

社区超市快递 O2O 模式为居家养老提供可供探索的解决方案

互联网+社区,养老也可以走 O2O 模式

人口老龄化会给社区商业提出怎样的要求?经过多年的发展,我国社区商业发展的理念和定位经过了从单纯购买商品便利,到享受生活便利的发展过程。但是,近年随着城市人口老龄化的急速发展,以居家养老为基础的养老模式对原有社区商业的定位、模式和组织提出了新的要求。

对老年人来说,社区商业不仅仅是购物吃饭

未来 10 年我国将进入人口老龄化快速发展时期。据预测,到 2020 年我国 60 周岁以上老年人口将达到 2.43 亿,2025 年将突破 3 亿。与欧美和日本老龄化社会的特征不同,我国老龄化社会将面临老龄人口基数庞大,特别是空巢老人、失能老人人口众多,以及在经济和社会方面的未富先老和未备先老等一系列问题,这就要求我们亟需探索和建立一套符合我国国情的社会养老体系。在养老服务体系中,社区商业占有非常重要的地位,构成居家养老、社区养老的一个重要基础。

随着中国老龄化社会的到来,以及居家养老和社区养老的现实,我国城市社区商业的理念、定位、功能和模式正在发生着重大的变化。在欧美、日本社区商业的定位已经是一个老龄化的概念,因为年轻人可以利用各种交通手段实现购物和自由活动,对社区商业不存在依赖关系,而老年人离开社区商业服务体系其相关生活的维系将面临较大障碍。与此同时,老龄化社会的环境下城市社区商业的功能也正在发生重大的变化。社区商业不仅要回应老年群体的购物、吃饭和享受基本服务的需求,在空巢家庭大量出现的背景下,社区商业还要起到满足老年群体情感交流的作用。在现代城市中社区商业还应起到传承地域文化等作用。只有将商业功能和情感交流功能、文化传承功能有机结合起来才能使社区具有发展的生命力,居家养老和社区养老才能根基牢固。

互联网,使超级社区商业平台成为现实

近年来,在各级政府的支持下,社区便利店、社区超市取得了很大的发展。与此同

时,蓬勃发展的网商为解决商品到达最后一公里的问题也在加大社区商业建设。目前大部分社区便利店、微超市以及线下自提店基本上是以服务年轻人、上班族以及没有行动障碍的中老年人为主,而相当多的需要基本介护帮助的空巢老人的购物需求得不到满足。另外北京、上海、天津等大中城市存在大量的无电梯设施的小高层楼房,由于行动的不便和居住障碍也导致大量的相对健康的空巢老人出现购物难问题。因此在社区商业中仅仅依靠实体便利店和线下自提店是难以满足老龄化下居家养老需求的。

最近两年,一种发展迅速的社区超市快递 O2O 模式开始引起人们的注目。比如,京东到家、即买送、生活圈 C、社区 O01、19e、药给力等各种超市快递、药品快递 O2O 蓬勃发展,重塑社区商业的生态。这种社区超市快递 O2O 模式主要根据顾客日常生活需要的品类,顾客在手机 APP 下单后,在商超附近汇集的配送人员接到订单后,就会在 1 小时内为顾客送货到家。以 19e 到家为例,这是发起于北京市海淀区的一家社区超市代购公司,目前已开通 20 多个社区的区域服务。19e 到家模式是以社区购物为切入点,与客户所在小区附近的商超合作通过电话、APP 或微信下单,在客户下单后派往商超的理货员快速整理成购物篮,利用自有配送员,30 分钟内将超市 2 公里范围内客户需求的商品快速送达。

目前国内快速发展的社区超市快递 O2O 模式开始利用 APP 开辟服务板块,通过联盟其他业态商家引入餐饮、医药、家政、美容、维修和医疗康复等服务,使 APP 平台成为一个跨越时间和空间,能够提供社区不同年龄层多种服务的超级社区商业平台。

互联网+社区商业,探索居家养老

近年来,社区超市快递 O2O 模式为居家养老提供了一种可供探索的解决方案。这种在自由竞争环境下发展起来的商业模式对建立一种老龄化下的社区商业提供了多种启发。

首先,在老龄化环境下,社区实体店的购买活动更多的是相对健康的老年人的一种社交方式和情感交流的场所,而社区超市代购 O2O 模式则为轻微失能或有行动障碍的空巢老人提供了一种维系居家养老日常生活所需的帮助。

