

打造商圈多元调解新机制 合力服务“上海购物”品牌战略

南京东路街道地处闻名中外的“南京路商圈”，这里商贸服务业集聚，是上海乃至全国商业环境的“风向标”，同时也存在着各类矛盾纠纷，尤其是消费纠纷、合同纠纷、劳动争议较为突出，对商圈的有效治理提出了较大挑战。

为有效提高化解商圈矛盾纠纷能力，全力服务“上海购物”品牌战略，2018年，南京东路街道在区委政法委、区商务委、区司法局和区市场监督管理局等职能部门大力支持下，正式推出了“南京东路商圈人民调解线上一站式平台”，针对商圈矛盾纠纷多点迸发、集聚度高的特点，充分考虑消费者、劳动者等群体跨时空地域维权的客观需求，集在线申请、在线受理、在线调解、在线回访等四大功能于一体，并通过区域统筹、资源整合、各方联动，对商圈内的消费纠纷、简易劳动争议、贸易或服务合同纠纷调处实行全流程信息化管理，初步形成了多元调解新机制。

深化党建引领 构筑商圈发展共同体

南京东路街道坚持党建引领，强化区域资源整合，努力建成一体发展的商圈党建共同体，为形成多元调解的“一站式平台”夯实基础。

一是推进党建工作网格管理。将辖区内86家区域化党建成员单位、19个居民区、63栋重点楼宇、180余个两新党组织、200余家工会组织划分为8个片区，每个片区指定专人负责，主动联系广泛搜集意见和建议；二是搭建区域党建工作平台。成立南京路商圈党建联席会议，打造“南京路商圈”党建品牌；三是拓展公益服务阵地。建立党群服务站、公益实践基地等服务阵地，推出慈善超市、讲座



沙龙等活动，为大家提供更多法治福利。

凝聚多方合力 构筑商圈治理共同体

“南京东路商圈人民调解线上一站式平台”聚焦纵横联动、条块协作，逐步形成“上层以加强指挥协调为主，中层以增强联动反应为主，基层以着力预防化解为主”的调解工作模式。

一是强化工作指导。区委政法委、区商务委、区司法局和区市场监督管理局等部门积极发挥职能作用，为平台运行提供统筹协调、人力支持、技术指导和管理监督；二是实行多方联动。街道调委会负责在线审核、派单、流转和回访，各消费维权工作站和区消费纠纷调委会负责对消费纠纷进行调解，区工商联

民商事调委会负责对劳动争议、贸易或服务合同纠纷进行调解。三方调委会还专门组建了一支3人专职调解员队伍，具体负责调解工作。此外，街道公共法律服务工作站还指派专业律师，为商圈矛盾纠纷调解提供法律指导；三是开展分类处置。对于调解不成功的案件，通过回访为当事人提供基础法律服务、对于不属于受理范围的案件，引导当事人通过拨打12315等方式合法表达诉求。

满足多样需求 打造商圈服务共同体

一是实行双轨并行新模式。在新世界城开展试点的基础上，加强与商圈其他百货、老字号商铺的沟通衔接，由点及面、逐步推广线上调解平台。同时，用好商圈人民调解工作



室，形成线上线下双轨并行的矛盾化解机制。

二是优化普惠群众新体验。从四个维度提升为当事人服务体验：第一，指尖申请。第二，集中受理；第三，微信调解；第四，快速办结。

三是打造楼宇服务新阵地。在商务楼宇内设立法律服务驿站，集中各项法律资源，为大家提供一站式服务体验。

四是挖掘法律服务新需求。街道通过政企沟通平台、常态化走访调研等，广泛排摸了解商圈内的法律服务需求，聚焦法治化营商环境现状，开展专题研究。

以“南京东路商圈人民调解线上一站式平台”为特色的多元调解新机制推出4年以来，收到了明显成效。南京东路街道将继续走好商圈多元调解之路，用好“法治利器”，持续释放“数治红利”，为打响“上海购物”品牌、打造优质营商环境作出新的贡献。（上海黄浦）

关注 关心 关爱

南京东路街道为“老宝贝”撑起“健康伞”

为进一步夯实社区疫情防控工作，加强对重点人群的关注，南京东路街道多措并举，以“时时放心不下”的责任感和“事事落实到位”的执行力，全力以赴“保健康、防重症”，为社区居民的生命健康保驾护航。

