

## 消费视窗·打造新型数字生活②

提供线上线下融合服务,为社区居民提供现代化、智慧化生活环境

## 智慧社区 便民惠民

本报记者 罗珊珊 刘新吾 王珂

“十四五”规划纲要提出,推进智慧社区建设,依托社区数字化平台和线下社区服务机构,建设便民惠民智慧服务圈,提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务。

智慧社区建设是智慧城市的重要组成部分,旨在充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术,为社区居民提供安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。

## 居民生活方便安心

智能门禁、数字物管等信息化服务,已走进越来越多社区居民日常生活

智能门禁、数字物管,已融入重庆两江新区礼嘉智慧小区居民马亚洲的日常生活。

人脸识别进出小区门,3秒即可刷脸通过;突然下雨赶不回去,能通过APP迅速联系物管帮忙收衣服;智能家居安防系统与物管联网,业主不在家时可开启外出模式,一旦家里出现陌生人的活动轨迹,会自动触发警报,通知保安迅速上门查看……几十项先进技术礼嘉智慧小区内集成应用,让居民生活更加便利。

“漫步小区,智能化带来的便利随处可见。”马亚洲说,智能浇灌系统通过监测温度和土壤湿度,自动浇灌植物;智能垃圾桶自动检测桶内垃圾,一旦装满将自动预警,通知后台清理……

智慧社区能充分满足老年人的需求。为方便老年人获取社区服务信息,礼嘉街道与重庆有线电视网络有限公司合作,试点开通了一个专属有线电视频道。老年人在家可以通过看电视,直接获取街道、社区推送的惠民政策等综合资讯,联系社区服务机构、派出所,足不出户获得服务与帮助,如办理民政救助、参加社区老年大学、了解社区文化及公益活动等。这样一来,不会用智能手机的老年人也能轻松了解社区各类民生服务资讯,查到相关负责人联系方式,请他们答疑解惑。

目前,礼嘉街道富安社区已建成重庆市第一个24小时不打烊的便民服务中心。走进便民服务中心,居民可以直接与政务机器人互动获取政策资讯,可以与机器人对话获取法务相关资讯。在8小时工作时间内,居民来这里也可以获得服务,在24小时服务区,可通过社保终端和政务终端,办理养老认证、身份证复印等各项业务。

智慧社区建设还在不断完善。“居民们希望增设智慧养老服务项目,使社区养老、居家养老更加智能化、科学化;打通更多的政务服务功能,使更多民生服务在社区一级就能办理。我们将努力满足大家需求,让百姓生活更方便、更舒适。”礼嘉街道党工委书记喻宗华说。

## 数字管理安全高效

基于大数据分析,建设标准和规范化信息服务系统,创新服务项目,增加增值服务

干净整洁的路面,色彩明快的楼体,书房和健身房等各类配套设施齐全……踏入



河北廊坊市广阳区迎春北路社区居民通过人脸识别门禁系统进入小区。

李晓果摄

深圳市龙华区大浪街道元芬新村的“微棠新青年社区”,这里的一切让人很难和“城中村”相联系。

“经过一轮智慧化改造,在这里真是大变样了”,社区居民小李说,“别的不说,就说社区内所有房间都配置了智能门锁,出门根本不用再操心带钥匙,用手机APP就可开门,省心又方便。”

元芬新村以前是个“城中村”,社区治理中一度出现一些问题:消防隐患大、商业基础设施缺乏、社区公共服务基础设施不健全……为了解决这些问题,大浪街道元芬社区与深圳愿景微棠管理有限公司合作,依托科技手段,建设数字化社区,全面提升居民居住体验。

“我们建设物联网平台,搭建数字化管理系统,为社区居民提供基础物业管理、咨询等服务。”深圳愿景微棠公司相关负责人说。

传统物业管理包括对房屋建筑、公共设施、绿化、卫生、交通、生活秩序和环境等项目的管理。智慧社区在传统物业的基础上,将各类信息系统和资源进行整合,构建统一的社区信息平台,改善社区服务。

