

圆桌论坛

点亮场景：“智联空间”展馆外围带看现场（系列之一）

“点亮场景”作为上海通服集客业务创新体系年度工作，自2020年启动以来，项目团队以客户为中心，以场景为切入，持续深挖业务需求，大力推进能力显性化、赋能市场一线、项目核心能力纳入上海通服能力开放平台。2020年共有11个场景入选，已具备作为公司“智联空间”展馆的外围带看现场。

■ 德律风置业公司专家 章琦



2016年，德律风置业公司成功中标天宝养老院项目，多元化发展迈入养老行业。通过四年的运营积累，公司建立了以机构养老运营、顾问服务为核心，日托业务为辅助，辐射社区养老的立体化养老服务网络。

天宝养老院获评区级质量考核第一、养教结合示范点、行业协会副会长单位称号。公司在养老运营基础上，围绕养老品牌化建设，适时提出智慧养老理念，在国家数字化转型政策指导下，顺势而为、先行先试。

2020年，公司养老管理团队

总结提炼智慧养老解决方案，针对养老机构的老人跌倒风险、人员身份识别、失智老人走失、异常情况发生等四大管理难点，引入视频监控、人脸识别、物联感知、数据分析等新技术，积极探索搭建以“无感化”安全管控系统为课题的智慧养老应用场景。团队于2020年10月参加上海通服集客部发起的“点亮场景专项行动”，以天宝养老院场景为试点，通过实践，攻坚克难，全方位完善场景的操作性、实用性、有效性。

“无感化”安全管控系统作为人防的有效支撑，将“无感化”理念贯穿项目的设计、选型、实施全过程，不增加一扇门、一道闸，老人出入、生活毫无束缚，践行了“一切为了老人，为了老人的一切”管理理念，为天宝养老院构建无形的安全网络。通过人脸识别、云计算、物联网等技术手段的加持，完善养老管理的安全管控措施，减少乃至规避风险，提高突发事件发生后的处置主动性、及时率和响应率。

项目的“智能出入管理功能”

将老人进出登记从手工变为人脸识别自动登记，解决了老人因视力不佳、手脚不便而产生的登记困难问题，消除了纸质登记查询信息繁琐、耗时耗力等弊端。“访客探视功能”在疫情防控中发挥了积极作用，实现了快速测温、提醒戴口罩、测温数据可追溯。人脸识别的登记方式极大方便了家属探望，为后台数据管理提供了有效支撑。“离院异常告警功能”可及时发现并处置老人异常离院风险，形成人力管理+技术辅助的双重保障，极大提升了养老院安全保障能力。“手环定位报警”有效解决了日托老人分散活动时安全管控问题，降低了日托管理人员的配比。

展望未来，德律风的智慧养老建设将以“1+2+N”（1套系统+2个平台+N项功能）模式，依托上海通服资源池优势，围绕安全防护、健康管理、医护照料、精神关爱、内控管理五大需求进行养老智慧化建设；在智慧养老领域继续深耕细作、探索求新，以适用、实用为标准，进一步加强行业内部沟通交流，进而将智慧产品从自管自用逐步向整个养老行业推广，探索商业发展新模式，助推养老特色打造和品牌铸造。

■ 设计咨询院专家 王晓东



在2021年2月举行的上海城市数字化转型专家会上，市委书记李强指出：“谋划为先，应用为王，技术为基，制度为要”“牵好场景应用这个‘牛鼻子’，坚持以用户视角看待数字化转型需求，推出一批具有标杆示范意义的应用场景”。

面对城市数字化转型巨大机遇，设计咨询院数据院集客业务团队选择智慧机场、智慧园区、智慧住建、数字孪生、信创等业务方

向，作为面向政企客户的智慧应用落地场景。

近年来，全国各地时有发生老旧房屋倒塌事件，造成生命和财产损失。数据院设计团队于2020年上半年完成了重庆市住建委重点项目“危房动态监测及预警平台”初步设计，内容涵盖系统平台、物联网和视频监测预警、网络信息安全、有线/无线/物联网网络、设备供电和保障等。

下半年，结合上海通服集客部“点亮场景专项行动”契机，项目团队与同济大学物业管理部合作，在杨浦区同济新村实现对房屋安全智能化监测预警的业务场景落地。该场景选取同济新村老旧建筑物（1952年）为试点，加装精密传感器，部署专业的房屋安全监测预警系统，将房屋结构安全指标数据经无线通信实时上传，对房屋安全信息进行实时呈现、数据分析、风险识别判断和全时安全预警。

该场景引入物联感知、无线通信、数据分析和BIM等技术，包括部署传感器对建筑的倾斜、裂缝、应变、沉降、振动等安全指标实时自动化监测；通过通信技术，将安全指标数据传输至上海通服物联网平台进行数据分析和呈现；通过专业化分析手段，若监测指标达到预警阈值，则触发风险提示；通过BIM技术，实现实施场景的远程可视化。

