被隔离后,他成了这个社区的"新"民警

"大家要坚持住,有事情就来居委找我,我一直都在"

□法治报记者 陈颖婷

"咦,小区不是封闭了吗, 社区民警怎么还在?"11月20日 的晚上, 明天华城这个坐落于上 海浦东周浦地区的普通小区一夜 之间登上了全网热搜, 当晚上海 市召开新闻发布会宣布该小区确 诊了两例新冠病例, 小区也随之 全面封闭。意外的是, 在这个特 殊时期, 小区居民发现社区民警 居然仍旧坐镇居委, 而且还是个 "生面孔"。

临时社区民警入驻明

天华城

这位"生面孔"是浦东公安 分局周浦派出所的社区民警沈维, 至于他为何会出现在这个并非自 己管辖的社区,故事要从11月20

当晚沈维正和爱人孩子一起 在惠南镇的父母家中聚餐,突然 接到了所里的电话,要求紧急集 合。晚上7时30分,沈维和其他 20 余名派出所民警赶到单位, 这 时他才知道自己居住的小区发现 了确诊病例。作为居民,他知道 明 天华城是拥有 2000 多户、 6000 多位居民的大型社区, 当务 之急就是要配合医务人员迅速完 成所有人的核酸检测。

当晚8时,沈维和同事们 "全副武装"做好防护措施后一起 赶到小区内,配合医务人员维持 临时检测点的秩序, 同时和居委 工作人员一起挨家挨户通知住户 前去接受检测。对于发现病例的 52号楼, 所有人都敬而远之, 于 是沈维和同事主动承担起了这里 居民的核查工作。小区居民完成 检测已是半夜时分, 沈维忙碌了 几个小时仍未停歇, 考虑到当天 是工作日, 部分居民陆续回家可 能还未做检测,他和同事再次逐 栋走访,一家一家确认检测情况, 这一忙就到了早上8点。

"醒醒,准备撤离了。 了片刻的沈维昏昏沉沉中被同事 叫醒了, 此时检测工作已经全部 完成,派出所正准备撤出小区, 其中当然也包括沈维。 留下!" 沈维知道刚刚度过的这个 夜晚,只是漫长隔离的开始,居 民们还没有从最初的震撼中醒来, 接下去小区内可能会面临各种各 样的协调工作,而自己作为一名 社区民警, 又是本小区的居民, 是最好的人选,就这样明天华城 迎来了一名临时社区民警。

解决误入的哥的"人 在囧途"

"沈警官,有个非小区的居 民需要协调安置。"虽然有了心理

准备,但沈维没想到意外情况来 得这么快。原来小区封锁前夕-名滴滴司机恰巧载着客人进入小 区,进小区时还一切正常,等准 备出去时却被告知,刚刚接到上 级通知, 小区开始封闭管理, 所 有人"只进不出",当然也包括了 刚进门的这名滴滴司机。

这名滴滴司机原本想着自己 先在车里待一晚, 第二天只要自 己的检测结果是阴性, 那就可以 离开了。然而疫情当前,一切都 容不得"侥幸"的,他只能在这 个陌生的小区里封闭隔离 14 天。

得知情况后,沈维立即和居 委协商让他先在居委会二楼临时 居住一晚,暂时解决居住问题, 但这并不是长久之计。于是,他 想到了公建配套房,一番协调沟 诵, 这名滴滴司机住进了公建配 套房,还获得了属于自己的新毛 巾、牙刷、牙膏和床单被褥,拥 有了属于自己的临时栖身之所。

化解居民们的"买买 买"难题

周末的两天就这样有惊无险 的过去了,周一的下午巡逻中的 沈维发现了一个新的问题。现在 的小区居民大多接受了小区封闭 管理的事实,心思也"活络"了 起来。"既来之则安之,好好对 自己吧。"抱着这样的想法,小区 门口的快递逐渐堆积, 啤酒、奶 茶等外卖食品也是络绎不绝,排 队领取的小区居民自然也是不少, 变相成了人员聚集场所。

"老师把我孩子的教材送来 了,怎么没有了?"沈维来到小区 门口, 正巧一名阿姨正在焦急地 和工作人员交涉,为了不影响孩 子学习,老师专门将教材送来了, 但是门口东西太多, 工作人员竟 然一时找不到,这可把她急坏了 眼看队伍就此堵住,人员越聚越 多, 沈维赶忙把她拉到一旁, 建 议她和老师再沟通一下确认包裹 的外观和位置。