智慧社区涉及智能家居、智能楼宇、智能安防、智慧物业等多个系统。因此,对于智慧社区而言,打通这些“数据孤岛”是实现全面智能化的关键举措。

在“微棠新青年社区”,愿景微棠物联网平台提供智能水电表、门锁门禁人脸识别等服务。其中,通过安装智能水电表,小区居民能及时掌握水电用量,养成节约水电的习惯。社区注重创造住户之间的链接,实现共建共治共享。社区通过APP用户端、微信沟通及邀请,组建了20多个社团,举办了400多场活动,参与人数达4700多人次。

“智慧社区建设关键在于大数据能力。”元芬新村“微棠新青年社区”相关负责人介

绍,基于大数据分析,社区能够指导和研发更符合社区居民需求的产品,有针对性地进行社区商业改进,完善空间产品设计,增加增值服务需求。比如,根据社区容积率高、采光差等空间限制,引入洗衣烘干机,解决住户晾晒问题。再如,根据一些社区居民的需求,提供1小时入户保洁及送水上门服务,上线半月营业额即突破1万元。

## 前景广阔大有可为

精准识别居民需求,建设高效智能平台,为用户提供更有针对性的社区服务

近日,在河北衡水市大陆裕丰小区,社区居民李女士在智能垃圾分类箱体的触摸屏上点击“纸类”选项,输入手机号码后,将打包好的纸箱放进垃圾分类箱内,经过系统称重计算金额,这些纸箱就“变成”钱存进了李女士的微信钱包里。

据介绍,这种智能垃圾分类箱由5个回收箱组成,分别回收纺织物、金属、塑料、瓶类、纸类5大类可回收垃圾。不只在大陆裕丰小区,衡水市多个社区都开始出现智能垃圾分类箱的身影,智慧社区建设正不断改变人们的生活方式。

日前,国家发展改革委等28部门联合发布《加快培育新型消费实施方案》,提出要“推进智慧社区建设,实现社区智能化管理”,住房和城乡建设部正在推进新型城市基础设施建设,其中“加快推进智慧社区建设”是七项重点任务之一。

全国智能建筑及居住区数字化标准化技术委员会副主任委员马虹认为,智慧社区

是智慧城市建设过程中很重要的一个建设单元,也是一个容易让居民有更多获得感、体验感的场景。从传统物业到智慧社区,社区管理方式、管理人员结构都发生了改变,这种智能化、智慧化转型对智慧城市建设起到积极推动作用。

数据显示,2020年底,我国城镇社区数量超过16万个。作为智慧城市建设的基本单元,能够实现城市精细化治理“最后一公里”的智慧社区大有可为。

业内人士认为,智慧社区应扩展业务,丰富社区服务种类。比如,整合智能家居、电商零售、信息通知等大量生活服务入口,充分应用智能化技术,使信息更精准,平台更高效,为用户提供更加智能的社区服务。

“智慧社区能够优化资源配置、完善社区服务,提升居民生活品质,但目前看来,也有一些短板要补齐。”西南大学国家治理学院副教授张福磊说,一些服务类应用和设施华而不实,看起来“智慧”实则不好操作;还有一些居民对于智慧设备不了解不熟悉,无人指导使用,使一些智慧设施使用率不高,造成设备闲置和资源浪费。

此外,由于一些技术应用和智慧项目处于试运行或构思设计阶段,智慧社区尚未形成成熟的管理和服务体系。一些智慧社区项目协调和统筹力度不够,造成智慧社区治理链条不完整,难以发挥整体优势。张福磊认为,智慧社区建设非一日之功,有的智慧社区存在“重建设、轻运营”现象,建设和验收后,一些项目和服务难以实现日常化、常态化和长期化运行。

“智慧社区建设还有很长的路要走,相关方面应精准识别居民需求,提升服务供给。”张福磊认为,要针对社区中的老年人、儿童等不同群体需求,对现有智慧社区项目进行“适老化”“适小化”等改造,提供差异化服务。

