

接诉即办

解决水质隐患 消除燃气风险 改善桶站环境

# 接诉即办解民忧 长效机制护家园

本报讯(通讯员 姜卓然 太正琪 隗瑜萍)近日,各街镇通过接诉即办机制解决了一批群众关切的实际问题。从排查水质隐患、消除燃气风险到改善桶站环境,相关部门和社区在接到居民诉求后快速响应、多方联动,并在解决问题后建立长效机制防止问题反弹。

## 处置水质问题 保障民生安全

东铁匠营街道刘家窑第二社区接到李女士的投诉,反映其租住的蒲黄榆路13号楼1单元301室厨房水龙头流出的水都是黄色的,并带有泥沙,认为水质有问题,担心饮用水安全,故拨打了12345热线寻求帮助。

接到投诉后,东铁匠营街道刘家窑第二社区高度重视,为保障李女士的用水安全,社区工作人员立即协调蒲黄榆路13号楼北京天岳恒房屋经营管理有限公司工作人员、自如中介管家一同入户,现场排查水质发黄原因。现场与诉求人家邻

居及楼内其他居民了解核实,均未发现水质问题,各户厨房水管放水无浑浊及其他颜色。故工作人员于当日判断李女士家水质发黄一事,可能系长时间未使用或管道老化沉积物冲刷导致。

次日,物业工作人员再次到李女士家,现场对水龙头阀门进行维修,并将厨房水龙头管道进行倒灌冲洗,清理管道内的老化沉积物。维修及冲洗完毕后,经工作人员再次接水、放水,均未发现浑浊和发黄现象。随后社区工作人员致电李女士。李女士表示感谢,回家观察两天后,明确告知水质发黄问题已经解决。感谢社区与物业工作人员的大力帮助。

为了防范类似情况发生,东铁匠营街道刘家窑第二社区不定期督促北京天岳恒房屋经营管理有限公司,对公共主管道进行排查、维护。同时,社区工作人员在入户时也加大宣传力度,主动服务,建议居民定期排查、清理自家支管及家用净水设备,共同保障用水安全。

## 居民家中燃气隐患揪心 社区全程跟进彻底解决

宛平街道垂虹街南社区星朗园小区吴女士家的燃气存在安全隐患,其家中统一安装的燃气热水器使用时不仅会触发烟感报警,还会弥漫浓重燃气味,多次报修却未得到根本解决,让有孩子的家庭整日忧心忡忡。垂虹街南社区接到吴女士诉求后,立即启动接诉即办工作机制,社区居委会副主任、服务站站长第一时间赶赴现场上门勘查,详细确认隐患具体情况。

为彻底消除安全隐患,社区充分发挥党建引领作用,迅速牵头联动开发商、燃气公司、小区物业及热水器品牌方售后等多方力量。其间,面对初次检查结果不明确、售后审批流程耗时较长等难题,社区工作人员毫不懈怠,始终紧盯问题处理进度,还多次向相关方强调隐患的特殊性与紧迫性,据理力争推动问题解决。经过连续三天的跟踪督促,品牌方售后顺利完成审批并为吴女士家更换了热

水器,困扰居民许久的燃气隐患被彻底清除,居民的生活安全得到了切实保障。

## 告别脏乱差 桶站大变样

“现在咱们14号垃圾桶站周边真是大变样,再也没有以前的异味和脏乱,看着就舒心!”家住北官镇槐树岭社区55楼居民王阿姨看着焕然一新的桶站,忍不住竖起了大拇指。此前,社区接到诉求反映小区14号桶站周边环境脏乱差,绿化带里渣土堆积、垃圾散落等问题,不仅影响小区美观,更给居民日常生活带来困扰。接到诉求后,社区工作人员高度重视,第一时间前往现场查看情况。

发现垃圾桶未及时清运,部分垃圾被随意堆放在桶站外,地面还有污渍残留。为了尽快解决问题,社区立刻组织保洁人员开展集中清理行动。大家不怕脏、不怕累,将外溢垃圾全部清运,对桶站周边地面进行冲刷消毒,更换破损垃圾桶,并对垃圾桶进行全面清洁。经

过一番彻底整治,14号桶站周边环境焕然一新,杂乱景象一扫而空。

清理工作完成后,居民们纷纷表示满意。

为了巩固整治成果,社区建立了常态化巡查机制,工作人员每天都会抽出时间到14号桶站及小区其他桶站周边转一转、看一看,及时发现并解决问题。同时,社区工作人员还反复叮嘱桶站分拣员和保洁员,要严格落实岗位职责,做好垃圾桶的日常清运、分类分拣和周边环境清扫工作,确保桶站周边始终保持干净整洁。此外,社区还通过张贴倡议书、提示标语等方式,引导居民规范投放垃圾,共同参与桶站环境维护。

“接诉即办也不是‘一锤子买卖’,只有盯着问题解决并且长效维护,才能真正让居民放心、省心。”槐树岭社区负责人表示,未来社区将继续秉持为民服务初心,把居民的“烦心事”当成“心头事”,用实实在在的实际行动,为居民打造一个干净、舒适、宜居的生活环境。

## “清障专班”上门 打通“生命通道”



成寿寺街道

本报讯(通讯员 李明)

“楼道里的快递、废旧纸箱堆了大半年,不仅挡路还藏隐患,孩子上下学都得侧身走,麻烦帮忙处理下。”近日成寿寺街道接到居民李女士的求助电话,反映华芳园小区5号楼15层楼道被杂物“霸占”,原本宽敞的公共通道变得狭窄拥挤,消防安全让人忧心。这并非个例,走访中工作人员发现,该层楼道内废旧纸箱、未拆封的快递等“顽固访客”扎堆盘踞,靠在楼道墙边,挤占半条通道,不仅影响环境整洁,更直接堵塞了“生命通道”,成了居民心中的“揪心事”。

