

接诉即办

一小时响应遮阳棚投诉 七小时抢通塌陷路面 三天点亮漆黑楼道

丰台用快响应书写暖服务

本报讯(通讯员 赵晶 陈一聪 苏甦 赵红兵)民生无小事,枝叶总关情。近日,丰台区各街道社区以“接诉即办”为抓手,快速响应居民诉求,用暖心服务赢得群众点赞。芳星园二区将“违建”误会转化为惠民实事的暖心故事,大红门街道为无物业小区点亮20盏“民心灯”,太平桥街道7小时抢修塌陷路面跑赢暴雨预警……一桩桩民生“小事”的快速解决,既彰显了基层治理的温度,更体现了“民有所呼、我有所应”的服务理念。从遮阳棚的误会化解到楼道灯的温暖点亮,再到路面的紧急抢修,丰台区用实实在在的行动诠释着为民服务的初心。

遮阳棚乌龙事件暖心收尾

芳星园二区居委会接到居民投诉,反映社区小花园出现疑似私搭乱建的“小棚子”。方庄街道办事处综合行政执法队与居委会迅速响应,组建工作小组,1小时内便抵达19号楼北侧小花园。令人意外的是,现场并无违建,所谓的“小棚子”实则是社区精心规划的便民遮阳棚。

原来,为给居民打造舒适的夏日休闲空间,芳星园二区社区经多方研讨、反复论证,确定了遮阳棚建设方案。该遮阳棚手续完备,合法合规,旨在为居民提供遮荫纳凉、交流互动的的好去处,承载着社区提升居民生活品质的深切关怀。然而,施工期间因部分居民提出更换遮阳棚材料的合理建议,工程暂时停滞,这才引发了此次误会。

情况核实清楚后,社区工作人员第一时间与诉求人取得联系。通过耐心沟通,了解到诉求人因不了解实际情况,才将便民设施错认成违建建筑。为全面了解居民对遮阳棚的看法,工作人员还走访了其他居民。结

果显示,大多数居民对这一便民设施高度认可,纷纷表示遮阳棚极大地方便了日常休闲娱乐,是社区贴心的惠民举措。

为彻底消除诉求人的疑虑,工作人员详细介绍了遮阳棚的设立初衷、审批流程及带来的便利。同时,社区积极协调施工方,在沟通当天便重启搭建工作,让这座承载社区温度的设施尽快投入使用。

在社区工作人员的努力下,诉求人不仅对遮阳棚的情况有了清晰认知,消除了误解,还对社区的便民举措连连夸赞,对工作人员认真负责的态度表达由衷感谢。这场因信息不对称引发的误会,最终转化为居民对社区工作的理解与支持。

从“摸黑上楼”到“温暖到家”

大红门街道南顶村社区辖区内的南顶村15号楼因长期缺乏物业管理,楼道照明设施年久失修,常陷入“失明”困境。漆黑的楼道不仅给居民出行带来不便,更埋下诸多安全隐患。社区连续接到12345市民服务热线工单,集中反映小区楼道灯损坏问题。大红门街道南顶村社区工作人员接诉后,第一时间上门开展工作。社区工作人员逐门逐层排查,详细记录每一处损坏情况,整理出完整的维修清单。面对公共区域维修资金缺失难题,社区一方面协调相关科室争取到了专项经费,另一方面聘请专业电工,确保维修工作专业高效,每处更换的LED节能灯具都符合安全标准。

经过几天紧张作业,无物业小区的楼道重获光明。累计更换LED灯泡20套,铺设护套线100米。夜幕降临时,一盏盏明亮的灯驱散黑暗,照亮居民回家的路。

7小时抢修塌陷路面

正值早高峰出行时段,太平桥街道丽新怡园小区东门内主道路突发塌陷,原本平整的路面突然“凹陷”出一块面积约0.5平方米的区域,给居民出行埋下安全隐患。

街道接到消息后迅速响应,相关负责人第一时间作出部署。为防止过往车辆、行人误入危险区域,东管头社区与物业人员立即在塌陷处周边醒目位置放置锥形桶、拉起警戒线等警示标志,同时化身“临时交通指挥员”,引导车辆绕行,现场秩序在他们的努力下有条不紊。

