

闻风而动 接诉即办

近4万居民一年12345诉求仅200多个,新村街道怡海花园社区——

有诉即办,居民求助不绕远

南苑乡24小时“在线”解决好群众诉求

本报讯(特约记者 孙颖)眼前这组数据,颇有些人让人惊奇——一个有近4万居民的老小区,2020年居民拨打12345热线反映的问题仅200多个,平均算下来,一个月的诉求电话才十来个。

这是怎么做到的?惊讶之余,再来看看另一组数据——社区党委的“掌上微信12345接诉平台”和物业企业的“24小时接诉平台”2020年共接听了6万多件居民的各类诉求,90%以上都是当天解决。

两组数据相对照,答案自然明了。这个地方位于丰台,叫怡海花园社区,1997年开始入住,到现在已经有20多年历史。2020年,社区党委开通“掌上微信12345接诉平台”,与物业企业的“24小时接诉平台”协同办理居民诉求,居民不用绕远求助12345,家门口就能享受到“有诉即办”的暖心服务。

中午12时许,走进怡海物业服务大厅,空荡荡的,没有居民来办理各项事务,而前台后面的物业客服中心却传来电话声。客服石洋接起电话,面前的电脑屏幕上就弹出了来电居民的情况及他以前反映过的问题。

“我们家下水道堵塞了,帮忙给联系个师傅来疏通一下吧!”电话那头的声音响起。

“好的,我们记下来,尽快帮您联系!”挂上电话,石洋在电脑系统上一阵操作,任务单已经派到了维修部。

这已经是客服中心当天接到的第76个电话了,其他有需要往墙上钉钉子的,有要换灯泡的,有厨房暖气渗水的,有卧室门锁打不开的,有门禁卡刷不开门禁的……各种电话五花八门。每个电话后面都有个完成状态栏,大多数标注着“已分配”,还有“已完成”“进行中”和零星的“未分配”。

“我们的物业客服中心是24小时服务,三班倒,共有14个人,包括客服前台和后台的楼管专员。”怡海达丰物业总经理宋娟告诉记者,责任明确的居民来电就直接转给相关部门,比如有偿服务如水管堵塞、换纱窗、疏通马桶、换玻璃等,就直接转给维修部或是物业合作的第三

方服务公司,走市场模式解决;涉及小区环境秩序等问题的转给秩序部或是环美部;如果问题责任并不明确或是需要人员出面调解的,如车位被占、扰民等,则转给所在楼宇的楼管专员具体解决,楼管专员有权力发起各个部门的协调会。

这套流程走下来,90%以上的问题当天就能解决。如果物业这边实在解决不了,就通过双平台机制与社区居委会的“掌上微信12345接诉平台”协同办理。

“比如去年垃圾分类条例实施后我们准备优化垃圾桶站的设置,就有居民打电话,要求保留自己楼门口的垃圾桶。”怡海花园社区党委书记、居委会主任姜琳娜回忆说,那个区域位于一期恒泰园,涉及3幢楼,围成了个回形区域,四个角各设置了一组分类垃圾桶,但试运行期间发现,不在出口处两个对角线位置的垃圾桶利用率非常低,几乎都是不满的,另外两组垃圾桶却总是不够用。为了优化配置和守桶员力量,物业计划撤除这两个垃圾桶。为了做通居民工作,物业与居委会共同给相关楼门的居民们做工作。

“居委会和物业的工作人员上门找居民说明情况、做工作,最终得到了大伙儿的认可。”恒泰园的居民郭素梅告诉记者,现在那两个点位的垃圾桶站不仅撤了,而且物业还给进行了绿化,安装了两组休闲椅,给居民增加了休憩空间。

居委会和物业双平台随时联动,遇到难题及时形成合力,共同解决居民问题,更换单元门就是一个典型的例子。

怡海花园恒丰园有6栋多层楼,2002年入住,共有28个单元门,日久年深,很多门都已经破损了。有居民提出要更换单元门,但是更换需要动用公共维修金。为这事儿,社区党支部、居委会和物业坐在一起研究解决方案,征得了居民的同意,最终由物业上门找居民签字,牵头跑手续,申请动用了公共维修金,统一更换单元门。单元门的样式也是居民代表和党员代表一起去厂

