

东铁匠营街道

线上“诉求管家”解决居民充电难题

本报讯（通讯员 张妍 孙媛）东铁匠营街道宋庄路第三社区坚持以基层党建引领，探索社区治理新模式，网格员在楼门微信群中担任“诉求管家”，线上为居民生活难题把脉问诊，开出有针对性的“解题处方”。近期，在“诉求管家”的全程帮办下，宋庄路第三社区元熙华府小区居民电动自行车充电难问题得到圆满解决。

元熙华府是一座2019年入住的新建小区，年轻住户居多。社区书记刘一翔建立的微信群，成为社区与居民之间日常沟通的“主阵地”。刘一翔介绍，小区270余户居民在群内均有1-2位“家庭代表”，为做好服务管理，社区网格员入群担任“诉求管家”，通过覆盖小区全域的线上通道，延伸服务触角、缩短服务半径，确保居民需求有专人随时关注、全时接洽、及时处理。自建群以来，元熙华府小区的上百件大事小情通过微信群得到妥善处理，有效引导居民从“有事儿拨打12345市民服务热线”，向“有事儿群内呼叫诉求管家”转变。

“能不能增加一些带插座的充电桩呀？”“下

班回来，小区电动车棚内没有位置，希望帮忙解决。”2023年4月以来，元熙华府居民群内多人反映小区充电难的信息，引起了“诉求管家”的重视，并向宋庄路第三社区党委反馈。社区随即安排工作人员分组行动，在群内广泛征集居民意见，上门摸排小区电动车数量。

小区现有的一组6个接口充电设备为2021年10月安装，随着近两年入住居民新多，目前小区电动车已增至60辆，根据北京市电动自行车全链条管控工作方案要求，原来的充电设备已无法满足小区居民。为杜绝“飞线”充电、入室充电现象，消除安全隐患，同时推动“接诉即办”从“应急处理”向“源头治理”转变，社区党委决定通过增设充电桩、用足充电桩的方式，覆盖满足居民需求。社区成立专项工作小组，积极与元熙华府物业召开党建协调会，汇总居民、电力部门、消防部门等多方综合意见和建议，上报东铁匠营街道办事处，聘请第三方专业团队进行实地勘察，综合考虑小区内道路、绿化、电路位置等情况，进行专业设计、制定

安装方案。与此同时，“诉求管家”将工作进展情况同步至群内，便于居民实时了解进度。

宋庄路第三社区党委协调元熙华府物业、北京全来电科技有限公司，在小区东门新设2组充电桩、8个充电桩，并已安装完成投入使用，小区充电口增至30个，充电设施覆盖率由10%提升至50%，基本满足居民群众需求。此外，社区党委组织网格员定期巡查，要求物业公司加强维护管理，随时关注微信群内居民使用反馈。自安装完成以来，居民使用情况良好，纷纷在群内点赞：“电动车不必推上楼，也不用拆卸电池拎回家，自从小区有了智能充电桩，方便多了，也安全多了！”

想居民所想，急居民所急，近年来，宋庄路第三社区接诉即办工作的满意率、解决率在街道一直名列前茅，社区将继续探索党建引领基层治理的有效路径，充分发挥“线上”微信群沟通交流作用，结合“线下”社区书记公示牌和联系卡，拓宽基层党组织与群众沟通的桥梁，帮助居民解决急难愁盼问题，不断提升辖区居民的幸福感、满意度。

长辛店街道

争分夺秒化解“停梯”难题



物业公司组织人员对21号楼3部电梯开展抢修，在72小时内消除了安全隐患。

本报讯（通讯员 王安）长辛店街道朱家坟北区社区永定佳苑小区系某部队家属院。日前，部队有关部门在对小区设备例行年检时，发现小区21号楼的3部电梯缆绳存在安全隐患，为保障居民安全，检查人员责令小区进行限期整改，否则将暂停21号楼电梯的使用。

为消除安全隐患，保障小区居民出行，朱家坟北区社区第一时间将情况汇报至街道民情中心。街道党工委高度重视此事，立即召开协调会，对永定佳苑小区存在的电梯安全隐患情况进行分析研判，指导社区党委启动“吹哨报到”机制，邀请小区产权方、物业公司、居民代表到社区民情驿站参加议事协商会。

会上，街道工作人员为参会各方解读了小区开展维修的政策依据，并且应产权单位和居民代表要求，连线了丰台区房管局等相关部门，对地方公维资金使用流程及小区电梯设备维护要求等内容进行详细讲解，帮助参会各方切实落实主体责任，争分夺秒化解“停梯”难题。

