

丰台百姓故事

马静和她的5000只“凉小鸭”

本报讯(实习记者 梁丽媛)上午十点,右安门凉水河畔,阳光把水面染成金色。河水缓缓流淌,几只“小鸭子”穿着蓝色志愿马甲,正三五成群地沿着河岸巡护,手中夹子一起一落,把水草、烟头、碎玻璃一一夹起,透明的垃圾袋鼓了起来,露出糖果袋和药瓶的轮廓。马静走在队伍中间,一个小姑娘蹲在岸边夹碎玻璃,她走过去俯身看了看对方的手套,确认戴好了才起身。这是“凉小鸭”志愿服务队寻常的一次巡河,也是马静指导“小鸭子”们的日常一幕。

从一名普通的巡河参与者到团队组织者,从30个家庭到带动5000余名志愿者,马静用三年时间在首都的碧水清流间,书写了一个关于成长、守护与双向奔赴的故事。她牵头组建的这支青少年志愿服务队,创新推行“巡河+”模式,累计服务时长超12万小时。2026年,马静获评“全国十佳生态环境志愿者”,“凉小鸭护河行动”项目也摘得首都志愿服务金奖。

凉水河的“小鸭子”
守护凉水河的孩子

马静对凉水河的念想,是经年累月浸在骨头里的。她在河边住了快十五年,那条河就在家门口,像一位沉默的老邻居。她得空就去河边走走,后来索性跟着志愿队伍一起巡河,拿个夹子捡垃圾,打捞一下近岸的漂浮物。

深入参与后,她开始明白,保护这条河不是一个人能做的事——得有人巡、有人劝、有人盯,环环扣。真正让她动了“拉一支队伍”心思的,是河边那些在岸边跑来跑去的孩子们。马静想:能不能让孩子们边玩边护河,把巡河活动变成孩子们的趣味实践游戏。在街道和社区的支持下、在前辈志愿者的指导下,她开始自己组织活动、招募志愿者,从参与者逐步成长为组织者。

2023年,她决定付诸行动,在右安门街道社区社会组织联合会的指导和帮助下,“凉小鸭”志愿服务队正式成立,名字是大家投票选的。“凉小鸭”——凉水河的小鸭子,守护凉水河的孩子。马静说这个名字是大伙儿共同的决定,“所以从第一天起,‘凉小鸭’就是属于每一个志愿者的。”

从30个家庭到5000人
一颗心点燃另一颗心

队伍成立初期,没有制度,就一边干一边摸索。后来,区里和街道伸出了手——街道党工委帮着完成社区注册备案、协调活动场地,指导搭建组织架构、建立管理制度。

从30个家庭到5000多名志愿者,覆盖10个区、31支小队,每一步都踩在实地上。马静把第一件事想得很清楚:要找准“家校社协同”,让孩子们自己动手、亲身体验、自我感悟。不是简单的劳动,而是劳动体验课程,践行“请

进来”和“走出去”,请高校志愿者来河边讲科普,带孩子去科研院所学知识。北京林业大学、科技大学的志愿者来了,中国环境监测总站的大门也打开了,孩子们的眼睛跟着亮起来。

第二件事是规范化管理。在右安门街道社区社会组织联合会的指导下,理事会、秘书处搭建起来了,制度一条条写出来了,新成员要培训、考核,合格才能上岗。有了章法,大家就信了;信了,人就来了。从丰台右安门出发,这支队一路铺开,现在十个区都有“凉小鸭”的身影,5000多人,累计服务时长超过12万小时。

一辆单车浮出水面
孩子知道“我真管用”

景风小队巡河,一个孩子突然蹲在岸边盯着水面看——河底有辆共享单车,几个小脑袋凑过来,七嘴八舌:金属和塑料泡在水里会污染水体吧?会不会伤害小鱼小虾?小志愿者们通过智能手表拍照,发定位。马静看到后通过街道协调上报,前后一个多小时,单车被打捞上来。她把清理后的照片发回群里,孩子们炸了锅:“真是我们发现的!”“我们上报的真管用!”

