

做好社区中“千家事”的“记录者”

——记宝山区友谊路街道长滩居民区党总支书记苏莉

□ 见习记者 王葳然

19岁一毕业，苏莉就踏上了社区工作者的岗位，先后在6个居民区工作，一干就是20多年。2020年，苏莉调任至长滩第一居民区，作为一个全新的社区，她相信长滩就像是一张白纸，可以被描绘成一幅色彩斑斓的画卷。

小身板蕴含大能量 一个迎难而上的“小苏”

苏莉曾任职的宝林八村是一个老旧小区，面临各项环境整治、改造工作。凭着一股子耐性和韧劲，她总是冲在走家串巷的第一线，将走访时收集到的需求和困难一一写在本子上。居民林阿姨说：“她很热情，小区里经常看见她。她还到我们家里家访，问我们有什么困难，很多时候都是风风火火的。”

从调解养老院“原拆原建”，到处理绿化与停车位矛盾，苏莉说：“老旧小区改不改、怎么改，得充分征求居民意见；改的好不好，也必须由居民来评价。”苏莉曾遇到的难题之一就是绿化与停车位的矛盾。在四方联席会议中，居民们讲着讲着情绪就激动了起

来。面对反对意见，她积极协调各方，一次又一次与反对工程建设的居民代表沟通，“要换位思考，才能了解居民抵触的原因。”经过反复沟通、协调，苏莉的努力最终赢得了居民们的理解，反对的居民从一开始一寸绿地都不能损坏，到后面多次帮助改动设计、推动建设工程，居民走在回家的路上，不用躲避疾驰的车辆，也不用为没有停车位犯愁。直到今天，老小区的居民们走在路上遇到苏莉，还会亲切地唤一声“小苏”。

精准匹配需求 提升居民幸福指数

“长滩是我们友谊地区的高档商品房小区，中青年人口多、高学历人才多、达人能人多，他们对高品质生活服务、物业管理、社区文化等方面都有着较高的要求，同时居民们参与社区治理的意愿和热情也比较高的。”讲起长滩居民区的情况，苏莉如数家珍。

针对小区居民的特点，她坚持以“多方共议”为路径，力求得到客观准确的需求清单。还建立

了一支“线上观察员”队伍，将社区干部、物业公司、业委会纳入微信群管理，吸纳骨干居民担任“线上观察员”，及时传递沟通信息，以便快速回应处置。

据悉，通过打造公共服务空间、建立萌宠自治小组等，许多年轻的居民们提供了不少“金点子”，并最终讨论形成了《养宠公约》。为了进一步拓宽思路，引导其依法依规参与社区自治，长滩第一居委会依托宝山区社区治理学院、街道治理会客厅两级赋能，提供各种讲座、培训，学习借鉴社区自治的方法和路径。“在赋能学习的同时，我们征询他们的意见，形成每季度课表，这里是区、街道和我们居民区共同提供的四季度课程安排，居民们可以自由选择自己喜爱的课程参加学习。”苏莉一边展示一边说。

此外，长滩社区还充分实践“社区小先生”创新机制，以孩子带动家长，充分发挥居民楼组群等线上“小网格”作用，开设四点半课堂、暑托班等项目，缓解青年家庭孩子接送难题，为社区治理提供有力的支撑。



国产大飞机C919境外参展后返沪

□ 见习记者 王葳然

本报讯 近日，一架中国商用飞机有限责任公司自有的国产大飞机C919，圆满完成2024年新加坡航展后返沪，上海海关提供一系列便利化监管服务，保障其顺利入境并返回洋山特殊综合保税区。

该架飞机飞抵上海浦东国际机场后，浦东机场海关开辟绿色通道，为进境航班、物料装卸申报提供“一站式”服务，高效完成回程随机航材监管，共计43类2084件。洋山海关通过“24小时预约通关”机制，实现飞机入区申报“秒”接单，“秒”审结。

上海连续第17年举行海葬公祭仪式

□ 记者 夏天

本报讯 3月16日，本市第17个海葬公祭活动在杭州湾畔的滨海古园隆重举行。数百名海葬家属齐聚东海之滨，以庄严的海葬公祭仪式致敬撒海先人，遥寄满怀追思。

上午10时，承载众人思

念和祝福的花环被挂上一个木制船舵，寓意着思念之舟于此时刻正式启动，驶向大海深处。随后，在庄严的祭祀钟声和诵读祭文声中，全场嘉宾于滨海古园三号门广场肃立，行鞠躬礼，向沪上自1991年以来的所有撒海先灵致以崇高敬意，送上诚挚祝福。

