

居民区党总支引导、自治家园理事会搭台——

# 长阳新苑：社区管理让群众唱主角

■记者 周琳 文/摄

本报讯 日前,由长阳新苑居民区党总支主办、长阳新苑自治家园理事会协办的迎春联谊会,在大桥社区文化活动中心举行。居民们自编自演的喜庆舞“中国大舞台”等12个精彩节目,受到现场200多名观众的追捧。

联谊会的高潮,是社区居民纷纷上台,在《杨浦区同创共建上海市文明城区和国家卫生区响应书》上踊跃签名,拉开了长阳新苑社区全体居民投身“双创”活动序幕。

## 社区管理曾遭遇“老大难”

长阳新苑居民区建成于1999年,共有居民1928户、5590余人,其中老年人口有1800余人。建成初期,长阳新苑是一个环境优美、温馨和谐的小区,2007年,因特殊历史发展原因,小区管理几乎处于失控状态。

面对这一局面,居民区党总支经过再三商量,认为小区的矛盾还是要靠居民自己来解决。2009年初,长阳新苑居委会开始尝试自治家园的探索,成立由居民区党总支领导、自治家园理事会为平台的自治家园智囊团,汇集群众智慧科学管理小区。

根据小区实际情况,长阳新苑构建起“两大板块”,从根源解决各类矛盾纠纷。首先,自治家园智囊团依托四大平台,开展系列活动:由“文体明星”陈应复带领13支团队搭建文体活动平台,通过活动凝聚人;组成网络微博与“上网学习班”信息互动平台,通过信息联系人;由“社区民情听需会”与“和谐新风”巡逻队组成互助服务平台,通过互助感动人;由楼组



# 空乘信息泄露引发新型诈骗

■记者 周琳

本报讯 近期,继快递单内容、信用卡办理记录、移动电话号码办理记录、酒店住宿记录、房屋中介记录等个人信息泄露之后,本区又出现了航空乘客信息泄露引发的新型诈骗手段,广大居民须加强防范。

国内相关航空公司的航班乘客信息被非法获取后,成为不法分子欺诈的工具。有不少民航乘客收到短信,与短信中留下的电话联系后,被犯罪分子诱骗转账,其中骗走上万元的被害人不在少数。

2013年10月14日,居民李先生收到一条发自“10657520613922348”的短信:“尊敬的李xx旅客您好,您预定的10月20日的飞机航班因故障现已取消,收到短信请及时与本公

司联系,为您办理退票手续或改签,客服电话:400xxxxxxx。”李先生确实于10月10日在南航预定过一张机票,因此信以为真拨打短信提供的客服电话。对方称其预定的航班因故取消,如果改签需要用银行卡再一次转账,并缴纳20元手续费,出票后再退还原来的购票款。于是,李先生就将20元转至对方指定的某银行账户上。接着,对方又称需要转账流水号(必须用网银才能提供),李先生就在家中按照对方的要求完成操作,随后发现自己银行卡上29770元余额全部转至对方卡上,这才如梦初醒。

## 群众“自治家园”焕发活力

经过四年多的努力探索,长阳新苑小区又重新回到温馨和谐的家园,并涌现了一批有人格魅力、居民齐心协力、且热心社区事务、无私奉献的“草根领袖”。

居民陈应复退休前是名外交官,在他的“穿针引线”下,小区的文体团队日益壮大。通过指导老师深入浅出、循序渐进的专业授课,队员们在活动中陶冶情操、提高素养,把负面情绪转化成正能量,各方面得到了提升,团队曾多次荣获市、区各类比赛奖项,成为小区一道亮丽的风景。

居民吴晓梅曾任区法院副院长,在小区设立了“智聊乐”咨询室,先后接待居民200多人(次),开展相关法律知识培训讲座数十次,增强了居民的法律意识,减少了因法律常识缺失而导致的矛盾,为小区稳定提供了法律支持。

在居民强六兰的建议下,小区组建了“和谐新风巡逻队”,由居民在第一时间发现问题同时直接参与解决问题,使小区案发率显著下降。

人心所向,众望所归。2012年12月,在大桥街道和大桥房地办的指

导下,长阳新苑业委会再次启动换届改选工作。通过听需平台促沟通、智囊团献计献策、党员群众齐参与、法律咨询作后盾等自治模式保障,历经11个月时间和大量精力投入,于去年11月28日选举产生了新一届业委会成员。一场自治管理、自我教育、自我服务的管理新格局,在长阳新苑得到了进一步深化。

“居民自治是由社区的居民共同决定和处理社区中的公共事务,如果没有共同的交往,就形成不了共同的利益;而没有共同的利益,也就没有公共事务可言。”长阳新苑居民区党总支书记虞建芳告诉记者:“我们要不断增强社区居民的参与意识,提升居民的参与度,通过社区居民自治,共同解决‘急、难、愁’问题,促进和谐幸福社区的建设。”

今年是杨浦创建上海市文明城区和国家卫生城区的攻坚年,长阳新苑自治家园理事会、各团队志愿者代表及全体志愿者积极响应,纷纷表示要以主人翁的姿态,积极投身到“双创”活动中去:“从我做起,提倡文明健康科学的生活方式,行为文明;从现在做起,投入到‘双创’工作的创建中……”