的重点。市场监管总局成立以来,我国共实施儿童用品召回618次,涉及数量578.1万件,涉及产品主要有儿童玩具、儿童家具、儿童服装、儿童文具等,主要的缺陷包括小零件和绳带等导致的窒息危险、增塑剂超标等化学危险,以及机械伤害等其他危险。

近年来,市场监管总局高度重视婴童用品市场监管,持续开展重点领域不正当竞争执法专项行动,严厉打击仿冒混淆等侵害儿童等特殊群体合法权益的违法行为,维护儿童等特殊群体合法权益,维护公平竞争市场环境。2018年、2019年、2020年三年专项行动中共查处各类不正当竞争案件3.25万件,罚没金额13.9亿元。下一步还将部署加大对校园周边等重点区域制售仿冒混淆商品、虚假宣传等不正当竞争监管力度。

## 消费万花筒

## 市场漫步

旅游企业要  
把眼光放长远,强化  
打造优质旅游服  
务品牌的意识。相  
关部门应加强引  
导,加快培育一  
批品牌旅游企  
业和品牌旅游  
目的地

## 切实提高旅游服务质量

王珂

近日,文化和旅游部出台《关于加强旅游服务质量提升旅游服务质量的指导意见》,对“十四五”时期加强旅游服务质量提升工作作出部署。《指导意见》从6个方面提出了29条具体任务,明确将建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系,促进旅游行业服务意识和管理水平不断提升。

旅游服务质量是旅游业作为现代服务业的内在属性,是企业的核心竞争力,是衡量行业发展水平的重要指标。近年来,我国旅游服务质量不断提高。今年“五一”假期,全国国内旅游出游2.3亿人次,同比增长119.7%,按可比口径恢复至疫前同期的103.2%,游客满意度达到84.8%。

与此同时,也应当看到,我国旅游服务质量与人民群众不断升级的旅游消费需求还有一定差距。在一些景区,旅游服务质量意识不强、管理水平不高等问题,影响了人们的出游体验;一些旅游企业习惯于赚快钱,品牌知名度和美誉度意识还有待加强;旅游服务基础设施还需进一步完善,监管手段也要跟随新技术的步伐而不断升级。

旅游企业是提高人们旅游服务质量满意度的主体。提升旅游服务质量,要着重落实好旅游服务质量主体责任。在这个过程中,要做好培育企业质量文化、提升质量管理水平、促进企业服务创新、增强旅游服务保障等工作,同时发挥好行业组织的作用,更好地调动A级旅游景区、星级酒店、旅行社、在线旅游经营者等市场主体的积极性,真正把提升旅游服务质量当成增强市场竞争力的重要抓手。

提升旅游服务质量是一项久久为功的工作,对于旅游企业来说,要把眼光放长远,强化打造优质旅游服务品牌的意识。相关部门应加强引导,实施好以服务质量为基础的品牌发展战略,加快培育一批品牌旅游企业和品牌旅游目的地。如此,才能更好地发挥品牌对旅游业高质量发展的引领带动作用,推动形成优质优价的旅游消费意识,提升中国旅游服务品牌知名度和美誉度。

科学合理的监管体系是旅游服务的重要保障。要着眼于贯穿市场主体全生命周期,事前事中事后监管全流程持续发力。比如,开展质量监测评价,探索建立旅游服务质量认证体系,充分发挥旅游服务标准、旅游服务质量监测和评价、旅游服务质量认证对提升旅游服务质量的基础性作用;加快推进旅游信用体系建设,不断完善旅游市场信用监管制度和信用承诺制度、推进信用分级分类监管和加强失信名单管理等,加快构建以信用为基础的新型监管机制等,让监管更好助力旅游服务全面持续提升。

提升旅游服务质量没有终点。当前,提升旅游服务质量是推进旅游业供给侧结构性改革、促进旅游消费升级、满足人民群众多层次旅游消费需求的有效举措。要一手抓服务质量监管不放松,夯实发展基础,一手抓优质服务促进不动摇,提升质量标准,以高质量旅游服务供给引领和创造更多新需求,让广大游客有更多获得感、幸福感、安全感。