在该点亮场景中，设计咨询院团队发挥了自身专业、经验、案例、业务和价值优势，完成了以下工作：建筑现场勘查设计、建筑结构安全评估、结构加固设计、自研信息软件系统对接智慧社区、物联网平台、物联网/有线/无线通信、安防监控、供电保障、网络和信息安全等。

应用场景是深挖客户价值和市场需求的关键抓手，在后续工作中，我们将继续以咨询设计先行方式控制项目和产品风险，提升应用和产品的核心竞争力，争取在城市数字化转型主战场上有更大突破。

架空线入地——城市精细化管理“绣花功夫”

晚上10点，随着淮海中路附近商场陆续结束营业，工程公司施工人员用安全围栏迅速在行车道围出施工区域，启动架空线入地信息排管施工。这个项目是淮海中路（高安路—陕西南路）架空线入地信息管道，涉及道路全长2358米，处于市中心繁华区域。为确保交通正常通行，工程公司施工前办妥施工绿卡、交通意见书、掘路执照和夜间施工证等相关手续，与施工范围内涉及的管道单位现场交底，做好相应保护措施，确保原有设备管线安全正常运行。

将“空中的黑色污染”埋入地下看似并不复杂，但做起来却需要攻克一系列难点。工程公司项目负责人燕阳介绍说，该工程的难点主要有以下三个方面：

人的因素。一是周边居民多，项目施工中需在车道人行道夜间开挖样洞，在小区单元口、进户口开挖沟槽，因此在施工前需征得街道办、居委会同意并张贴谅解公告。二是为避免居民投诉，公司制定预案，在施工中做到安民便民。若居民对公司施工和管理人员提出要求（无论是否因我方施工影响），均给予协调解决。眼下，公司已帮助周边居民新建疏通堵塞的污水井，对小区内漏水的污水管进行打胶处理，铺设木板和钢板，确保施工中路面上车辆正常通行，告知居民具体的修复和开放道路时间。三是施工前与周边商铺、饭店的管理人员沟通协调，取得其谅解。为其门前铺设木板，铺设管道后及时联系修复单位修复开放其门前路段，保证门前正常通行。四是与建设方项目经理、电力公司管理人员加强沟通，配合电力公司施工落井。基于施工现场条件所限，需与电力公司在相近位置排管，我方做好电力井位或电力电缆割接的协助搬迁工作。

物的因素。一是施工中地下管位复杂，需

采用人工开挖方式。对遇到地下其他管线与我方管位接近的情况，先取得建设单位和管线权属单位同意后继续施工；对确实影响我方施工的既有管道，联系交通相关单位协调进行管道搬迁；对于因施工原因造成水管漏水的现象，及时做好应急处理并联系上水公司抢修，对被水冲过的沟槽内抽水并进行人工地基处理。二是在开挖中遇到老树树根较粗的情况，对树木进行支撑处理，对开挖深度进行调整。迅速施工排管，迅速回土并夯实；对发生与井位冲突的情况，在与建设单位、监理和设计单位协调同意后调整人井尺寸及其位置。三是施工中遇到雨水井、水表井因施工影响排管或被破坏的，排管后再次砌筑。四是因工程需要在人行道排管时，遇到周边历史保护建筑围墙较多的情况，在排管时及时做好围墙的防护支撑，避免建筑损坏。五是排进户管时，遇到建筑装饰公司在小区内进行施工情况，及时与其负责人沟通协调，对脚手架加固处理，确保我方排管时不影响脚手架安全性，防止事故发生。

天气因素。施工中遇到大风大雨、泥泞路滑的情况，公司采取以下措施：一是施工前了解天气预报或观察现场天气情况，对在围墙边施工时可能会降雨的天气，快速施工并复土夯实。二是施工时遇到大风大雨时，定时检查护栏的绑扎，防止护栏被强风吹倒砸到周围车辆。三是下雨时做好施工人员防滑工作，雨后落实泥浆清除，抽水并进行人工地基处理等。

如今，淮海中路（高安路—陕西南路）架空线入地通信管道项目已完成施工，城市安全隐患得以消除，沿线市容景观更加整洁。

（龚成）

施工心得

降低经营成本 提升工作效能

管理咨询公司开展节能增效倡议签名活动

管理咨询公司为更好贯彻落实上海通服资源效能提升要求，把疫情对公司经营和效益的影响降到最低，日前开展“节能增效倡议”签名活动。公司党委书记、总经理方莹携领导班子带头郑重签约，号召干部员工牢固树立“过紧日子”思想，提高节能增效意识，从身边细节做起，积极参与公司各项综合优化和基础管理，进一步降低经营成本，提升工作效能，坚决打好生产经营和关键工作攻坚战。