家挑选的。

更换单元门,还有一个“小插曲”:旧门上半部分是透明的,新门则是不透光材料,更换后门厅原有的灯就显得很暗,居民们不乐意了。

“听到大家的反映后,社区和物业立刻把原来的灯泡换成了同等功率的LED灯,亮堂是亮堂了,就是灯罩看起来小气,不美观。后来我们又提了一次意见,物业给换成了大灯罩,既美观又亮堂。”恒丰园居民靳元伟给社区和物业竖起了大拇指。

这样的事例还有很多:去往北门的夜路间不够亮堂,加装路灯;老人休憩的亭子边快递车乱穿行,加装挡车桩;楼顶漏雨,催缴公共维修金修缮……在“双平台”的合力作用下,一件件居民的烦心事不出社区就得到了解决。

记者手记

把物业做成生活服务业

记者在怡海花园社区采访,发现到处能够看到物业和居委会的联系电话,楼门口、公众号上……居民要反映诉求,非常容易就能找到物业和居委会。

物业和居委会的“存在感”不仅仅表现在触手可及的联系方式,还在于给居民办理的一件件实打实的暖心事。

作为创新之举,怡海花园社区党委的“掌上微信12345接诉平台”和物业企业的“24小时接诉平台”形成双平台互动,凝聚起为居民服务的强大力量,通过“有诉即办”的及时、暖心服务,把物业做成了温暖近4万居民的生活服务业。在这个过程中激发和培育社区共同体精神,推动形成现代社区治理的新格局。

南宫千盏



持续到二月初三

春节期间,位于王佐镇的南宫五洲植物园内,开启一年一度的“火树银花不夜天”模式。从正月初二一直持续到二月初三,每天延时开放到晚上21时闭园。晚上除了赏夜景外,五洲植物园内的30多项儿童娱乐设施也将开放,在这里遛娃既可以在户外观灯,也能在室内让孩子们尽情玩耍。

整个园区布置了数千盏各式各样的花灯,除了牛主题的花灯外,还有鹦鹉主题的、十二生肖主题的、熊猫主题的、齐天大圣主题的、鹿与鱼主题的,让人眼花缭乱、流连忘返,处处都是游人打卡的最佳“背景板”。

因疫情防控需要,全天将采取错峰游览的模式,入园需至少提前两小时预约,市民可关注“多彩南宫”“南宫旅游”“南宫五洲植物乐园”等公众号,或是登录大众点评、美团、携程等平台进行购票、预约。

赵智和/文 贺勇/摄



丰台区积极开展疫苗接种工作

丰台区在21个街乡镇均设立临时接种点,并设置1个区级接种点,从大年三十当天开始部分临时接种点就已启用,并逐步扩大规模,到大年初六,全区22个临时接种点全部投入使用,全区有上千名医护人员在疫苗接种点值守。

马家堡街道

在马家堡街道凯德mall商场里,逛街的居民发现一张张蓝色的海报张贴在各个店铺的门口,上面除了疫苗打败病毒的小漫画和防疫口号,其中占去大部分的橘黄色框起来的表格,可以填写单位名称、员工人数、接种比例和安全等级,一目了然,清晰准确。

这是时代风帆楼宇党委为每一家接种疫苗的商户精心设计准备的疫苗接种情况告知书。告知书的张贴能够让周边的居民了解企业接种新冠疫苗的情况,安全等级数据的展示也能够让消费者更加心安。告知书下方增设的二维码也可以让未接种的企业和居民参与到“构建健康屏障,共筑免疫长城”的行动中来。许多来逛街采购的居民看到了海报,主动向店员询问疫苗接种登记流程并现场扫码登记。

2月23日上午,一位跟着家长来逛凯德mall的小朋友指着入口处的便利峰超市门口张贴的告知书说:“妈妈你看,这个超市得了100分!”逗笑了站在门口迎接客人的店长郭金松,他解释说:“小朋友,这个100分代表着我们店的员工全员接种了新冠疫苗,这样你和妈妈来买东西才更放心。”他表示:“很早便关注到了马家堡街道关于新冠疫苗接种的消息,当楼宇党委联系我为企业提供了专场接种的服务时,我立刻组织全体员工报名登记。我们做超市工作,每天迎来送往的客人比较多,疫苗的接种不仅对自身的健康安全是一种保障,更是对店里顾客的一种保护和负责。”