经专业人员初步勘查,路面下沉塌陷原因为地下管道漏水。持续的漏水导致土壤被冲刷流失,地面失去支撑从而松动塌陷。物业公司启动应急预案,修复了管道漏水问题,“地下暗流”已被止住。维修人员进一步挖掘塌陷部位时,发现地下40厘米处存在一个直径50厘米、长度约4米的空洞,宛如地下“隧道”。为确保居民安全,物业对空洞路段采取临时封路措施,社区工作人员在现场维持秩序、疏导周边交通,物业维修人员紧密配合,清理残渣、分层回填、强力夯土、精心铺砖……经过7个小时争分夺秒的紧张奋战,15时许,塌陷路面终于完成修复。当晚,气象台发布大雨冰雹预警,这场争分夺秒的抢修,成功避免了雨水浸泡可能引发的更大险情。

“本以为今天回家得绕远路,没想到这么快就修好了,街道和物业反应太迅速了!”居民李女士的赞叹,道出了小区业主的共同心声。此次应急抢险发现及时、处置高效,成功避开早高峰拥堵,保障了居民出行畅通。

施工阻断上班路
“法律管家”化干戈

长辛店街道

本报讯(通讯员 王兴凯 杨光 唐瑞蒙)近日,长辛店街道“法律管家”接到来自长辛店大街89号居民的诉求。居民反映自家门前施工改造挖了近8米的深沟,因施工方未提前告知施工时间,导致居民出行困难,无法上班。虽施工方承诺为居民搭建出行便道,但因搭建时间较长,造成居民误工,大家情绪激动,施工方也以延误工期为由不肯让步,使得居民与施工方矛盾升级。

在了解到双方存在的矛盾点后,“法律管家”和民警立即赶到居民家与施工方现场沟通调解。“法律管家”临阵不乱,首先采取降温“控场”,制止事态扩大和蔓延;接着通过“背靠背”的方式对双方当事人分别耐心细致地做思想工作;待双方情绪稳定,抓住有利时机,及时进行调解,“法律管家”以《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国民法典》的相关法律规定为基础,现场就居民出行、误工情况以及施工进度等问题进行详细专业的解释说明,在安抚居民激动情绪的同时,对施工人员提出施工要求,并对居民误工情况拿出可行的解决方案。最终双方矛盾化解,达到相互理解体谅,紧密联系沟通的调解效果。

目前,街道“法律管家”队伍共进行居民矛盾排查210次、化解社会矛盾纠纷270余次,回复法律咨询450余次、举办法治讲座40余场,有效解决群众“急难愁盼”。

全国爱肤日

科普进药店
安全用妆量肤而行

本报讯(通讯员 张悦)5月25日为全国爱肤日,为切实提高公众安全合理用妆意识,加强化妆品不良反应监测宣传工作,在“5·25爱肤日”到来之际,丰台区市场监管局携手同仁堂连锁药店,开展主题鲜明、形式多样、内容丰富的宣传活动,共同为辖区居民营造良好的安全用妆消费环境。

执法人员化身专业讲解员,向社区居民讲解化妆品不良反应常见表现,现场演示“国家药监局化妆品监管”App查询流程,向居民介绍化妆品购买小贴士,用生活化的语言将专业知识拆解成易懂“干货”,扫清居民的认知盲区。

在互动体验区,护肤专题讲座正在进行。药店工作人员现场介绍化妆品分类、调配花果茶,立足药食同源理念传递“内调外养”的科学护肤观。执业药师揭秘草本成分在护肤领域的现代应用,并指导参与者亲手制作中药香囊,让参与群众在实践中感受传统医药与现代技术的奇妙融合。

创城进行时

靛厂村巧用积分制
激发村民新动能

六里桥街道

本报讯(通讯员 贾非非)近日,六里桥街道靛厂村新时代文明实践站的志愿者们手持扫帚、簸箕等清洁工具走进小区,全面清扫绿化带、楼道公共区域、停车棚等卫生死角,同时积极向村民宣传“积分制”。

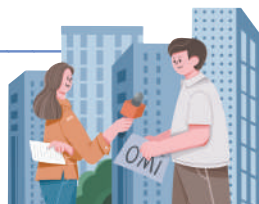
据悉,自开展全国文明城区创建工作以来,六里桥街道靛厂村以新时代文明实践站为载体,积极探索“积分制”治理模式,将参与移风易俗、环境整治、好人好事、善行义举、贡献荣誉等行为都逐项转化为个人积分,存进“积分银行”,由工作组对村民积分情况实行登记和台账管理,可按分值兑换奖品。

