

多元化解矛盾纠纷服务信息化平台——解纷“一件事”在“随申办”和“一网通办”上线 调解为民，他们的烦心事成功化解

■记者 陈涛

本报讯 消费纠纷、邻里矛盾……在遭遇各类矛盾纠纷时，如何让寻求化解途径的过程不再“糟心”？

近日，由上海市司法局牵头打造的多元化解矛盾纠纷服务信息化平台——解纷“一件事”，在“随申办”和“一网通办”上线。平台聚集了全市解纷力量，为居民群众和市场主体提供涉及4大类、共430多个类型的纠纷化解服务。居民和法人均可以通过该板块快速填写矛盾纠纷诉求，系统将根据当事人申请内容“智能”匹配和推荐合适的解纷机构。

解纷“一件事”平台上线后，杨浦各调解组织在区司法局的指导下，用心处理好每一件申请工单，努力化解每一起矛盾纠纷。

化解消费纠纷 为民解烦心事

今年“双十一”大促期间，消费者

王某通过官网购买了某知名品牌4件商品，价值人民币1000元左右。收货后却发现与自己下单内容不一致，且只收到2件商品。经多次与客服沟通联系，被告知出厂无问题，就不再予以回复，之后王某拨打12345再次投诉，仍以经营方反馈无漏发结案。

随后，王某在随申办上通过解纷“一件事”模块，提交了调解申请。很快，王某的调解申请被杨浦区消费纠纷人民调解委员会看到，并立即着手处理。因距离王某下单已超过一个月，为避免工单周转导致拖长调解时间，调解员通过消费纠纷多元化解机制与该经营方所在地的市场监督管理所取得联系，对接到该品牌售后负责人。通过调取出厂监控、物流信息等方式，最终确认是配送环节出现了问题。品牌方及时就未配送及配送错误的商品进行了退款。

这件困扰消费者一个多月的争

议，从收到调解工单到消费者收到退款仅用了7天，纠纷妥善解决，王某表示：“没想到‘随申办’上一点，就能如此快速解决困扰我这么久的烦心事，这个功能真好。”

析事明理 有效调解赔偿争议

几天前，市民李某与张某某来到杨浦交警支队事故审理大队处理车辆事故纠纷，双方就赔偿金额争执不下。驻点的人民调解员获悉后，协助两人通过解纷“一件事”平台，提交了调解申请，并及时跟进案情。

据了解，11月的一个晚间，李某骑电动自行车在十字路口与张某某驾驶的残疾人专用车发生碰撞，碰撞导致李某受伤。经交警部门认定，李某负事故主要责任，张某某所驾驶的残疾人专用车已投保商业保险，李某当场提出要求对方赔偿1000元的诉求，张某某表示无法接受。

双方僵持不下，调解员在查看了

李某的病历及医疗费用清单后指出，因双方都负有事故责任，建议参照责任比例来进行赔偿。在调解员的劝导下，双方诉求逐渐回归理性，最终张某某同意按照其责任比例30%承担李某提出的赔偿费用，并给予其一定营养费补偿，双方当场签订调解协议并付清赔偿款项。

安抚引导 分析发展救济途径

近日，杨浦区房地物业纠纷人民调解委员会收到了来自市民陈某的一件调解申请。

经了解，陈某买了一套精装修的商品房，按合同规定应在去年8月交房，但眼看已是12月，房屋建造进度只有80%左右。当陈某想联系房地产公司的联系人咨询情况时，却发现原先的联系人早已离职。在各种猜测无法证实且无法与房地产公司开展有效沟通的情况下，心急如焚的陈某，想到了“随申办”上的解纷“一件

事”，于是尝试了申请调解。

调解员收到工单后发现，当事人除了提供开发商名称和地址外，并无其他有效信息，且从了解到的情况和当事人诉求来看，调解难度很大。调解员安抚了申请人的焦躁情绪，表示会尽力通过调解联动平台和其他渠道，尝试与房地产公司取得联系，帮助他及时掌握房屋实际情况，并结合他的实际需求，向其分析了几种可能的发展结果和救济途径。

目前，该纠纷尚在对接中，陈某对调解员为该纠纷所付出的努力表示感谢。

据统计，解纷“一件事”上线半个月来，杨浦累计接收到解纷“一件事”工单23件，调解成功5件。杨浦区司法局将继续指导全区解纷机构进一步提高工作站位，秉持为民初心，不断优化工作流程和服务水平，着力提升群众的获得感和满意度。

当藏品“活”了起来 杨浦青少年在云端发现古人的科技智慧

■记者 成佳佳

本报讯 当名画“太白醉酒图”中的李太白走出画轴，当国宝蝠纹桃橄榄瓶和吴王夫差盃“活”了过来，当《莲塘乳鸭图》来了次穿越……近日，2022年杨浦青少年科普科幻图文系列活动终评在线上顺利展开。

