

## 上海民声

上海人民建议征集专刊 第67期

[征心话]

## 凝心听你说 聚力一起做

我是一名居住在中远两湾城的青年创业者。许多人认识我,是因为那家从墙洞里伸出黄褐色“熊爪”递咖啡的小店。在咖啡的浓香里,我藏着一个朴素的愿望:为那些和我员工一样的残障伙伴,推开一扇通往光的窗。后来,当我以青年代表的身份参与人民建议征集时,惊喜发现这座城市正通过一个个“金点子”,为无数微小的心愿亮起一盏盏温暖的灯。在这里,小我的期盼与时代的节拍共振,点滴善意汇聚成了整座城市的温度。

2025年夏,受宜川路街道邀请,我参加了“十五五”规划人民建议征集市民圆桌会。会上,中学生、居民、商户等各界代表围坐一堂,气氛热烈。有人关注万辉广场的多元招商,有人建议宜川公园改造要兼顾绿化与停车,还有人牵挂老年食堂的特殊食谱。区、街道、职能部门全程倾听、真诚回应,这种“面对面、心贴心”的姿态,让大家放下了顾虑,畅所欲言。

轮到我发言时,我结合自身创业经历提出了“通过科技创新研发辅助设备促进

残疾人就业”的建议。中国有8500万残疾人,但就业比例仍有待提高。随着AI与高科技辅助设备的发展,无障碍适配已成为可能。我希望政府能加大力度扶持助残企业,通过政策帮扶与资源对接,让更多残疾人拥有实现价值的机会。

让我感动的是,区征集办并非简单记录,而是第一时间将建议分类转送至职能部门,并保持与建议人的密切沟通。这种“事事有回应、件件有着落”的工作态度,让我感到声音被真正尊重。

圆桌会后,市民政局与普陀区残联相继与我对接,希望将“熊爪咖啡”的经验推广。我们分享了研发成果:与美团合作的“莹莹手环”能通过震动提醒视障员工接收订单;“天佑之眼”则能实现订单信息的语音播报。此外,我们还为听障员工升级了AR眼镜,实时语音转文字功能让他们能清晰“看见”客人的话语;与上海纽约大学合作的沟通系统,更是打破了双向交流的壁垒。未来,我们还将推出具备投屏回复功能的AI 2.0版本,不仅服务残障群体,也为更多“i人”提供沟通方案。

这几年,作为中远两湾城的居民,我亲眼见证了建议征集如何将“民声”转化为“民生”。我了解到,在苏河步道贯通工程中,街道针对老人提出的休憩点、残疾人反映的无障碍通道,以及居民关心的夜间照明等,调整施工方案,让苏河步道成为了不分年龄、不分群体的便民休闲长廊,百姓交口称赞。“1690”党群中心的建设过程,也凝聚了“民智共建”的力量。工作人员挨家挨户征求意见:上班族需要的便民窗口、老年人期待的活动空间、家长们盼望的亲子阅读区,以及为快递小哥定制的暖心工作餐。这些真实需求悉数融入建设方案。

如今,我依然在“熊爪”里忙碌,但心里多了一份笃定。我发现,普通人的声音真的会被听见,朴素的建议也能生根发芽。未来,我会继续以人民建议为桥梁,把创业中的思考与残障伙伴的期盼,化作一条条的建议。当每一份微小的建议都被听见,当每一个善意的想法都被珍视,城市治理与社会发展就会与温暖相伴。

建议人 王滔

【人人智库】

## 推广AI管家

建议在社区推广“AI管家”服务,提供一站式便民信息、政策查询与应急通知。针对老年群体提供“方言交互”功能,消除数字鸿沟,让老年群体使用更具亲切感、更便捷。建议人 胡巍

宜川路街道融创网格:上线“小溢AI”助手,实现语音交互与政策咨询,并推出老年专属“触屏版”。通过深度扩容知识库与优化方言识别,打造24小时不打烊的“数字服务站”。“开口即办”的交互模式让更多老人享受到科技红利,有效提升了社区服务效能。

## 增设定制公交

社区周边虽医疗资源丰富,但缺乏直达线路,居民就医常常多次换乘。建议在工作日高峰时段开设“就医定制公交”,精准衔接社区家门口与医院大门口。建议人 恽梅

宜川路街道湾西网格:深入调研梳理沿线社区居民尤其是老年群体的就医出行需求,经充分研讨论证,最终制定出DZ304定制公交线路方案。线路运营后,有效缓解中潭路周边居民就医出行及轨道交通换乘的难题,缩短了居民就医时间,显著提升了社区生活的幸福感。

## 联动议事机制

像中远两湾城这类老旧大型社区房屋漏水、设施老化等问题易发,涉及多部门,易陷入解决缓慢的治理僵局。建议建立居委、业委、物业“三驾马车”联动机制,明确职责、快速响应,形成管理闭环。建议人 韩德友