对孩子们来说,这不只是一辆单车被打捞上来,是他们第一次真切感受到——自己参与、发现问题、政府认真对待、快速响应,一个完整的闭环。马静管这叫“双向奔赴”。

“凉小鸭”的主阵地在河边,但河边的事远不只捡垃圾。巡河的路上,会融入生态科普、节水护水、反诈宣传、文明创城这些内容。马静说,这些孩子是政府的“小眼睛”和“小喇叭”——“小眼睛”发现问题;“小喇叭”宣传生态保护、文明行为理念。

从河边延伸到社区,从巡河到参与基层治理,“凉小鸭”的路子越走越宽。很多家长说,孩子回家主动给爷爷奶奶讲反诈知识、讲节水窍门,还监督全家人做好垃圾分类,孩子把志愿活动里学到的东西带回家,带着大人一起做——“小手拉大手”。

“凉小鸭”眼中的马静

她做的,比说的多得多

(张春霞,党员,志愿者,景风小学校园守护小队长)

张春霞记得那天——活动中心门口,一只小猫死了,蜷在墙角,没人注意。她正犹豫着该怎么办,马静已经拿了个袋子走过去,蹲下身,把小猫轻轻装好,在树下找了个安静的地方埋了。动作很轻,没说什么话。

她蹲下来的时候,和我们一样高

(梁文浩,景风小学二年级四班,“凉小鸭”队员)

2025年12月5日国际志愿者日,他在台上演情景剧——演一个捡垃圾的小志愿者,从地上捡起烟头,大声说:“烟头是有害垃圾!”台下掌声响起的时候,他看见马静站在后排,笑着冲他竖了个大拇指。

梁文浩说马阿姨教他认垃圾

“她就这样,看见什么做什么,从来不等人开口。”张春霞说。马静有鼻炎,一到换季就难受得厉害,可每次活动从不迟到,从头到尾站在河边,该讲什么讲什么,该教什么教什么,从不因为身体不适缩在后面。

分类、进行水质检测。“她蹲下来跟我们说话的时候,跟我们一样高。”孩子说这话时,比了一个高度,手在胸口那儿比了比。在志愿活动中,他学会了分辨各种鱼,学会了捞小虾,学会了用手表记录水质数据。

丰台区打出社保助老服务“组合拳”

本报讯(记者 袁阳)今年以来,丰台区人力资源和社会保障局主动走进公园、社区、养老院,把服务送到群众身边,从“人找政策”到“政策找人”,在服务的广度、精度、深度上全面发力,让社保政策真正“飞入寻常百姓家”。

10余个场景触达老年人身边

“以往社保服务更依赖固定场地,现在我们主动找需求、送服务。”丰台区人力资源和社会保障局社保中心相关负责人介绍道,服务场景已从政务服务大厅扩展到公园、社区、养老院、企业、园区、招聘会、商圈等10余个场景。同时,联合银行网点推行“社银合作”,老人走进任何一家合作银行,都能办理资格认证、三代社保卡换发等业务。

对于有明确需求的老人,丰台区通过专家会诊、帮办代办解决;而对于更多不知道自己“该办什么”的老年群体,工作人员则主动提供“政策明白纸”。

今年,丰台区以“社保服务进万家”为主题,按照“周周有主题、月月有活动”的节奏,服务场次比去年翻了一倍多。资格认证进公园、三代卡换发进银行、政策直播进家庭……通过直播、一对一讲解、大喇叭广播等接地气的方式,用大白话、家常话把政策送到老年人最集中的地方。

据统计,近期活动累计接待咨询群众600余人,发放宣传资料300余份,现场帮助220余名老年群众完成社保待遇资格认证。

“银龄护航”实现分级施策

服务下沉了,质量会不会“注水”?谁来办,专不专业成为关键。面对疑问,丰台区用一支“银龄护航”专管员队伍给出了回答。

2025年3月,丰台区正式组建“先锋人社 银龄护航”专管员队伍,覆盖街镇、公服、社保三级部门,现有专管员50余人。这支队伍构建起区、街(镇)两级贯通的服务矩阵,建立全区退休人员台账追踪机制,以“一对一专管员辅导”模式打通服务的“最后一米”。社保中心养老受理科负责人李梦宸表示:“截至目前,丰台区已累计为800余名退休职工提供靶向服务1600次。丰台有专管,退休办事不再难。”

依托这支专业化服务力量,区人力社保局还打造“银龄先锋”工作室,聚焦退休全流程服务。一方面,线上线下联动,为群众提供材料补正、全程帮办等暖心服务,复杂档案办理效率

提升34.7%;线上开设“退休提升行动”“延迟退休政策小贴士”专栏、“社保课堂——丰保、福保知识百问百答”等栏目,精准推送政策解读,累计阅读量达18.7万人次。另一方面,分层分类严审,建立疑难问题会诊联办模式。同时,优化业务流程,整合退休审批、法前补缴、企业年金等事项,推行“一站式”集成服务,创新建立“1+N”跨部门联审机制,通过联合会商、提级督办,攻坚疑难问题档案13件。

专家“会诊”解“疑难杂症”