其次,社区超市代购 O2O 为空巢老人的照顾提供了一种新的方式。未来大量空巢老人的照顾成为一个社会难题。由于代购业送货员的服务可以孤寡老人每天的基本照料成为可能。实际上,日本超市、便利店的送货员工作的职责之一就是每天送货时对空巢老人的身体健康状况进行观察和了解,如有异常可以及时发现并通知相关方面。

第三,维系跨越空间的亲情照料。现在相当多的子女远在外地,甚至在国外学习工作。他们虽然不在父母身边,但是他们可以通过社区超市 APP 或者代购业者的 APP,跨越空间为空巢的父母订餐、定制各种服务,对父母的健康和饮食进行相应照顾。

当然,目前社区超市快递 O2O 模式在发展中也遇到了不少“成长中的烦恼”。比如,超市快递与商超之间由于利益的冲突难以形成稳定的合作关系;受到消费者信任的国有商超企业、便利店的 APP 平台由于配送成本较高一直没有形成规模;由于代购业 APP 送货员极不稳定,服务水平参差不齐,难以赢得老年消费者的信任;目前的模式主要偏重商品的购买,服务的提供严重不足,难以满足消费者的需要;缺乏政府的监管和有力的支持,等等。这些问题既是挑战,也是潜力所在。

破解这一难题,在国际上已有一些经验可循。当前和今后一个时期,我们也可借鉴国际经验,在财政、税收、选址等方面加大互联网+社区商业模式的支持力度,维护好社区商业 O2O 的竞争秩序,共同探索一种符合我国国情的老龄化下发展社区商业的道路。



供稿热线:15021061900

自治品牌见实效 群英荟萃话发展



供稿

日前,嘉定区社工委书记葛影敏,南翔镇党委书记严健明等领导与来自南翔镇各基层自治理事会、企业、社会组织的精英代表以及专家教授共聚一堂,群策群力谋求创新自治,群英荟萃共话南翔发展。

葛影敏对南翔镇党委、政府一直以来重视社区自治的做法表示了肯定,并对长期奉献在社区治理工作第一线的志愿者骨干和热心公益的企业代表表示感谢。葛影敏表示,“群英荟”作为南翔“五众自治”的提炼和升华,不仅打造了自治品牌,也不断丰富了自治的内涵,希望南翔继续完善“群英荟”平台建设,发挥居民自治实效;进一步探索项目化运作,提升社区服务功能;继续坚持探索创新,提炼出可推广、可复制的宝贵经验,形成“集众智、议难事、汇合力”的良好自治氛围。

严健明在座谈会上指出,目前南翔社区自治呈现出了“有活力、有成效、有作为”的良好势头,“群英荟”等社会自治力量围绕社会热点、难点问题和社区公共事务提出了自治想法、发挥了自治作用,已经成为继居委会、业委会和物业之后社区治理的第四种力量。严健明表示,南翔镇实施“五众自治”以来,基层涌现出了一批有想法、有能力的群众领袖和社会精英,在镇党委的积极引导和支持下,这批群众领袖和社会精英聚集在一起,形成了“群英荟”。为了进一步发挥“群英荟”在社区自治中的作用,南翔镇将每年组织“群英荟”成员开展培训交流、学习参观、看南翔发展等活动,为他们搭建良好平台,将社区管理中的热点、难点问题纳入居民自治范畴,鼓励“群英荟”加强自身建设,积极利用新媒体等多种手段,在群众中发挥自治作用,提高基层自治活力,为共建“小美南翔”建言献策。

2015 年,南翔镇社区自治体系已逐步完善,在社区管理上形成了“镇—片区—社区”的三级管理构架,在社区自治与共治工作上,深化了“社区自治理事会—五众自治协会—群英荟”的自治共治体系,形成了多元主体、合作共治的格局;社区自治项目特色凸显,深化了三个自治家园示范点建设,带动全镇的社区自治工作,开展自治“三步曲”,进一步推动了社区自治建设;通过提供业务指导、资金保障、自治基金的三层保障和引入社会力量的方式,使得社区自治的主体活力得到有效提升。

2016 年,南翔镇将在已有的社区治理基础上,以“协商民主、众治众享”为理念,做实社区治理精细化与民主化,探索众治共享新格局。在高质量打造“群英荟”平台的同时,高效能拓展自治共治的外延,进一步充实五众自治协会功能,打造南翔居民生活服务微信平台,完善社会组织的培育。多层次搭建协商议事平台,激活社区传统议事资源的同时,推进在社区自治理事会议事平台、五众自治协会议事平台和“群英荟”议事平台三个不同层面的协商议事平台,以创新为引领、以品质为要求、以智慧为手段,全力加强居民自治共治工作力度,促进共建共享,构建和谐幸福的社区环境。

