专业志愿者陪诊服务平台,解决了志愿者匹配上存在的时间差和安全隐患,还有效实现了陪诊前、中、后三个阶段的全服务链路覆盖。所有服务流程均依托专业的数字化平台,由专业的陪诊志愿者团队执行,并通过完善的服务流程监控机制,确保每一个环节紧密相连、环环相扣。

陪诊服务中,中心还注重发挥不同年龄段志愿者的优势,让年轻志愿者在就医过程中提供更多帮助,年长的志愿者则更多地参与社区宣导等工作,让陪诊服务更加贴近长者的实际需求。 本报见习记者 陈佳琳

## 好玩 好吃 好逛

在草坪露营、逛“茭野市集”、赏田园歌会,假期青浦练塘茭白节玩法多



■ 茭白节玩法多样,吸引年轻人前来打卡

练塘镇供图

山乡遇·乡村客厅”,则可欣赏到原创的茭白文化戏剧表演;逛逛乡野市集、体验乡村音乐会、乡野家宴、游村旅拍、村史馆游览等,并能与娃一起采摘、乐享收获季。

佳欣茭白、天明糖果……记者在“茭野市集”上看到,练塘特色农产品和美食令人垂涎,逛市集的过程中也可近距离了解茭白的种植过程。此外,还有茭白叶编结、土布染织等手工艺品展示区,品味美食的同时,也能带走一份来自乡村的温馨记忆。

在茭白节的古风游园区域,仿佛穿越回了古代。园内布置精美,古色古香,游客身着汉服穿梭其间,沉浸式享受古风体验,还可体验猜灯谜、投壶等传统游戏。同时,古风游园还是拍照打卡的绝佳地点,很多精心打扮的年轻男女在此拗姿势、“拍大片”。

夜幕降临,田园歌会上演。舞台上,来自各地的歌手和乐队用歌声传递对田园生活的热爱与向往。观众席地而坐,在星光与月色的映衬下,感受温馨与浪漫。本报记者 杨欢

## 乐队来驻唱 商户居民秀才艺

临港新片区这个邻里生活节好热闹

十一假期,临港新片区客流如织。上海旅游节、光影节……一系列精彩活动充分展现出“年轻的城,年轻人的城”的独特魅力。在欧景小镇,人头攒动、摊位林立,居民从四处赶来,逛市集、看表演。

在音乐区,居民踊跃K歌。身穿汉服的“司仪官”声音嘹亮,招呼现场兴致盎然的游客,一路走向市集深处。行进途中,湖面光影秀、戏曲表演、京剧变脸、民乐组合演奏等各类表演,伴随激昂的鼓声展现在观众眼前。

夏莲河上,海豚、美人鱼、鱼群……湖面光影秀运用数智三维投影技术展现出一幕幕生动的视觉艺术,配合现场音效,呈现出沉浸式的3D光影盛宴,游客连连赞叹。

活动现场除了专业乐队激情驻唱,小镇商户、居民邻里也纷纷上台展示才艺。“我就住在旁边的宜浩欧景小区,很享受这种欢乐的感觉。”和邻居一起上台表演的王女士表示。

本次欧景小镇邻里生活节将持续至10月7日,每天邀请专业团队、附近商户以及居民邻里带来不同的节目。 本报记者 杨欢