



国家地理标志产品仓桥水晶梨保护示范区

上海仓桥水晶梨发展有限公司

经中国绿色食品发展中心许可使用绿色食品标志

第四届仓桥水晶梨梨花节欢迎您!

3月7日-4月17日

地址：上海市松江区永丰街道富民路1号（黄浦江源头） 邮编：201600 详情咨询：4006198618（金先生） 传真：57736000 网址：www.cqshuijingli.org

浦东周浦镇“智汇家园”，生活服务轻松搞定 90分钟送货到家

居民足不出户享受“智慧生活”



今年1月1日，被社区居民亲切称为“周浦淘宝网”的浦东周浦镇“智汇家园”智能平台系统开始试运营。在此之前，该镇相关负责人曾多次向记者表示，这套系统的开通运营，将是最新的智能技术全面融入社区服务的一次重要尝试，很可能开创出“互联网+社区服务”的全新模式，真正实现点对点、个性化、超快速的社区服务方式，“只要你生活在周浦，你日常生活中所需要的各类服务就会方便的不可思议，快到你自己都不敢想象。”记者曾经也困惑于这位负责人的自信从何而来，于是在“智汇家园”试运营3个月后再次造访这里，看看科技究竟如何改变生活？

□记者 王平 通讯员 陈军贤

快速便捷到你不敢想象

90分钟能做什么？看一集电视剧、打一盘游戏，还是在网上搜寻、比较、挑选一件你心仪的商品？“智汇家园”告诉你的是它可以完成从选择、沟通、购买、付款和送货上门的全过程，只要你在周浦。当然如果只是快，可能还算不了什么，该镇生活服务中心的顾主任向记者介绍了几件在这里发生的神奇的“服务故事”。

代买米油可能并不新鲜，可搬上楼就不是都能做到，最重要的是你敢承诺90分钟内送货上门，并保证价格低于所有社区附近的实体超市和卖场吗？“智汇家园”就可以做到。

对于一些没有电梯的老小区，中老年人搬运油米等重物时非常吃力，而且有一定的危险，有了“智汇家园”，只需要一个电话，平台就能为他们送到家里。这项服务采用的是集中受理、分散服务模式，由合作单位进行统一的物流管理和上门配送，实施的是小范围短距运

输方式，承诺90分钟内能够配送至周浦镇绝大部分地区，并保证优质低价。今年3月13日，“智汇家园”在汇丽苑生活广场做宣传时，一位阿姨在现场工作人员的指导下拨打“20783378”服务热线，订购大米一袋。大约半小时后，这位阿姨笑着来到活动现场，不忘向身边邻居宣传：“‘智汇家园’真是好，一个电话，一会儿就送到家了，价格还比超市便宜，真是省力省心又省钱呢！”

修理电器的随处可见，但你见过为了一个小小的风扇或者收音机不仅上门取件、隔天交付还可以全程监控跟踪评价服务的吗？你见过面对修不了的复读机不仅免费帮忙找到了合适的修理点还“顺手”把它拉进服务平台的吗？“智汇家园”也做到了。

为了方便社区居民修理难的问题，“智汇家园”整合了社区周边以个体为主的零散商家，让个体商家人驻“智汇家园”的便民服务平台。所有入驻的商户都经过严格的资质审核，入驻商家的服务价格也经过平台进行统一定价，价格相对于市场更加低一些，在服务的过程中还会进行后台监控，并对每一次

商家的服务质量进行评价，有效避免了服务过程中的一些不规范现象发生。同时针对一些小家电（例如：风扇、收音机、电饭煲等）以及一些商家不便提供上门服务的项目，平台也会本着为居民服务的原则，态度和蔼可亲，派出专员上门取件，代居民寻求商家进行修理，为居民提供更加贴心周到的服务。

1月16日，有一位姓李的老爷爷来到平台总部询问，他想修一个复读机。然而在他来平台之前已经逛过很多的街道，有的不能修，能修的却是高昂的价格，到最后他都没有找到一家合适的店铺为他修理。当平台工作人员听闻此事之后，即刻答应李大爷的需求，还确认了第二天的交付时间。当时平台中并没有修理复读机的合作商家，但是既然有居民提出了需求，那必定就是平台需要补充的项目。市场专员通过家电维修合作商家的推荐，最终在康沈路的一家电脑维修店以合理价格为李大爷修理好了复读机，并且平台也邀请了这家商家一同加入为民服务的队伍中来，成为了平台的一员。对此，李大爷连连称赞“智汇家园”不仅服务到家，而且“智汇”多。

顾主任向记者介绍，“智汇家园”平台具有“功能全、服务广、信息多、考评严、用途大”五大特色，居民可以通过五大渠道（便民服务中心、电话、电脑、手机、智能穿戴设备）进行服务互动及信息咨询。平台服务涉及20个大类、131个小类，大大方便了居民的日常生活。在智汇家园试运营的3个多月里，签约商家102家，注册用户850人，使用人数1683人；全国访问量突破10万人次，并且访问数据覆盖了上海以外的15个外省市，其中浙江、安徽、北京尤为突出。平台在短短3个多月的时间内，为商家和居民完成订单量共计1060个，其中家电维修、家政服务、开锁修锁、居家清洗等订单307个；代买代购的订单753个，实际解决了96%以上的老年人购买大米、油等重物搬运难的问题。在所有订单当中，没有任何一笔订单违规。并且在服务后的电话回访中实际满意率达到89.3%，居民用户也给了平台很多的反馈意见，整体互动效果比较好。在平台运营过程中，保持每月推出1-2项优惠服务，如便民洗车、免费空气检测、居民理财咨询、特价购物等。