据悉,结合社区现状,长阳新苑自治家园智囊团对“双创”工作进行了具体部署:在荣丰花园三期进行“节水型小区”试点;进一步落实低碳环保垃圾分类;对楼道街面实行“门前三包”管理;对以破损的社区公共设施由业委会落实资金,物业进行维修更新;组建文明养犬志愿者队伍等。一台由党总支引导、自治家园理事会搭台,居民群众“唱主角”的“双创”大戏即将上演。



解读新《消法》亮点六

## 无理由退货新制度

新《消法》第二十五条规定:经营者采用网络、电视、电话等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:消费者定作的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊;除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回

商品的运费由消费者承担,经营者和消费者另有约定的,按照约定。

这一条规定其实是新增了冷静期制度,让消费者有后悔权。考虑到网络购物市场的发育程度和对经营者的影响,防止有的消费者滥用这种权利,同时明确了不宜退货的情形、退货的商品应当完好,以及退货费用的承担等细节,从而增强了法律适用的确定性和可操作性。对于法律明确列明的商品之外,商品性质不宜退货的,要求必须经消费者购买时确认,解决了可能发生的事后争议。



《说出您的养老心声》征文活动优秀作品选登(九)

## 对养老工作的意见和建议

关于养老问题,本人认为要少花钱、多办事,与自由就业和志愿服务相结合的方式考虑、设计、实施。总体来说,要做好居家养老的服务工作,减少对养老机构的需求。

老年人的养老需求各有不同,建议养老服务借鉴“拆零销售”的思路,提供短期甚至临时床位服务,为老人提供便利。

目前,本区正积极开展为老服务工作,建立了日常关心、问候制度,还新建了活动中心、提供助老就餐等服务。建议避免“一刀切”,增强服务的灵活性。对于机构服务人员的培训,

建议对居家养老的服务人员提供一些必要的培训、进修,同时尽可能改善其工资福利待遇。

个人认为,政府在促进社会养老事业发展中应承担下列责任:保证必要的经费,着力办好公办养老机构;宣传、动员、组织社会力量支持、参与养老服务;组织、扩大志愿者队伍,提高其服务水平。

我心中理想的银龄生活是:老有所养得以不断改善,平时有人关心,健时老有所为,难时有人帮助,并希望养老服务在人性化的基础上再添点个性化。 ■王维刚(二等奖)

## 泽阳科技:顺势而为寻找“蓝海”

(上接第1版)2005年10月,毕业于上海理工大学电气工程及自动化专业的张元刚以打工赚来的21万元做启动资金,怀揣着“做中国人自己用得起的ERP(企业资源计划)”的梦想,创建了上海泽阳信息科技有限公司。

公司成立不到一年,就遭遇了巨大瓶颈。ERP是针对企业内、外部供应链资源信息集成管理的庞大系统,公司初创,人才、资金、管理薄弱,无法做到全面。此外,ERP用户非常看重品牌,公司直接面临着用友、金蝶等知名软件公司的竞争。

在濒临破产的关头,公司选择跳出那片“红海”,迅速作出业务调整,转向做技术相对简单的餐饮前台智能管理系统,但是很快发现,前台系统还是一片“红海”,“我们当时一套软件卖28000元,然而市场上3000元就能买到,甚至可以在网上免费下载。”泽阳科技营销总监钱政东回忆。

泽阳科技二度调整业务方向,从餐饮前台系统转向市场竞争相对和缓的餐饮后台系统,“后台系统主要针对精细物料、智能后厨、连锁会员三大块以及动态报表。从前台做到后台,从单店做到连锁,目前公司用户发展到1000多家餐饮企业。”

公司从小微企业的自身特点出发,深入发掘公众消费领域市场需求,在屡败屡战的历练中,终于找到了企业的发展方向,并得到了业内认可。

抓住智慧城市建设的大潮流

2009年,公司迈入转型发展阶段,逐渐将业务扩展到物联网领域,并将“智慧城市”纳入公司核心战略。

2010年,泽阳与工信部软件与集成电路促进中心签署合作协议,成为国家级智慧社区解决方案提供商。当年,泽阳规划并开始建设上海浦东金桥碧云智慧社区。以“为社区居民提供安全、便利、舒适、愉悦的生活环境”为宗旨,公司从社区调研到建设方案撰写,再到实地建设,始终坚持从居民角度出发,规划整个社区建设。

经过一年的建设,碧云智慧社区建设项目一期建设成功完成,并在建设内容上实现了“五个第一”:第一个用GIS结合移动应用实现居民参与社区管理的“社区综合信息管理平台”;中国第一张在社区应用的三介质智能IC卡“中行—泽阳炫卡”;第一个民用的二代证移动手持终端“社管通”;开创了以电子商务+实景社区的线上线下服务模式“社区电子商务”;第一家提出并实现“居家候诊”理念,并由此开展健康管理的项目开发与实践。

有了“碧云智慧社区”的成功经验,公司在业界声名鹊起,业务进入快速发展期。2011年,泽阳与杨浦区合作,规划并推进“农贸通”菜市场管理项目建设;着手规划建设“五角场智慧商圈”项目。同年,泽阳打败11家上市公司、7家外资企业,与陆家嘴达成战略合作关系,主导“智慧陆家嘴项目”的建设,成为国家级智慧社区解决方案提供商。