## 市场资讯

## 第三届“双品网购节”取得良好成效

本报电 为进一步促进品牌消费、品质消费,商务部会同工信部等指导开展了第三届“双品网购节”,取得良好成效。商务大数据显示,为期15天的活动带动全国网络零售额6928亿元,同比增长26.7%,其中实物商品网络零售额5620亿元,同比增长25.9%。本届“双品网购节”商品和服务的消费者满意度超过98%。

商务部相关负责人表示,参加本届“双品网购节”的企业超过260家,10万多个品牌推出新品,新模式新业态集中亮相,地方和市场主体参与度大幅提升。活动期间,消费升级类产品销售保持快速增长。健康、绿色、智能的商品和服务深受消费者青睐,如除菌洗衣机、智能穿戴设备网络零售额同比分别增长117.8%、67.2%。直播带货等新形式热度持续高涨。活动期间,全网直播约71万场次,累计有40亿人次观看。(王珂)

## 供销社将打造1000家乡镇为农服务综合体

本报电 全国供销合作总社统筹推进巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接现场会在湖北武汉市召开。中华全国供销合作总社党组书记、理事会副主任韩立平在会上表示,将持续深化综合改革,提高乡镇基层社发展质量。依托有一定基础的基层社打造1000家乡镇为农服务综合体,成为承接乡镇区域服务中心建设的主体,进一步密切与农民的利益联结。

去年,全国供销合作总社系统销售农产品2.2万亿元,同比增长19.5%,初步构建起联结产地到消费终端的市场网络,为农民群众提供日用消费品、文体娱乐、养老幼教、就业培训等多样化、便利化服务。(齐志明)

本版责编:齐志明

## 市场监管部门推动婴童用品质量提升

## 让孩子们用得安心玩得开心

本报记者 林丽鹂

负责人介绍,“今年我们启动了婴童用品国家标准‘护苗’专项工作,着力加快了婴童用品相关标准的制修订工作。”

清理虚假违法广告。对于教育培训行业虚假违法广告现象,今年4月以来,市场监管总局在全国组织开展“呵护青少年健康成长”——教育培训类广告清理整治行动,加大对教育培训类广告、教育培训节目映前广告的监管力度。并与教育部门协作配合,查办重点案件,严厉查处利用科研单位、学术机构、教育机构等作推荐、证明的教育培训广告,重点打击假扮专家教授、误导学生的虚假违法广告。

加强网售渠道治理。目前很多消费者通过电商平台购买婴童用品。市场监管总局加强网售儿童用品的质量监管,对消费者较关注的儿童和婴幼儿服装、塑胶玩具、儿童家具等产品开展了国家监督抽查,依法严格查处制售假冒伪劣儿童用品违法行为。去年共计抽查8种1324家企业生产的1444批次产品,不合格发现率8.0%,比2019年下降了1.7个百分点。市场监管总局要求压实平台经营者质量主体责任,加强对平台内经营者的质量管理,切实维护消费者权益。

推动缺陷产品召回。市场监管总局相关负责人介绍,儿童用品安全始终是召回管理

“六一”儿童节前夕,国家市场监督管理总局发布了一系列与婴童用品相关的国家标准,涉及纸尿裤、婴幼儿腰凳、玩具中塑化材料等。今年以来全国市场监管部门查处儿童玩具质量类案件239件,涉案金额41.87万元,罚没金额50.82万元。市场监管总局相关负责人表示,将通过净化婴童用品市场环境,让孩子们用得安心玩得开心,让家长买得放心。

为保障婴童用品质量安全,市场监管部门坚持问题导向,聚焦薄弱环节,推动婴童用品质量提升。

加快制定相关标准。针对家长们关心的儿童玩具中使用塑化材料存在一定健康安全隐患的问题,新出台的《玩具中塑化材料及可放入口中产品的判定指南》国家标准,明确了标准中有关可触及玩具材料和部件中塑化材料如增塑剂限量要求等内容,有助于玩具生产企业制造出更适合儿童的安全玩具,提高产品质量。市场监管总局相关