

无锡全科社工服务标准出炉

本报讯(晚报记者 黄孝萍)昨天,从无锡市民政局获悉,《全科社区工作者服务规范》(以下简称《规范》)作为今年无锡第一批地方标准文本正式面世。这是无锡在全科社区工作服务领域创新编制的地方标准,也是全国比较领先的市级地方标准。

社区是老百姓办理各项事务最便捷的地方,一般来说,社区工作者也有不同的条线分工,如青少年、民政、综治等。有时相关工作人员要外出开会或走访,上门办事的老百姓找不到办事人员,需要跑几次。梁溪区于2019年率先出台《关于建立“全科社工”服务模式的实施意见》,继而在全市推广。全科社工推出后,居民上门办事,实现了一站式受理的愿景。但这也对社工提出了更高的要求,他们不仅要掌握自己条线的办事流程,也要熟悉其他条线的情况。

以梁溪区为例,该区加大了对全科社工的培训认证,目前已有1464名社区工作者通过,占比达81%,大大增强了社工的办事能力。随着全科社工服务模式的推广,全市各地也存在着服务水平参差不齐等现象,急需进一步建立健全全科社工工作机制,让全科社工工作模式更加规范和具有可操作性。2021年10月,经无锡市民政局提出,无锡市市场监管局将梁溪区民政局负责起草《社区全科社工服务规范》纳入市级地方标准编制计划。

“我们做了大量的前期工作,到各大板块进行了调研”,梁溪区民政局相关工作人员介绍,他们立足社区工作场景,并在市民政局的帮助下,到市局各个机关征求意见,力争流程科学、规范。标准制定过程中,市民政局指导梁溪区民政局广泛征求有关单位、行业专家和区、街道、社

区业务骨干等社会各界意见和建议,经标准技术审查并向社会公示后,由市场监管局于今年正式发布实施。

该《规范》对全科社区工作者的人员要求、服务事项、服务类型与要求、服务管理、考核五个方面提出了标准,着眼于社区工作者实际操作,突出服务规范性、程序性、实用性,是民政工作标准化建设的新成果。在《规范》中看到,对全科社工仪容整洁、坐姿端正、态度友善等软服务都有所要求,相关附件甚至对社工的服务文明用语和服务忌语都进行了罗列。“操作性会特别强,对社区事项进行了分门别类,如即办类、承诺办理类、代受理类等”,相关工作人员表示,针对全科社工工作机制一站式要求,办理流程 and 时限都有明确要求,形成了完整的闭环。对办事群众来说,相关诉求也有了反馈机制,实现了“最多跑一次”。

乘客抢黄灯上地铁 被夹受伤 法院:不能 “谁伤谁有理”

本报讯 地铁关门前提音响起,此时乘客“冲刺”上车被夹受伤,责任谁来担?近日,梁溪法院通报了本案细节,认为伤者作为完全民事行为能力人,应自行承担全部责任。

事情要追溯到2021年6月的一天早上,市民李女士手里拉着一辆小拖车来到地铁站。此时站台上的其他乘客基本都上了车,地铁关门的警示声音响起,为了不错过这班列车,李女士立即“冲刺”,终于在门关前上了车,但是身后的小拖车被门夹住。从监控视频中可以看到,地铁门夹住拖车后,很快又重新打开,李女士将拖车带上车,整个过程持续大约15秒钟,之后地铁正常驶离车站。

据悉,在用力拉拽拖车的过程中李女士腰部受伤,后来经诊断为老年性骨质疏松伴病理性骨折,经手术治疗后出院,共计花费医药费2.8万余元,并被评定为伤残等级九级。李女士认为自己在进入车厢时,地铁安全警示灯并未闪烁、响起,即使安全警示灯已工作,站台工作人员也没有阻止自己进入车厢,地铁公司没有尽到安全保障义务,应当承担赔偿责任,于是将地铁公司告上法庭,要求地铁公司赔偿包括残疾赔偿金、精神损害抚慰金、医药费、护理费、营养费等各项损失共计25万元。