经过协商后，物业公司立即组织人员，对21号楼3部电梯开展抢修，在72小时内消除安全隐患，避免了电梯停运。

在抢修过程中，社区组织民情管家队伍积极配合物业工作，民情管家在21号楼居民群中安抚住户情绪，及时发布电梯维修进展，引导高层居民上下楼时避开正在维修的电梯。

目前，物业正在按相关要求对小区内其他公共服务设施进行统一保养维护，并对小区供电线路进行改造。为保障维修工作顺利推进，降低施工对居民生活的影响，在街道的指导下，社区党委与物业公司配合协作，由物业提前在居民群中发布通告，告知居民施工时间、地点，社区组织民情管家队伍巡查施工现场，并在居民群中发布现场照片，为广大居民当好“监工”。

长辛店街道将坚持发挥党建引领，紧盯辖区居（村）民的服务需求，凝聚各方合力，共同搭建好基层治理体系平台，营造共建共治共享的氛围，切实提升广大居（村）民的幸福感、满意度。

青塔街道

本报讯（通讯员 王雅欣）“这路修好了，可给我们解决了不少问题，真的感谢居委会第一时间给我们想办法。”谈起青塔街道春园社区大成路24号院的路面改造时，辖区居民纷纷露出开心的笑容。

春园社区坚持党建引领，打造社区党建品牌——晨巡制度。社区工作人员每日清晨围着小区转，力求第一时间了解辖区居民的难题与心声。10月初的一个清晨，社区工作人员在晨巡途中走到了大成路24号院，看到有几位老人正在楼下聊家常，便走过去与老人们聊聊天，想问问有没有生活中需要帮助的地方，这一问便发现了问题。“我们这儿是老旧小区，居住在这里的老人特别多，您看我们这儿的路面不平整，坑坑洼洼的，有的老人腿脚不是很利落，就很容易摔倒，您看能不能申请帮我们修一下路面啊？”社区工作人员闻言后，立刻回到社区上报此情况。

大成路24号院的产权较为复杂，属于玉泉物业管理辖区，而玉泉物业归属于卢沟桥街道，在全面了解情况后，春园社区党委积极联系玉泉物业与卢沟桥街道，并线上召开协调会，协调大成路24号院道路修复的问题。三方高度重视，对此问题统一了意见，要尽快修复路面，保证大成路24号院居民的出行安全。修复工作提上了日程，但在修复费用上犯了难，大成路24号院收集上来的物业费不足以支付修复路面的费用，费用不到位，修复路面的日子则会遥遥无期。为了让居民们早日走上“放心”路、走上“安心”路，春园社区工作人员们决定：“修！费用不够就用社区的经费来修！保证居民的安全是我们的责任。”

10月13日，修复工作正式开始，为了最大程度降低施工对大成路24号院居民尤其是老年人日常生活的影响，社区工作人员多次到施工现场查看情况，保证辖区居民的出行安全。

经过12天的精心修复，10月24日，修复工作圆满结束，春园社区大成路24号院的坑洼路面如今平整了，小区又重回热闹场景，在健身器材锻炼的老人、带着孩子散步的家长、遛弯的大爷、推着婴儿车的父亲，脸上都洋溢着笑容。“您看我现在推婴儿车很平稳，这是真给我们居民办实事了，真解决大问题了。”推着婴儿车的父亲对社区工作人员说道。

民生事务无小事，群众利益是大事，青塔街道会继续在社区治理上下功夫，将问题发现得再快一点，问题解决得再快一步，小到一砖一瓦，大到社会民生，切实解决辖区居民“急难愁盼”问题，不断提高居民的幸福感与安全感。

五里店街道

本报讯（通讯员 孙皓）“之前每次路过都担心这里会漏电，电线杆拆除后行车、走路既方便又安全！”在五里店街道东安街头条社区，提起电线杆拆除这件事，居民们纷纷为街道、社区的迅速行动点赞。

近日，东安街头条社区网格员在日常巡查时，接到辖区21号楼居民反映，说院内有一电线杆周边出现水泥块，疑似电线杆外皮脱落，网格员立即前往居民反映点位查看，发现该电线杆顶部老化严重，已出现表皮脱落现象，社区书记陈琛表示：“电线杆位于小区主要通道，是小区居民进出的必经之处，存在严重的安全隐患，需立即拆除！”