节能增效倡议书

■ 提倡节约每一点能耗。节约每一度电，办公室做到光线好时不开灯，人少少开灯，人走随手关灯；暖气温度设置在室外温度10℃以下可开启，冷气温度设置在室外温度28℃以上可开启，下班后关闭空调设备；天热尽量不用热水洗手；减少电梯使用频率，上下一至两层，尽量使用楼梯上下。节约每一滴水，避免大开水龙头和长流水现象，养成随手关好水龙头的习惯。

■ 提倡节约每一张纸。非必要情况下一律使用黑白打印，尽量双面打印，废纸可用于草稿或财务粘贴发票使用。

■ 提倡节约每一升油。加强日常车辆管理，合理安排出车任务，用车部门提前向综合部申请，以便综合调配；车辆禁止长时间无故“怠速等待”现象；改变急加速、急刹车等不

良驾驶习惯。

■ 提倡节约每一粒粮食。一粥一饭，当思来之不易，节约每一粒粮食，在米面粮油上精打细算，在餐桌上倡导“光盘”行动。

■ 提倡修好每一件能利用的“废品”。对于故障设备，尽量修旧利废，挖潜增效，固定资产达到报废期的，在保证能正常工作情况下应合理调配使用。

■ 提倡节约每一寸空间。各部门定期整理本部门资料，及时做好归档、报废等资料处理工作，节省可利用空间。

■ 提倡合理安排差旅出行计划。减少不必要的差旅出行，确认时间及班次后尽快告知综合部，由综合部专人订票，订票后若需退票或改签的，需由所在部门出具情况说明并由部门经理签字、盖章确认。

■ 提倡减少一道鸿沟。部门与部门之间、员工与员工之间要及时有效沟通，消除工作障碍，多换位思考，多相互支持，营造和谐融洽的工作氛围。

■ 提倡采纳每一个良策。加强管理，改革创新，合理改进工作方法，提高办事效率。

■ 提倡服务好每一位客户。多与客户沟通，提供热情周到服务，针对客户提出的问题，要在第一时间做出响应，主动为客户解决实际问题。

（张悦）

基层信息

培训中心外地员工就地过年暖意浓

春节前夕，在“就地过年”的倡导下，培训中心的一些外地员工选择了不回家过年。为此，培训中心工会提前布置，红红的福字、吉祥的中国结、喜庆的牛宝宝，让集体包饺子活动的现场洋溢着喜庆祥和的氛围。培训中心领导班子成员和部门经理，与留沪过节的员工欢聚一堂，让年味飘香，让温暖传递。

饺子象征团圆。大家围聚在一起，八仙过海各显其能，欢声笑语其乐融融。879园区“哇客”咖啡厅大厨备好了三种馅料，一只只饺子在大家的巧手中别具一格：饺子捏成弯月形的，叫“捏福”；把“捏福”饺子两角对拉捏

在一起，叫“元宝”；压几个麦穗的花纹，叫“五谷丰登”。培训中心领导也展示了包饺子的绝活，将关爱和祝福裹入饺子里。在融洽的气氛中，一盘盘热腾腾的饺子端上了桌，大家品尝着亲手包的饺子，畅叙着一年的收获与喜悦。一些就地过年的员工纷纷感慨：“这是我吃过的最幸福的饺子，虽然过年无法与家人一起度过，但这里营造了家的温暖和浓浓的年味，让我们不能回家却胜似回家”。

暖暖饺子香，浓浓关爱情。牵挂之地是故乡，心安之处是家园，就地过年，一样精彩！（裴迅）

建通公司：就地过年温暖温馨

在刚刚过去的春节黄金周，我们度过了一个独一无二的新年长假。

为落实疫情防控措施，响应全国各地发布的“就地过年”倡议，鼓励员工在春节期间非必要不返乡且予以奖励或补贴，凸显企业对员工的关心关怀，根据上海通服“就地过年”指导意见规定，建通公司工会和行政方共同制定颁布《关于鼓励员工“就地过年”实施细则》，范围包含所有直系亲属在异地的非沪籍员工。对经员工本人申请并承诺2021年3月31日前非必要不因私离沪的，按标准给予奖励或补贴。

《实施细则》经公司支委会审议决策、总经理办

公会通报后，发至各部门（分公司），要求宣贯到位，并对有意向返乡的10余名员工进行“一对一”劝导。同时，公司党政工通过举办迎春茶话会、发送慰问信、发放防疫用品等方式，实现“就地过年”倡议的多层面落实。公司所有直系亲属在异地的非沪籍员工经过考虑后都决定安心在沪过年，并得到各自家人的理解和支持。

非沪籍员工表示，今年春节是他们第一次没有回老家过年，原以为没有与家人团聚无法感受到年味，但公司各级领导的关爱与热情，把员工的“心”团聚在一起，让他们真切感受到了这个新年的温暖温馨，“浓浓的年味就在公司这个大家庭里”。（吴亭）