在这张告知书上,还有一句“感谢贵单位对疫情防控工作的支持”,时代风帆楼宇党委书记韩青说:“这就是我想对企业单位说的话,他们支持我的工作,我就想着也应该做点什么回报他们。他们的支持不仅仅是我工作的动力,也是对自己的负责,更应该收获更多的客户信任。”

据了解,根据丰台区疫情防控统一部署,马家堡街道、时代风帆楼宇党委迅速开展宣传、动员,组织接种新冠疫苗相关工作。在为为期四天的辖区企业专场接种中,马家堡街道商务楼宇现已累计接种员工2000余人次。截至目前,所有已接种疫苗的200余家企业中,接种率大于90%的企业已超过70%,安全等级为A(高于80%)的企业已达到90%。(李冉 项坤洲)

卢沟桥街道

为了满足市民接种需求,在完成重点人群疫苗紧急接种任务十余万人次后,自正月初五起,卢沟桥街道正式转入新冠疫苗规模接种工作阶段,截至2月23日,街道丰体中心疫苗接种点累计接种14353人次,日均接种量超1790人次。

街道第一时间成立疫苗接种工作专班,制定完善疫苗接种工作方案及应急预案,将接种点保洁、消杀、医护、后勤、现场秩序、数据等各项工作细化到人,实现全响应轮岗,确保工作流程顺畅合理。

在丰体中心疫苗接种点内,接种人员通过扫码登记、测量体温、信息核对、签订知情同意书、接种、留观30分钟共6个步骤完成接种,整个接种环节在一个小时左右就能够结束,不少居民在接种完纷纷感慨“速度太快了”。结合对每日人流的预测,接种点内目前共开设10个登记台、10个接种台,划分登记区、接种区、留观区、急救区四个区域,每个区域出入口均配有1名医生及1名保安的“黄金搭档”,在维持秩序的同时,随时为接种人员答疑。

目前,卢沟桥街道新冠疫苗规模接种工作仍在持续开展中,街道将继续完善服务保障工作,全力筑牢疫情防控屏障。(徐存阳 张鹏)

南苑乡

春节前夕,南苑乡召开疫苗接种部署会,细化责任,明确分工,全力组织和保障做好疫苗接种工作。各社区、村、集体经济组织党组织纷纷成立疫苗接种先锋队,本单位党组织书记任先锋队队长,作为第一责任人,第一时间研究部署;党组织副书记为副队长,具体负责,落实工作;成立疫苗接种工作组,抽调力量,专人负责,保证疫苗接种工作的有序开展。同时,充分利用电子显示屏、微信公众号、微信群等宣传手段,提高群众知晓率,积极消除群众顾虑,解答群众疑惑。另外,各单位继续加大摸排力度,既组织好本单位职工、村(居)民,也组织好辖区内企业、商户等管辖范围内的各类人员疫苗接种。(蒲金艳)

王佐镇

连日来,王佐镇疫苗接种工作专班人员放弃节日休息时间,为辖区群众进行疫苗接种工作。在王佐镇党群服务中心疫苗接种现场设置了临时休息室,为怀抱孩子的妈妈提供单独的休息空间,避免大流量人群给孩子带来的风险,同时开足暖气、提供热水,用37摄氏度的真诚服务助力构筑全民免疫屏障。同时,严格疫苗接种现场消杀,做好记录留存,加大接种人员组织力度,实现接种疫苗数量和规范管理质量双提升,全面筑牢王佐地区主动免疫屏障。镇村(社区)通过微信微博等自媒体和张贴通知等方式向辖区群众宣传疫苗接种信息。(何雅静)

卢沟桥乡

卢沟桥乡从购置设备、安装调试到制作标识标牌,强化院感防控,统筹安排人员等,事无巨细一一落实到位,并在接种现场按照防控要求设置了测温区、候诊区、登记区、接种区、留观区及疫苗存储区、医疗垃圾暂存区等,加强各区域环境消杀和院感管理,确保接种环境安全、流程有序。在所有人的共同努力下,此次疫苗接种工作顺利开展,得到了人民群众的广泛认可及好评。下一步,卢沟桥国医社区卫生服务中心将按照规章制度进一步规范接种工作流程,严格落实院感防控各项措施,做好受种者咨询解答工作,确保新冠疫苗接种工作安全有序。(穆慕)



南苑街道充分利用居民微信群、微信公众号、宣传海报、LED显示屏等宣传平台,提高群众对疫苗接种工作的认识。(史莉)