安抚完这位阿姨, 沈维又找 来了物业工作人员,"这样下去 不是办法,人太多了。"他建议工 作人员分成两批,一批提前询问 登记排队居民的包裹特征,另一 批根据特征跨前寻找, 这样子居 民排到了就能立刻拿到自己的包 裹, 应该会大大加快领取速度。 果然几分钟后沈维再次巡逻到小 区门口时,刚才的长队已经消失。

"就这几天,大家要坚持住, 有事情就来居委找我,我一直都 在。"特殊时期, 小区居民难免担 心. 沈维巡逻在路上, 看见居民 走过都会上前热情地招呼,看到 社区民警仍在这里,熟悉的这身 制服仍在巡逻, 小区居民一下子 就吃了"定心丸"。此刻,对于他 们而言,十四天的隔离不再遥远。

黄浦:

大超市、菜场 全覆盖核酸检测

本报讯 目前在盒马鲜生日月光 店,市民张小姐看中了一包英国熟冻 面包蟹。货架一旁的标牌上提示,店 内上架的每一批次进口海鲜肉禽都带 有核酸检测报告。事实上在黄浦区, 每一个大型超市、菜市场,均已全覆 盖进行了新冠核酸检测, 结果全部呈

黄浦区商务委相关负责人表示, 为讲一步强化该区疫情防控措施,区 商务委 (粮食和物资储备局) 干 11 月上旬紧急召开秋冬季节疫情防控物 资储备会议,要求区内各疫情防控一 线部门、街道、超市、菜市场全部按 照应急状态下疫情防控的需求,按 30 天需求量储备各类常规应急防疫 物资。同时在11月中旬请专业第三 方机构对辖区内所有大型超市、标准 化菜市场讲行了全覆盖的新冠核酸检 测,共计抽检各类样品330个,检测 结果全部呈阴性。针对目前疫情防控 的严峻形势, 区商务委将继续要求各

"94 岁老人被抱起激活社保卡"摔了人文关怀

近日, "94岁老人被抱起做人脸识别"一事引发 社会热议。视频中,老人被家人抱起后趴在柜机上, 膝盖弯曲; 随后双手撑在柜机上, 勉强完成人脸识别。 11月21日,农行湖北省广水市支行就此事道歉,称 "此事暴露了我行服务宣传不到位、服务意识不浓的问

技术应用目的是服务人,而非折腾人

"对老人的态度,体现着社 会的文明水位",现实中,我们 时常倡导, 社会对老人应该更友 善些。可不难窥见, 仍有些机 构、个人经常以恪守规则之名去 刁难老人。此次老人在银行被拘 起做人脸识别事件,就是典型案

或许有人会认为, 银行方面 也只是照章办事, 舆论无需过度 反应。但尊严是人之为人的基本 属性, 而人们对尊严保障程度的 反馈,就体现在对日常生活细节 的感知之中。诚如有网友所 言——人人都有老的那一天。现 在不小题大做,下一个被抱着人 脸识别的没准就是我们自己。

从舆论反应看, 该事件未必 是孤例。有网友便在评论区反 映: "我奶奶97了,去年也被 要求带到银行核实身份。""我 家偏瘫卧床八十多岁的老岳母, 也是我用轮椅推到银行办理的认 证。"在此之前,媒体也曝出过 "银行为抬老人改密码道歉"之

批评有些机构、个人不懂 "变则通", 倒不是对他们诛心, 认为他们故意刁难人, 或者否定 按规则办事本身。而是想指出: 在绝对的规则之上, 还有绝对的 人文主义。就算碍于某些现实因 素。他们也可以寻求在规则的缓 冲地带给予老人以足够善意。

在此类事件中, 显然有必要 思考, 涉事银行办社保卡业务. 除了让本人到现场做人脸识别, 是否还有针对老人、残疾人等人 群的替代手段, 比如远程视频、 上门服务或想手印代替? 更讲一 步讲,要求当事人到现场做人脸 识别,是必须的吗?