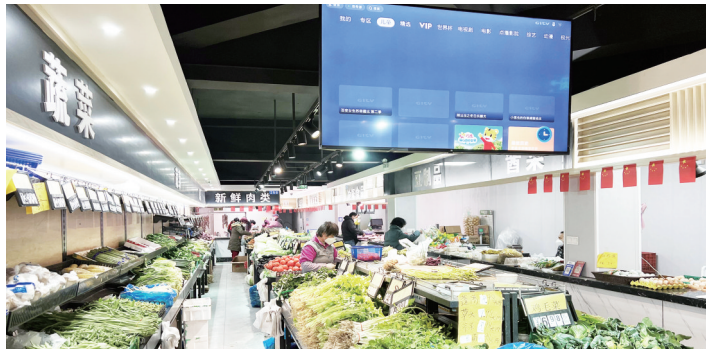
活动分为“科幻故事会”与“科普讲解员”两个板块，主题聚焦博物馆，鼓励同学们走进博物馆、走近文物，去感受藏品的魅力、发现古人的科技

智慧。根据“博物馆奇妙夜”的主题，同学们围绕着博物馆中的藏品展开想象，想象当藏品“活”了过来，会发生什么样的有趣故事。

“不仅是展示自己，也要感受前人流传千古的智慧。希望同学们能够在生活中继续传播更多知识与文化，弘扬中华民族的人文情怀。”杨浦区少科站相关负责人表示。在本次科幻故事会终评活动中，入围队伍针对自己作品的创意来源、创作过程、团队分工等多个方面展开介

绍，评委老师逐一针对他们的作品进行点评、提出建议。

本次科普讲解员活动的主题为“文物中的科技”。来自西周、汉代、唐代的许多文物齐聚，活动现场俨然变成一场趣味十足的“云科普”小课堂。同学们通过查阅资料、实地参观等多种渠道，选择一件文物，并在了解该文物蕴含的科学技术后，结合自己的理解录制讲解视频，与评委老师们展开互动答辨。



近日，位于国和路1410号的申象农贸市场完成标准化改造，干净整洁的环境令人耳目一新。电子大屏幕、电子公平秤等智能设备，也令广大市民买菜能够更加放心。

■记者 陈涛

杨浦文明小使者登上FM93.4

2023新年伊始，上海人民广播电台“文明杨浦”创建全国文明城区宣传短音频全新上线，邀请上海市民和杨浦少年一起聆听杨浦创城的声音。

2022年，杨浦区委宣传部、区文明办举办“强国复兴有我 争做‘文明小使者’”主题实践活动，活动中涌现出了一批有理想、能担当、爱杨浦的“文明小使者”。

为深入学习宣传贯彻党的二十大精神，高举“人民城市文明先行”旗帜，全力争创全国文明城区，新年伊始，邀请到杨浦区“文明小使者”、来自上海市民办阳浦小学四年级的陶奕朵，1月2日至1月6日早晨7:30登上FM93.4带来“杨浦少年说”文明迎新新篇。

请您在新的一年里，每月第一个周一至周五锁定上海新闻广播

FM93.4、AM990早晨7:30“文明杨浦”创建全国文明城区宣传短音频栏目，和12名杨浦少年一起聆听创城声音。

“杨浦少年说”第一期嘉宾陶奕朵同学阳光自信、多才多艺，学习上，严于律己，认真踏实；生活中，小小的身躯充满正能量，曾被评为“优秀少先队员”“战疫小先锋”“行规示范员”等光荣称号。她曾多次参与红色文化、中华传统美德的传承与发扬活动，朗诵《喜迎二十大，争做做好少年》在杨浦区“强国复兴有我，争做文明小使者”主题实践活动中，获得“十佳作品”奖。她用实际行动展现着新时代杨浦少年的风采。

陶奕朵：创建全国文明城区，共建杨浦睦邻家园！2023年新年伊始，我倡议：文明行动辞旧岁，平安祥和迎新年！让我们牢记“人民城市文

明先行”，小手牵大手，树立好家风，从我做起，积极参加家门口的爱国卫生运动，一起携手营造干净整洁、文明有序的人民城市，为杨浦创建全国文明城区助力添彩！

激活创新发展“动力源”，打造人民城市“样板间”。新的一年，杨浦区将高举“人民城市文明先行”旗帜，全力争创全国文明城区，共建共享文明城，争做文明杨浦人！

下期预告：2月6日-2月10日FM93.4、AM9907:30“杨浦少年说”第二期。



新冠口服小分子药使用条件是什么？

（上接第1版）长海社区卫生服务中心主任范擎松说。

据范擎松介绍，小分子药通过抑制病毒复制，达到减少患者向重症发展的趋势，降低病死率。在病毒侵入人体早期，还没有开始大批量复制的时候进行抑制，这样人体承载的总病毒总量减少，免疫系统可以很快把它“打败”。来院患者如果是新发感染，医生会根据核酸或抗原情况，结合疾病综合评判，有需要的会尽早使用小分子药物。