法治服务创新创业 打造最暖营商环境

(上接A1)在知识产权保护方面，我们力争提供全方位、最专业的保护和指导。

其次是一批指导性经典案例，我们公检法在全国全市都有一批有影响的知识产权典型案例，比如某外资企业商标权纠纷案、“人人影视字幕组”网站侵犯著作权案、联合利华注册商标惩罚性赔偿案等案件分别被最高法院、国家版权局等单位评为典型案例，有效维护了权利人的合法权益。

最后是一批全国级先进典型，比如我们区法院知识产权审判庭被最高人民法院评为“人民法院知识产权审判工作先进集体”，被国家版权局评为“查处重大侵权盗版案件有功单位”；区知识产权人民调解委员会被司法部评为“全国模范人民调解委员会”。

记者：你们在服务企业的过程中，有没有遇到什么比较“头疼”的事情？

胡煜昂：比较有难度的应

该就是平台经济遇到的各类矛盾纠纷的化解。平台经济已经成为了杨浦创新发展新动能，但规模经济同步带来了规模数量的矛盾纠纷，除了知识产权纠纷，还有大量的新就业群体劳动争议、平台经济消费维权等。去年我们区人社局受理的劳动争议案件接近7千件，区市场监管局受理的新业态消费投诉超过5万件。

记者：杨浦在运用“枫桥经验”帮助企业健康发展、预防化解矛盾纠纷方面有什么好的做法？

胡煜昂：大型互联网平台企业有一类非常典型的问题，与广大老百姓密切相关，就是消费维权问题。我们知道，电商平台近年来发展迅速，其中不可避免会存在规模级的消费维权纠纷。我们认为解决这些纠纷的核心是维护权益，关键是依法办事，主要从三个角度去考虑，第一是企业要依法履行主体责任，第二就是司法执

法部门要依法维护公平正义，第三是发动社会依法多元参与，所以，我们在实践中探索了新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法。

这其中，公检法司、市场监管等执法司法单位派出的“法治服务员”侧重于预防，实现从后端个案“治案”到前端行业“治理”；

企业培育的“自治陪审员”侧重于内部解纷机制与前端和解，以美团“小美陪审团”为例，简单来说就是由企业动员符合一定注册时间、无不良记录且通过在线资格测试的用户报名组成自治评审团队，以用户公众投票方式判定投诉结果，通过企业自治和解，前端化解率可达95%以上；

“专业调解员”侧重于诉前防于成讼，我们目前采取政府购买调解服务与鼓励企业主动购买调解服务相结合的方式开展诉前调解。

从效果来看，经过源头法治引导、企业自治和解、政府

企业社会协同共治以及专业调解，基本上99%以上的矛盾都能在诉前化解，真正进入法院的诉讼立案数同比下降超过三成。

记者：看来你们的平台经济矛盾纠纷化解已经形成了“杨浦实践”，下一步还有什么打算？

胡煜昂：第一，我们设立了一个“重点行业诉源治理实践基地”，基地坐落在杨浦“长阳秀带”在线新经济生态园，它是本市首批认定的在线新经济产业园区，集聚了美团、抖音、哔哩哔哩、达达-京东等在线新经济头部企业。这个基地就是专门帮助企业从源头预防法律风险、优化企业内部调处机制，在诉前将纠纷分流至专业调解组织，在诉中实现高效审理，在末端通过司法建议等方式加强延伸治理。期待实现的效果就是，既维护好各方的合法权益，又帮助企业预防化解大量矛盾纠

纷，破解他们“成长中的烦恼”，真正让平台企业在创新路上“轻装上阵”。

第二，我们在各个领域都形成了一批新时代“枫桥经验”和政法护航创新发展“共同行动”的示范项目，就是要为高质量发展营造安全稳定的环境，比如“法润滨江”治理秀带、金融风险防范应对“警+N”机制、城市更新司法协同保障机制、大型商圈“三联解纷”模式等，要用高水平的安全来保障高质量的发展。

第三，我们组织了杨浦政法系统“双星·双十佳”新时代先进典型培育选树工程，还有杨浦区政法之星、平安之星“双星”典型事迹，我们将“20人20事”汇编成册，命名为《人民城市政法故事》，旨在切实发挥好榜样引领作用，推动全区政法系统以政法工作现代化支撑和服务中国式现代化杨浦新实践，为区委“人民城市新实践、创新发展再出发、重振杨浦‘一股劲’”三项重大任务贡献更大政法担当。