接到诉求后,街道联合派出所民警和物业,迅速组建“楼道清障专班”,

化身“公共空间守护者”,第一时间上门核实情况。面对居民“杂物扔了可惜,放楼道不碍事的想法”,工作人员耐心细致讲道理,结合火灾案例说明楼道堆物的致命危害,打消居民的抵触情绪,针对体积大、搬运难的“重量级访客”,街道工作人员协调清运车辆、调配专业人力,从打包零散杂物到搬运大件物品,不放过任何一处隐患。

经过半天的整治,华芳园5号楼15层楼道内的“顽固访客”已被清退,原本拥挤杂乱的通道焕然一新,行走空间豁然开朗,空气也变得清新畅通,“生命通道”重新恢复了畅通。

李女士看到整洁的楼道,开心地说:“现在走楼道心里都亮堂,感谢街道帮我们解决了大难题!”

## 屋顶防水工程完工 老旧楼栋居民实现“住有安居”



大红门街道

本报讯(通讯员 朱艳丽)

“以前每逢下雨天,墙面就渗水、墙皮往下掉,现在修好了房顶,终于能睡个安稳觉了!”家住大红门南里5号楼的居民王阿姨看着焕然一新的楼顶,脸上满是欣慰。

大红门南里5号楼建造年代久远,属于老旧楼栋,因常年风吹日晒,屋面防水层老化破损,加上近期降雨频繁,楼顶多处出现漏点,雨水顺着墙体渗入居民家中,导致墙面斑驳、家具受潮,给居民生活带来极大困扰。社区网格员在日常走访中了解到这一情况后,第一时间上报社区居委会,启动“接诉即办、网格联动”工作机制。

为高效解决问题,社区工作人员迅速组织实地勘察,精准定位墙角、排水口、管道根部等漏点集中区域,摸清屋面裂缝、空鼓、积水等核心问题。考虑到楼栋无专项维修基金的实际状况,社区主动牵头向街道申请专项维修经费。通过多方比价,核查资质、考察施工案例,最终筛选出经验丰富的专业施工团队,并制订“查漏诊断—基层处理—重点加固—整体涂刷—闭水验收”的全流程施工计划。

施工期间,社区安排专人全程驻点监督,实时跟进施工进度,及时协调解决高空作业安全防护、居民临时出行等问题。

经过紧张施工,屋面防水工程顺利完工,解决了困扰居民的漏水难题。

## 这儿变美了

近日,本报报道了成寿寺街道成寿寺社区18号院2号楼二单元1-12层楼道存在堆物堆料,大件垃圾、建筑垃圾堆放等问题。经相关部门整治,目前已清理完毕。

街镇 成寿寺街道

地点 成寿寺社区



整改前



整改后

## 这儿还不美丽

街镇 青塔街道  
地点 大成路

经检查,青塔街道西四环中路辅路与大成路交叉路口向西160米,大成路南侧主干路存在清扫保洁不到位的情况。



# 迎新春 美家园——周末卫生日暨“大扫除 大清障”行动倡议

居民朋友们:

新春将至,为发扬爱国卫生优良传统,弘扬文明健康新风尚,营造一个整洁、安全、健康的居住环境,我们诚挚倡议,在元旦至春节期间,结合周末卫生日活动,全体居民携手参与“大扫除 大清障”行动。

## 行动意义: 清洁家园,共享四重“好礼”

- 环境礼** 清除杂物堆积,消灭卫生死角,让社区容颜焕新。
- 安全礼** 畅通消防通道,清理可燃堆积,守护生命财产安全。
- 健康礼** 清除病媒孳生地,做好垃圾分类与消毒,筑牢健康防线。
- 文明礼** 践行“门前三包”,规范停车充电,共育社区文明。

## 行动指南: 重点区域清洁指引

- 清理居家环境** 做好“三清三关”(“清厨房、清阳台、清楼道,关火源、关电源、关气源”),彻底清理楼道、阳台、厨房、出入口等区域的堆物堆料;定期清洗油烟机,整理废旧物品;及时处理过期食品药品,做好垃圾分类。
- 清理社区(村)环境** 共同清理房前屋后、绿地、车棚、垃圾站周边的宠物粪便、烟头、废旧车辆与枯枝烂叶;严禁“飞线充电”,车辆请停入指定区域,绝不占用消防通道。
- 治理公共区域环境卫生** 各商户、单位请落实好“门前三包”,保持门前整洁有序,加强重点场所的清扫与消毒。
- 治理病媒生物孳生环境** 积极参与统一灭鼠灭蟑活动,重点清理厨房、卫生间等区域的卫生死角,清除鼠洞、蟑迹,维护好毒饵站。
- 强化控烟工作管理** 请勿在室内公共场所吸烟,不乱扔烟头。各场所请严格落实控烟要求,共建无烟环境。

## 健康提示: 好习惯就是“防护服”

- 垃圾分类投** 准确分类,定时投放,维护桶站周边清洁。
- 物品勤整理** 定期清理杂物,避免堆积,消除安全隐患。
- 病媒齐防制** 堵洞抹缝,清除鼠迹蟑迹。
- 控烟我先行** 拒绝烟草危害,保护你我健康。

清洁家园,人人有责;美化环境,家家受益。让我们立即行动起来,用双手共创美好生活!