不管怎么说, 技术应用的目 的应是服务人,而非折腾人-何况是老人。

如今中国已进入老龄化社 会, 适老化设计也成了很多公共 设施的硬件配置理念。在此背景 下, 作为"软件"的社会服务特 别是公共服务意识, 也要尽早跟 "94 岁老人被抱起做人脸 识别"这种事,就别再出现了。

老人被抱起做人脸识别?识别出淡薄的服务意识

随着科技应用的普及推广, 曾 经高高在上的人脸识别已经广泛应 用于各种场景, 大大方便了我们的 生活。比如, 从人工窗口进行人证 比对, 到智能终端实施人脸识别, 有力提高了银行服务水平和办事效 不过, 任何事物都有两面性。 对于年轻人来说, 可以在柜机自助 办理、不用在柜台排队等着叫号、 方便快捷得多, 但对于老年人来说, 科技带来的便利有时反而变成不便。

广水这位九旬老人, 恐怕不会 想到自己使用人脸识别的遭遇竟然 如此不堪。耄耋之年, 却还要被子 女像抱孩子一样抱在银行柜机前, 这一举动给老人带来的、不只是身 体上的不适, 更有心灵上的伤害。 视频曝光后, 很多网友心疼老人, 批评银行太不近人情。

据农行官方客服介绍, 户主本 人有身患重病、行动不便等情况, 但意识是清醒的, 农行营业网点可 采取上门服务的方式进行实名验证 等业务办理。户主也可委托配偶、 父母或成年子女携带身份证、委托 书等材料到营业网点办理相关业务。 那么问题来了,这一人性化举措为 何没有宣传到位, 是仅仅停留在规 定中, 还是落实到了行动中? 在以 往媒体报道中, 不乏一些银行网点 上门为老人激活社保卡的报道。这 样的便民举动,不能只是特事特办,

必须制度化规范化, 通过宣传推广 让老年人等特殊群体都能知晓,并 真正受益。

其次, 退一步讲, 即使当事人 及家属愿意到银行办理, 当看到行 动不便的九旬老人被家人搀着走进 银行,为何银行工作人员依然无动 于衷. 机械地让老人到柜机进行激 "老吾老以及人之老,幼吾幼 以及人之幼"。如果工作人员能够多 一些敬老助老意识,就会想方设法 采取更加灵活的处理方式。比如, 引导老人到人工柜台办理, 或使用 移动终端进行人脸识别。再不济, 哪怕给老人提供一个凳子, 也会让 老人感到温暖。

高度与温度兼具,才能最大彰显"技术带来美好"

现实中的时候是不是不要一刀切、 全覆盖, 而是给一些走得慢的人、 不方便的人留下以传统方式办事的 渠道? 诸如银行这样服务群体覆盖 全社会的机构, 在制定规则的时候 除了风控,也该考虑到人文关怀, 而且必须督促基层单位执行到位, 不能把这些特殊条款当摆设。

没有人否定科技进步所带来的 好处。但为人服务的技术,某种程 度上怎么成了难为人的壁垒? 这种 不诵人情的死板服务不仅出现在银 行, 从没有健康码就进不了医院, 到花现金买不了东西, 很多领域一 边热忱地发展智能,一边又无情地 让部分人"失能"。这不是技术的问

题,因为所有先进机器的背后都是 人;这是利用技术、制定规则的人 出了问题。说到底,是服务诚心和 社会良心的问题。

对干老年人和残疾人而言, 如 何通过信息化手段提高其生活质量, 事关这些群体的获得感、幸福感和 安全感。让技术完全停下来等老年 人,显然是不切实际之论。借由老 年人出行难,不妨思考一个问题, 什么样的技术才可以称为是一个好 技术?对此的评价,得有两个尺度。 一是高度,技术先进,具有独创性, 主要是行业认可; 二是温度, 使用 方便,人文关怀,主要是社会肯定。 "每个人都会老去,对老人好一点, 就是对未来的我们好一点", 网上这

句话引发许多网友的共鸣。诚然 科技是冰冷的, 但我们可以给科技 注入温暖的人文情怀, 让服务变得 更有温度。

11月21日凌晨,北京健康宝发 布上线了"老幼健康码助查询"功 能,助查人员在该功能中输入身份 证号, 可为老人、儿童进行健康状 态查询,从而解决老人、儿童没有 手机、不会使用等情况下的日常出 行问题。这种切实为老年人等特殊 群体考虑的服务理念, 值得其他地 方和单位学习借鉴。高度与温度兼 具,才能最大彰显"技术带来美

综合新京报、北京晚报、北京 青年报等