于俊丽

【动态】

广东深圳➡➡ 首个社区妇联成立

日前,广东省深圳市首个社区妇联在宝安区石岩街道龙腾社区揭牌。全国妇联副主席崔郁、省妇联副主席许红、市妇联主席马宏等参加了揭牌仪式。宝安区委书记黄敏在揭牌仪式上强调,妇联要探索以多种方式构建纵横交织的网络化组织体系,做到哪里有群众、哪里就要有自己的组织,怎么有利于做好工作、就怎么建组织。在社区成立基层妇联组织,是全国妇联完善组织建设、扩大工作覆盖面的重要一环,是省、市妇联开展工作、提升服务的有效抓手。接下来,社区妇联要充分发挥好作用,有针对性地开展妇女儿童工作,形成接地气、贴民心、亮点多的妇联工作品牌,为全市乃至全省、全国提供妇联工作的基层样板。万雷

黑龙江哈尔滨➡➡ 200台中巴变身“社区巴士”

从黑龙江哈尔滨市交通运输局公交管理处获悉,2016 年哈尔滨市将在全市 35 处公交首末站开通“社区巴士”,200 台中巴车将在首末站与周边居民小区间“倒短”,解决这些小区居民公交出行“最后一公里”难题。据介绍,受道路条件限制,哈尔滨市仍有部分居民小区周边 500 米范围内没有公交站点,居民只能到较远处的公交站乘车,不仅出行十分不便,夜间还存在安全隐患。据悉,“社区巴士”票价目前仍未确定,有待于中巴车抵哈后测算运营成本。“社区巴士”运营时,将根据市民出行需求设置发车班次及首末车时间,从而解决这些小区居民公交出行“最后一公里”难题。

凌玉怡

以专业化为抓手强化社区教育队伍建设

师资队伍是教育可持续发展的组织保障和智力支撑,决定着教育的质量和业绩。发展和提升教育事业,必须加强社区教育队伍的专业化建设。教师队伍专业化是一个世界性、长期性的重要问题。如果说加强正规教育的教师专业化建设早已见诸实践,那么,在社区教育这一类非正规教育中,要不要加强教师专业化建设?答案是肯定的。这不仅是按照非正规教育规律特点,推进非正规教育科学发展的题中应有之义,而且也是加强非正规教育正规性建设,对社区教育工作者队伍建设提出的必然要求。

为了建构数量足够、素质良好、结构合理、胜任岗位职责的社区教育工作者队伍,必须加强社区教育专职工作者专业化发展。一是要加深对教师队伍专业化建设意义的认识。社区教育工作不仅是一份职业,也是一

份专业,社区教育工作者既是一个工作者,也是一个学习者、研究者、专业工作者。正如华东师范大学的叶澜教授在其著作《教师角色与教师发展新探》一书中的导言中说:“我们坚信,没有教师的生命质量的提升,就很难有高的教育质量;没有教师精神的解放,就很难有学生精神的解放;没有教师的主动发展,就很难有学生的主动发展;没有教师的教育创造,就很难有学生的创造精神”。

二是建立社区教育工作者管理制度。按照教育部职成司关于《社区教育工作者岗位基本要求》,对照岗位职责和岗位要求,有针对性地开展专职工作者建设,明确目标,逐步到位。建立和规范社区教育专职教师的职称评审制度,同时,加强兼职工作者和志愿者队伍建设,明确工作职责和工作要求,

逐步做到多元化、多样化、优质化,满足社区教育发展和居民学习需求。

三是积极开展社区教育工作者队伍培训。制定规划计划,创设平台条件,坚持开展社区教育队伍培训交流活动,帮助其提高文化科学和综合素质,掌握社区教育基本理论和业务技能,掌握社区教育最新发展动态和先进经验,提高教育服务能力,提高居民满意度。

四是制定工作激励机制和评价制度。科学的激励和评价制度,有利于推动教师队伍良性流动、结构趋于合理。社区教育效果好不好,关键看居民学习反馈,可以通过随机访谈、调查问卷、社会反响等渠道,评价考量教育成效和社会满意度。

陈乃林 赵瑶珍