社区高度重视，迅速联系了产权单位、电力公司和宽带网络公司，对电线杆所属及使用情况逐一核实，并第一时间将了解的情况详细汇报至城管办，同时与办事处主要领导进行沟通。“电线杆上的摄像头需要保留，确保拆除期间也可以监控到小区，而且要对周边电线、电网进行清整，不能影响到居民日常生活。”街道相关负责人强调道，专业工程队对现场情况进行查看后确定了拆除方案，次日一早，城管办安排施工队伍，对电线杆进行了专业拆除。拆除过程中，社区干部在现场维持秩序，协调周边居民绕行出行。

在各方人员相互配合下，老旧电线杆被平地拔起，随后，施工队伍把施工现场清理干净，将道路修复平整。“街道、社区为我们清除了隐患，小区道路也变得敞亮许多”“没想到这么快就拆完了，带孩子遛弯再也不用提心吊胆”，电线杆的拆除让居民们悬着的心终于踏实了。

五里店街道将继续加强日常巡查值守，主动发现问题、解决问题，将矛盾吸附并化解在属地，通过“预防在先、发现在早、处置在小”的工作态度，不断提高居民群众的幸福感、安全感、获得感。

北宫镇

供暖管道改造 让居民温暖过冬

本报讯 北宫镇张郭庄南路40号院是1997年后建成的小区，老旧破、问题多，由于老旧小区暖气管道供暖设备老化，近几年居民普遍反映供暖季经常出现暖气不热的问题，给居民的日常生活带来了极大困扰。因产权等历史遗留问题，想要改造供暖管线也困难重重。该院原供暖单位是北京天宇仁合市政工程有限公司，由于该公司处于张郭庄村棚改拆迁范围内，不能再继续提供供暖服务，原供暖单位找到北京市丰台区房屋经营管理中心供暖设备服务所接手该院供暖。从2023年8月9日开始该院进行供暖管道并网改造。

丰台区房屋经营管理中心供暖设备服务所在室外挖沟、管道铺设施工过程中，遇到了不少问题，社区与供暖所施工方进行了多次协调，力求为居民解决实际问题。

8月10日供暖并网改造第二天，施工中工人不慎将自来水主管挖坏，导致小区自来水停供。15时维修人员开始抢修，一个小时后修复完毕，正在准备恢复供水时，维修人员突然发现仍有漏点，还需继续修复，导致停水时间进一步延长。针对此事，

社区全程跟进督促维修进度，并安排人员通过业主群发布通知说明情况。随着时间的推移，眼看临近傍晚，居民需要用水做饭，社区及时上报镇相关科室协调供水车辆。18时左右，抢修完成供水恢复，社区第一时间上报相关科室供水管道已修复，无需水车支援，避免浪费资源。同时，针对几位拨打12345反映停水问题的居民，社区工作人员在维修完成后逐一入户见面沟通，讲解自来水恢复情况。

8月中旬又有多位居民打投诉电话，反映小区进行暖气管道改造更换的管道比之前的细，以前供暖温度不高，居民害怕换完之后温度更低，担心冬天温度不够。社区首先对几位居民进行安抚，并多次与施工方进行沟通协调。施工方表示严格按照施工设计图纸进行施工，供暖管粗细是有设计标准的，但考虑到小区居民针对此问题的诉求较多，为了解决居民诉求，达到居民满意，施工方同意供暖管道原拆原建，按原管道粗细更换。

9月3日，有居民反映5号楼2单元门口管道已回填完了，但路面一直没有恢复，还有一个井口到晚上

下班一直敞着未盖上，坑洼不平，家有推轮椅的老人，导致出行很不方便。经过社区多次协调，施工单位很快恢复路面，解决了居民出行困难。

9月9日下大雨，居民反映由于施工导致小区主路路面积水严重。社区工作人员立即进行实地走访，查找积水原因，积水点位地势低洼，再加上西边因施工堵住道路，水流不出去，导致此处积水，施工完毕道路恢复，积水现象就会消失，社区工作人员在对居民进行解释安抚工作的同时，协调施工方尽快处理路面积水，加快道路周边施工进度，方便居民出行，减少居民相关诉求。

在40号院供暖管道并网改造施工过程中，社区工作人员积极协调施工方，解决居民各种诉求，社区工作人员的付出获得了居民的一致认可，保障居民冬季供暖，让百姓住得舒心、住得安心，也是社区工作的重中之重。社区会及时督促施工单位加快工程建设实施进度，协调各方及时解决推进过程中出现的问题，争取该小区供热管道铺装工程早日全部完工，保障小区如期供暖，保证居民温暖过冬，享有更多的幸福感和获得感。

修复道路『创面』 让居民放心走路

拆除拦路电线杆 打通百姓幸福路