在用药相互作用方面，这两种小分子药物使用之前医生都要看一下

病人是否合并有严重的肝肾功能不全。此外，还要注意合并不用药时的相互作用。像奈玛特韦片/利托那韦片（Paxlovid），患者如果使用包括抗癫痫药、降压药、镇静药物等，要注意相应的副作用。阿兹夫定虽没有明确用药配伍禁忌，但建议在医生指导下使用。

据悉，目前新冠口服小分子药物杨浦各社区医院均有一定数量的备货。医生建议，患者可以事先咨询家庭医生，经家庭医生评估后，初步符合条件的患者再前往社区医院进一步评估，明确诊断后再开具药品。

记者了解到，除日常用药，社区卫生服务中心也为养老院的老人储备了一定量的辉瑞新冠小分子药。

目前，长海路社区共有5家养老院近300人。社区医院安排了固定的家庭医生和养老院对接，每2、3天做随诊。每个养老院院长和家庭医生会有微信群，养老院院长会定期在群里通报相关情况。家庭医生会每天和他们进行电话对接，提供必要的医疗保障。“虽然不能像三级医院那样抢救危重症患者，但我们基层家庭医生的角色是将兜底工作尽最大可能做好做到，早发现、早干预、早分流，尽量减少重症、危重症的发生。”范擎松说。 ■记者 毛信慧

《杨浦文艺》2022年第5期目录			
新文本	薛舒	唐小姐的悬疑生活	羽衣雪事
	王新军	夏天的阿吉娜	五角场
	马忠静	学车笔记	龚静
	孔强新	男女寝室	却可以如此娇媚
致敬			肆意
[意] 帕索里尼			管新生
刘国鹏 译	葛兰西的骨灰		诗和汽笛，在远方激荡
诗歌谷			夏春锦
熊明泽	枣儿熟了		故乡石门湾，真是一个好地方
			——丰子恺与京杭大运河
			陆其国
			流年前尘

确保平稳转段和社会秩序稳定

（上接第1版）确保顺利渡过疫情流行期、重症高峰期，最大程度保护人民生命安全和身体健康，最大限度减少疫情对经济社会发展的影响。

要突出重点、补齐短板，全力确保“保健康、防重症”的任务实现。全力提升医疗救治水平，及时监测掌握各医院救治床位、医护力量、医疗资源等情况，对于薄弱环节予以重点支撑保障；坚持关口前移，完善分级诊疗机制，确保轻症及时用药、重症及时转诊；加强药品供应，根据救治高峰时间，提前调拨和统筹使用，优先保障医疗机构、居家患者等重点单位和人群医疗物资供应。要全力做好社区重点人群健康管理和救治工作，重点关注养老、护理机构老年人救治服务，强化养老机构与医院对接协作机制；高度关注社区高龄患者和有严重基础性疾病的患者，以及孕产妇和儿童等特殊人群，做好全方位服务保障；继续加强老年人疫苗接种工作，最大程度发挥疫苗在防重症、降死亡方面作用。要全力保障社会秩序安全稳定，加

强疫情监测，做好传染病流行趋势的研判；强化基本生活物资保供，密切监测市场供需和价格动态，做好保供稳价工作；引导群众春节期间理性出行、错峰出行，减少疫情传播扩散风险；全力维护就医秩序、交通安全，加强治安管理。

要主动跨前、积极作为，形成稳妥有序推进疫情防控转段的工作合力。区疫情防控工作领导小组要发挥牵头抓总作用，加强对重大问题分析研判，及时对重点工作作出部署。防控办要加强统筹协调，根据国家和我市工作部署，抓紧制定工作提示，组织开展政策培训，适时调整优化工作力量。各工作专班要进一步加强沟通、强化协作，积极履行职责，高效开展工作，以事不过夜的态度抓好工作落实。各街道党政负责同志要靠前指挥、亲自调度，采取有力措施，扎实推进各项工作。要加强宣传引导和信息发布，切实把优化调整防疫政策讲清楚说明白。要加大督导检查力度，针对突出问题加强指导、督促改进。要关心关爱广大医务人员和基层一线工作人员，及时落实好各项激励保障政策。 ■记者 周梦真