“我们回看监控视频发现,李女士在携带小拖车进入车厢时,车门上的安全警示灯已闪烁、提示音已响起。”扬名法庭法官李琪霖介绍,法官还发现地铁站台屏蔽门贴有明显的标识,候车区公告栏张贴有《轨道交通乘客守则》,载明“列车关门提示警铃鸣响时或者警示灯闪烁时,禁止上下车。”这些守则事发车站共张贴13处。根据地铁公司已采取的措施,法院认为地铁公司已经尽到了可预见、可预防的防护措施。李某作为完全民事行为能力人,无视安全警示、疏于自身安全的注意义务,对此发生损害的应当由其自行承担。因此,梁溪法院驳回了李女士的诉讼请求,李女士不服结果提起上诉,最终二审维持原判。

李琪霖认为,营造良好社会风气,就要杜绝“谁受伤谁有理”的“和稀泥”做法。根据《民法典》规定,宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。但是对这条法规,不能片面理解为只要事故发生在公共场所或经营场所,经营者或管理者就必须承担责任,因为经营者、管理者承担责任的前提是“未尽到安全保障义务”。

(甄泽)

无锡智能配送家族添“新成员”—— 机器人“方糖”上岗



本报讯 近日,无锡奥莱商圈的顺丰“快递服务中心”旗舰店内,迎来了一名新成员——智能配送机器人“方糖”。凭借着时尚的外观和灵活的身姿,“方糖”初上岗便引来不少消费者的围观。这是顺丰在全国首次投入智能派件机器人,展现物流科技新概念的同时,也为消费者提供了更为便捷的服务。

“请凭取件码前往指定地点领取您的快件……”店员小茹刚刚放下电话,便看到“方糖”稳稳停在了店铺门前,只见她在电子屏幕上输入取件码,快递柜应声打开,十秒钟左右就完成了快递取件。小茹介绍,商户对寄快递的需求比较多,以前快递员一天少说要五六趟,但中间等待时间较长,而智能机器人全天都在商场待命,几乎可以随叫随到。“现在机器人分担了大部分取、派件任务,我们感觉效率更高了”,小茹说。

无锡顺丰速运惠山片区负责

人蔡森介绍,此次无锡投用的商场楼宇机器人,是顺丰在CBD区域内传统收派模式的数字化升级,也是目前为止全国首家实际落地的。与传统模式相比,智能设备为用户提供了更简单快捷的操作模式。“方糖”具备“自动化派送、云呼通知、取件码快速取件”等服务特点。快递小哥们只需要在系统内设置派送任务,系统便会自动呼叫“方糖”派件,“方糖”一次性可以无障碍完成2-4个包裹派送任务。

“方糖”在商场中穿梭,不仅能够及时收派件,还兼具导航的功能——只需在界面上选择商户的名称,便能将消费者带到商店门口。“这是科技发展服务人们生活的具体体现,每一个行业都需要有人朝着科技智能的方向去探索”,逛着商场的市民余女士和女儿被“方糖”吸引了目光,追着行进送件的机器人走了一段路,看着它完成了一单配送。余女士感慨:“机器虽然无法完全代替

人,但在一定的场景下,可以节约人力,而且工作很严谨,是比较省心的选择。”同时,余女士对智能机器人在商场中的运行也提出了一定的担忧:“当客流量大,人员密集的时候,是否存在一些安全隐患?”

对此,记者尝试挡住“方糖”的去路,只见它主动进行了避让,再回到预设的轨迹上。相关技术负责人介绍,“方糖”采用自动驾驶技术,凭借着无死角的摄像头和雷达,可自主避让行人、障碍物,实时精准定位,确保室内稳定运行。“未来,智能配送机器人将向着更加自动化、信息化、网络化、智能化的方向发展,它的应用场景将不仅仅局限于快递,而是进一步覆盖送餐、医药等上门服务”,蔡森透露,未来将在无锡进一步拓展智能配送机器人的应用,根据不同场景和业务需求,量身定制不同的功能和收派件隔口,为更多市民带去便利。

(陈钰洁/文 摄)