自“延迟”新政实施以来,“一人一策”已成为退休服务的常态。针对人事档案统一保管于丰台区人力资源公共服务中心的人员,丰台区响应北京市统一部署,将退休人员档案预审提前到1年,实现“未审即审”。一季度,丰台区档案预审小组已完成千余份退休职工档案审批。同时,创新推行“受理、经办、审批”三岗合署办公,业务办理效率提升40%。切实筑牢养老保障防线,让群众实现“退休不忧心”。

对于更复杂的“疑难杂症”,区人力社保局设立了“专家会诊室”。该会诊室由52名社保、养老、工伤等领域的业务骨干组成,以“丰铃行动”为抓手,专解各类跨部门、跨区域难题。会诊室每天对外开放,居民如遇窗口解决不了的问题,可直接请专家帮办。

“多亏了‘专家会诊室’,帮我积极联络外省找回工龄,这下我的养老金可有着落了。”办事群众孔师傅对此赞不绝口。据了解,孔师傅之前在外省工作,工作变动来北京参保后,其在退休存档时发现档案记载存在多处矛盾,且外省缴费情况不明。值班专家了解情况后,立即协调多科室综合研判,分别向河南省四个部门发函核实,最终认定了孔师傅的工龄,解决了他的退休难题。

自“专家会诊”制度建立以来,共收集问题140余例,均已办结。近年来,区人力社保局还构建了“工伤认定+劳动能力鉴定+社保经办服务+养老审批”会诊联合体,以及“社保+医保+税务+政务”会诊共同体,完善区级专管员、街镇经办员、社区服务专员三级服务网格,推进社银一体化服务网点建设,打造15分钟“服务圈”。

从广度到精度再到深度,丰台区正以实际行动把政策送到百姓最需要的地方。区人力社保局相关负责人表示,将持续深化“社保服务进万家”系列活动,常态化开展进社区、进公园、进商圈等便民服务,把更贴心、更便捷的社保服务送到千家万户。

街镇 右安门街道

地点 玉林东里二区社区



整改前



整改后

这儿变美了

近日,本报报道了右安门街道玉林东里二区社区存在垃圾桶满冒、脏污,桶边垃圾清运不及时,垃圾桶破损等问题。经相关部门整治,目前已清理完毕。

这儿还不美丽

街镇 成寿寺街道

地点 方南家园社区

经检查,成寿寺街道方南家园社区存在垃圾桶满冒、脏污,桶边垃圾清运不及时,垃圾桶破损等问题。

丰铃行动

秉公执法解薪愁 精准履职纾民忧

本报讯(通讯员 王俊丞)劳动报酬是劳动者安身立命的根本,足额兑现薪资待遇是用人单位的法定责任。面对复杂特殊的行业薪资纠纷,丰台区人力社保局丰铃专班以“丰铃行动”为牵引,闻铃而动、接诉即办,精准处置劳资争议案件。近日,执法人员成功化解一起律师事务所薪资纠纷,帮助离职律师追回拖欠的报酬,切实维护劳动者的合法权益。

近期,律师朱先生因职业发展向所在律所提出离职,离职后律所仅为其结算发放了在职期间的部分工资,对其在职期间的部分案件绩效提成,迟迟未完整结算支付。在多次沟通协商无果后,朱先生拨打了12345热线,希望追回被拖欠的绩效薪资。该案涉及行业特殊的绩效

核算规则,案情细节繁杂、核查难度较大,对执法人员的专业能力提出了更高要求。

接到维权诉求后,区人力社保局第一时间约谈涉事律所,秉持公平公正、严谨细致的原则,开展全方位、多层次的精准核查。调查过程中,针对律所提出的变更支付方式等拒付理由,执法人员结合律师行业用工特性、双方劳动合同约定以及相关法律法规规定,精准界定绩效薪资的法定支付条件,纠正了企业的错误用工认知,明确指出劳动者已完成对应工作任务,依法享有获取劳动报酬的权利,用人单位不得无故拖延、克扣。同时执法人员多次与劳动者沟通对接,帮助其梳理在职期间的考勤记录、承办案件办结

证明以及薪资发放流水等材料,厘清未结算绩效的金额。最终,在执法人员的专业释法与耐心调解下,该律师事务所充分认识到自身在用工管理上的疏漏与薪资拖欠行为的违法性,随即积极配合整改,与维权劳动者重新沟通协商,双方达成和解协议,该律所结清了劳动者的全部绩效薪酬及剩余薪资,劳动者的合法权益得到了全面保障。

下一步,区人力社保局将持续深耕劳动保障监察工作,常态化开展用工巡查与普法宣传,从严整治拖欠工资、克扣报酬等违法行为,用心用情守护每一位劳动者的合法权益,并以“丰铃行动”为抓手,进一步畅通维权渠道、提升办案质效,筑牢辖区和谐稳定的劳资关系防线。