重点关注 摸清底数

一本台账：重点关注“一老一小”，对辖区内65岁以上老年人，按照“红、黄、绿”三色管理，依托“守护黄浦老龄健康行动”政务微信小程序，动态掌握老人感染情况。

一张卡片：告知特殊群体居委、防控办、医疗保障等联系方式。

一组队伍：积极动员“老伙伴计划”志愿者、党员志愿者、楼组长、签约家庭医生等各类人群，形成合力，通过电话、走访等不同方式，与重点人群“每天一联系”。

一套服务：结合老人实际，按需分类，提供各类服务保障与应急服务。

一条底线：守好工作底线，及时排除风险点，守健康，保平安。切实做到人员不遗漏、联系不中断、服务有保障。

重点关心 服务到位

社区卫生服务中心按照“早备药、早备人”的原则，在辖区率先开设两个“发热门诊”，创新“拆零配药”服务，让社区居民不仅能就近配药，而且有药可配，居委还可为困难老人提供代配药服务。

此外，社区卫生服务中心还明确了19个居委对口家庭医生团队，提供24小时咨询和医疗保障服务。针对辖区80岁以上的未感染重点人群，街道发放爱心防疫包，高龄老人在家可实时监测自己的身体情况，帮助老人“与病毒赛跑”，一旦有感染可以及时联系到社区医生，在“黄金72小时”内提供医疗服务，尽力保障高龄老人安康。

重点关爱 慰问到家

对独居、高龄等特殊困难老人，街道发放

御寒冬被、粮油慰问、新春大礼包等，为老人送温暖。此外，街道进一步配齐助老服务力量，保障居家养老服务和社区老人送餐服务，让老人床边有照护，桌边有食惠，身边有帮扶。同时街道为高龄独居、失能和身患残疾等特殊困难老年人，以及散居孤儿等，发放防疫应急包，内含防疫小贴士，指导居民加强日常防护。居委也对所有社区困难群体予以托底生活保障。

南京东路街道将持续加强关注重点人群，开展重点人群健康监测，落实好老年人健康管理服务保障责任，守护好社区居民身体健康和生命安全。

（服务办）

家庭医生上门服务、24小时在线 街道社区卫生服务中心全力守护居民健康

□记者 蒋帆帆

自2022年12月中旬起，南京东路街道社区卫生服务中心发热哨点的接诊量逐日攀升，最高接诊达135人次，日前逐步回落到30-40人水平。为应对就诊高峰，中心第一时间开展扩容增能服务，增设发热哨点诊室工位，并与中心其他诊室进行分离。补液、氧疗位置新增至13个，同时为患者提供血氧饱和度监测、代充氧气等医疗服务。

“元旦是一个转折点，元旦后发热病人的数量明显下降，患者补液、吸氧的需求增多，其中多数为二、三级医院转诊分流患

者。”南京东路街道社区卫生服务中心党支部书记、副主任谈琳玲如是说。

记者看到，目前中心发热哨点诊室已调整为一个，配备一名医生和一位护士，为患者提供预检、登记、就诊、拿药等“一站式”服务。此外，患者如有核酸检测需求，也可在此完成。现场一位阿伯因发烧前来就诊，首先护士为他测量体温、登记信息。随后，接诊医生通过发热哨点诊室窗口询问患者身体状况。

与此同时，中心一楼的输液室坐满了患者，医护人员们忙得脚不沾地。大部分补液患者在输液的同时进行氧疗，还有患者拿着氧气袋前来充氧。据了解，中心吸氧收

费标准为2元/小时，代充氧气根据氧气袋容量进行收费，都可以医保支付。

此前，为满足居民亟需退烧药情况，中心对布洛芬、对乙酰氨基酚等紧缺药品进行拆零，并附上药品使用说明、中心临床药师电话，确保患者“有药用、用对药”。这一举措获得了广大患者的理解与称赞！

如今，中心药品储备十分充足，常用退烧药无需拆零。甚至是新冠小分子抗病毒药物阿兹夫定、奈玛特韦片/利托那韦片，也可以提供给符合开具条件的患者。目前，开具新冠小分子抗病毒药品需要家庭医生结合重点人群分级分类管理要求进行全面评估。

值得一提的是，中心积极完善家庭病床服务，在辖区增设至70余个家庭病床，由家庭医生为患者上门诊疗。同时，家庭医生热线（号码：19117303976）每日全天候向居民开通，为居民答疑解惑。“家庭医生热线平均每日接听电话咨询达200余次，患者只要有需要随时随地都能找到家庭医生。家庭医生在此次新冠治疗过程中发挥了重要作用！”南京东路街道社区卫生服务中心副主任刘晓娟说道。

此外，新冠治疗中药方剂最近也受到许多居民热捧。中心根据曙光医院药方推出清温方、养正方、清咽方、养心安神方等，满足不同症状、不同发病阶段的患者需求。