一瓶洗衣液、一提卫生纸等基本生活用品,成为培育村民公共精神、激励大家自我约束、自我管理的“奖励品”。

“积分制”在靛厂村实施以来,村民参与集体活动的积极性明显提高。村里大力提倡德者有“得”,例如摒弃陈规陋习、婚丧嫁娶带头从简可获积分;文明祭扫、不烧纸可获积分;积极抵制赌博歪风等行为可获积分……用积分奖励推进移风易俗,为树立文明新风尚提供了新路径。

据村委会工作人员介绍,村里通过争取财政补贴、企业捐赠、帮扶单位支持等方式积极筹集兑换物资,一般以洗手液、餐巾纸等日用品为主。

参加此次环境治理志愿活动的张姐已经获得积分。不仅如此,参与垃圾分类、旧物兑换、宣传“积分制”等活动都能获得积分。她表示:“参与村里活动本身就是我们村民应该做的,没想到现在还能有奖励,我更有动力了。我得拉着身边的人一起行动,多为村里做好事!”



这儿变美了

5月21日,本报刊登了方庄街道芳城园二区社区存在的环境卫生问题,指出该社区及楼道内存在多处堆物堆料、乱张贴小广告等现象,同时楼内照明灯无法正常使用,墙面、玻璃存在破损情况。这些问题不仅影响了社区整体环境面貌,更给居民日常生活带来诸多不便。

经过相关部门的积极整改,目前社区环境已得到显著改善。这一系列整改措施不仅提升了社区整体环境品质,更重要的是消除了安全隐患,为居民创造了更加舒适、安全的居住环境。

街镇 方庄街道



整改前

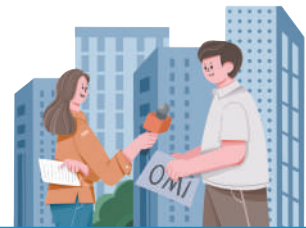
社区 芳城园二区



整改后

街镇 新村街道

地点 芳菲路



这儿还不美丽

经检查,新村街道芳菲路与丰桥路交叉路口向南50米,芳菲路西側主干道存在积存垃圾问题,影响市容环境。

物业焕新暖民心 应急接管实现99.46%高票转正



宛平街道

本报讯(记者 杜倩 通讯员 魏妮诺)“电梯修得稳当,路灯换得亮堂,现在小区跟以前相比简直不一样!”提起近三个月的居住变化,晓月苑六里小区居民王阿姨连连称赞。半年前,北京马连道顺天物业管理有限公司宛平桥分公司(以下简称“顺天物业”)作为应急物业入驻该小区,通过环境、安全、设施三大治理工程,仅用一个月的时间便以99.46%的居民支持率转正,书写了从“应急接管”到“民心所向”的基层治理答卷。

针对原物业遗留的脏乱差问题,顺天物业入驻首日即开展“开荒式”整治:清理陈年垃圾堆积物,修复破损绿化灌溉系统,让荒废绿地重

现盎然生机;针对楼道“牛皮癣”,采用“铲除+粉刷”组合拳,完成楼宇墙面翻新,曾经布满小广告的灰白墙面焕然一新。居民李大爷感慨道:“现在下楼遛弯,脚下没了垃圾,眼前多了绿植,住着舒心多了。”

聚焦居民出行安全,物业实施“技防+人防”双提升工程。对14部电梯进行“体检式”维修,更换老化钢丝绳、接触器等核心部件,加装电梯机房温控设备,同步修复监控系统并升级故障预警功能,彻底解决此前电梯频繁停运问题。针对冬季路面安全隐患,重新铺设主干道破损地砖,改造粉化路面,配合新划的清晰交通标线,让居民“脚下安全”有了保障。

“感应路灯太方便了,下夜班再也不用摸黑

找单元门!”居民张女士指着新换的64盏智慧路灯说道。物业从群众身边小事入手,组建应急维修队,平均响应时间缩短至30分钟。同步推进公共照明系统升级,完成7栋楼线路检修,更换的智能路灯具备人体感应和亮度调节功能,既节能又贴心。这些“看得见、摸得着”的改变,让民生服务真正暖到群众心坎里。

在应急服务期间,街道、社区搭建“居民议事会”“服务满意度调查”等沟通平台,全部实现“接单—处理—反馈”闭环管理。转正前夕开展的满意度调查显示,99.46%的居民支持顺天物业正式入驻。宛平街道负责人表示,此次物业焕新不仅改善了居住环境,更探索出“党建引领+居民参与+企业服务”的基层治理新模式。