宜川路街道湾东网格:街道落实三项举措:一是打造“同心”接待室,推行“双业红”机制:党员志愿者“随手拍”、物业快处、业委会监督,形成维修闭环管理;二是深化“一事一议”,依托楼组议事会、社区“三会”等多元场景征求意见达成资金与方案共识;三是“五亮”协同机制明确三方职责、“五优”标准规范业委会运作、“五好”模式提升物业服务质量和,并设立“议题百宝箱”,梳理12345热线诉求与集中报修事项,实现“提前治理”。

## 推进电梯更新

老旧高层电梯故障频发且维修资金筹措难。建议由房管部门牵头出台指导文件,建立标准化资金筹措与协商机制,推动“换梯”流程共识化,消除安全隐患。建议人 虞旸

宜川路街道办事处:街道创新构建“党建引领、楼事楼议、法治保障”模式:将“三驾马车”延伸至楼栋微网格,搭建民主协商平台,实现政府指导与居民自治良性互动。依托全区首个“一站式解纷平台”宜馨法苑,推动政法力量下沉,并总结形成全市首个《普陀区既有住宅更换电梯软法指引》。

## 开启戏曲直播

宜川路街道戏曲底蕴深厚,但受限于线下场地及部分居民通行不便,文化触达率有待提升。建议借助新媒体平台开启“戏曲直播”,通过社区群预告及在线互动留言,吸引更多年轻群体关注,让更多社区居民结缘民族文化、爱上戏曲艺术。建议人 袁晓丽

宜川路街道社区文化活动中心:2025年3月正式在官方视频号推出首期直播。内容涵盖越剧、沪剧等多剧种及《西厢记》等经典全本大戏。全年累计直播48场,场均关注度从最初的316人次稳步增长至2.5万人次,总观看量近27万人次。这一创新举措成功让传统戏曲“破圈”,收获了广大戏迷及年轻群体的喜爱与关注。

## 宜言宜语 宜心宜意



- 上海人民建议征集信箱(扫码进入,或通过随申办“民声”栏目、上海人民建议征集门户网站进入)
- 新民晚报新闻热线:962555
- 微信公众号:新民帮侬忙
- 今日头条号:新民帮侬忙



学者,更有快递小哥、新创业店主以及居民代表,邀请他们围绕岸线管养、社区治理及民生服务等议题献计献策。街道定期评选“金点子”和“优秀建议人”,构建了一个“建言有反馈、参与有成效”的良性循环。

## 建议转化有温度

街道定期梳理居民的“急难愁盼”清单,通过圆桌座谈、实地调研等直达治理末梢。例如,在中远两湾城苏河贯通工程中,街道通过问卷与走访,征集到2000余条建议,步道方案历经10余稿的精细打磨与磨合,实现了居民心态从“要我贯通”到“我要贯通”的华丽转

身。在“1690”中心改建等实事项目中,数千份问卷背后的民声被精准捕捉,社区食堂、老年活动室、青少年活动空间等诉求悉数纳入改造方案,真正做到了“群众点菜、政府端菜”。

对居民通过12345热线、信访窗口等渠道反映的诉求和问题,街道在加强源头治理的同时,积极探索“化诉为谏”,通过柔性引导,鼓励居民就社区共性问题献计献策,推动从“投诉者”转变为“建议人”,构建起“诉求-甄别-引导-转化”的良性循环。五年来,街道信访总量下降约60%,建议类占比大幅提升,有力推动了矛盾在前端化解、智慧在源头汇聚。本报记者 李晓明

## 民意收集零距离

街道依托“半马苏河·1690”党群服务中心,打造了一个集党建工程实践、为民服务功能与初心理念于一体的枢纽型联系点,形成“1”个核心引领阵地、“6”大党建工程实践、“9”大为民服务功能、“0”距离为民初心的开放式、集约化、枢纽型于一体的建议征集联系点。在这里,近2000平方米的空间被重新整合,标准化配置的征集邮箱与议事专区随处可见,方便居民群众随时建言。

为确保民情民智在“家门口”就能即时捕捉,构建“1+35+X”征集体系,将触角延伸至街区、楼宇、楼组等。35个征集站点均设红色邮箱并由专人负责。创新推行“流动征集”模式,将“丈量宜川”工作法与征集融合,组织工作人员结合Citywalk、“走四百”等活动主动“上门听需”。

## 激活民智源动力

街道积极打造一支广覆盖、善建言的征集队伍,逐步从“整合”向“融合”升级。依托网格党建联席会议,统筹街道干部与社工成为“常驻力量”,做好政策引导与衔接;凝聚楼组长、热心党员等“骨干力量”,发挥“宣传员”“信息员”作用,主动发掘身边金点子。

为扩大治理“合伙人”,街道组建了“智湾豆”智囊团。不仅有经验丰富的退休专家