顾主任说：“从3个多月的运营情况来看：在处理所有订单的背后，商家的服务及效率是整个订单的核心，居民的反馈是整个订单的价值所在。”

创建以科技为基础 服务为导向的全新体系

改变生活的是科技，但核心还是人，是服务理念的深入人心，是政府部门真正做到转变服务方式，为民搭建高效服务平台，把麻烦留给自己，把方便留给老百姓的执政理念。正是基于此，周浦镇以“智汇家园”为核心平台所倡导创建的新社区服务体系才更具有鲜明的时代意义和可复制、可推广的现实意义。

区域精准划分，短距远程服务。将服务区域以本地生活圈划分为若干个网格，合理调配本地化各类服务资源，通过系统就近分配的原则，保证每一个服务区域的服务项目都有相对应的商家，能够在第一时间响应区域内的服务需求，实现短距远程服务。通过创建商家联合会及

规范管理，形成规模效应，也满足了广大服务组织、商家和个体经营者的服务需求，取得了良好的信誉，将推动整个服务业的繁荣和健康发展。今后在整个需求量不断扩大的情况下，“智汇家园”也组织志愿者、失业人员或是以往的非正规经营者，在经过培训后协助商家进行上门代送服务，增进本地化短途运输服务的新模式，同时也起到减轻社会就业压力的作用。

集聚社区资源，助推生活导向。“智汇家园”将社区生活服务类经营单位进行大范围的整合招募，把“小、杂、散”的行业归入平台中。细分为20个实际可操作的服务大类，例如：家政服务、养老服务、家电维修、水电维修、开锁修锁、室装维修等。平台在服务过程中还有一整套完善的考评机制，通过对事前、事中、事后进行实时的监控，确保便民服务的优质性、时效性及安全性，为居民生活带来实实在在的便捷。“智汇家园”还依托政府现有的信息资源，以及对线下实际信息的全方位收集，将社区内常用的生活类资讯信息、政务信息分为29大类，并细分至服务内容、办理条件、地址（导航）、联系方式等，让百姓居民在有需求前就能逐一掌握办理条件，减少“来回往返”的事件发生，真正实现足不出户便能享受一站式服务。

科技为老解困，探索助老新途。针对社区老人、残障人士及弱势群体等行动不便的人群，“智汇家园”通过科技手段结合线上线下合作模式，实现服务一站式的理念。居民只需要通过五大途径发布需求，平台就会在第一时间通过志愿者、居委、合作商家进行任何的常规生活服务，真真切切实现了居家养老的新模式；同时在享有智能穿戴设备的人群中，也实现了高密度的有效监控，例如：紧急服务、实时定位等功能，有效地解决了失智老人及弱势群体走失的可能性，对老弱病残的居民来说真是一个福音。

记者结束采访离开“智汇家园”时，只见大厅里的十多名员工正在电脑前忙着接单下单，居民们多种多样的需求与商家在平台上迅速得到对接，感叹生活在科技时代的美好，感受到了那种真真切切可以改变我们生活的力量。

《走村入户访农民》系列【走基层 转作风 改文风】
走村镇·话“三农”
本栏目荣获“上海报社优秀品牌活动探索创新奖”

微信可查水费数据实时监控

松江区供水行业信息化提速

□通讯员 孙皓

本报讯 只要轻轻点动手指，就能通过微信平台查询到自家水费账单，甚至实现网上报修。最近，松江自来水公司推出“松江供水”微信公众号，实施进一步的信息化便民举措。

在微信上关注该公众号，即可看到三个菜单。在“我的用水”菜

单中，但凡松江自来水公司用户，只要输入自己的户号和与户号相一致的地址，就可实现水费查询，居民还可利用付费通账单查缴的微信公众号“ezhangdan”进行付费；在“用水服务”菜单中，居民除了可以阅读到用水知识，还可以进行网上报修，报修信息将通过微信平台及时传递给报修热线平台；在“公共信息”菜单中，点击“公司网

站”选项，便可可在网站主页上看到每天实时更新的水质参数信息等。

此外，松江自来水公司在内部管理上也不断提升信息化水平。前不久，西部自来水公司的生产数据已经纳入了松江自来水公司的总监管平台，实施统一调度。这意味着，通过这个平台，各家供水公司的水量、水压、水质及设备运行状态能够实现实时对比、监控，一旦

发生突发情况，便于快速反应和处置。

与此同时，一套GIS地理信息系统已实现应用。原本，要想了解城区地下管网分布情况，只能通过一张静态的示意图，方便工程施工时“按图索骥”。而如今，这种静态示意图升级为动态的实时定位系统，能够更准确地探测管道走向和阀门等管件分布。

□短讯

华山医院志愿者
赴绿华镇义诊

日前，在崇明县绿华镇社区文化活动中心，华山医院专家志愿者服务队为该镇居民开展义诊活动。

活动现场，前来求医和咨询的村民络绎不绝，医学专家们热情地为患者诊治、免费送药、解答咨询、发送健康教育资料。此次义诊活动给村民带来了便利，减轻了大家的负担，受到了村民的一致好评。

通讯员 樊娟