

用心当好“服务管家”

——滨河社区获全国表彰

春节将至，滨河社区的工作人员比平日更加忙碌，他们不仅要尽心解决居民身边的大小事，还要组织多姿多彩的文化活动，让大家感受到浓浓的年味。

在民政部近日开展的“全国城乡社区治理专项表彰”活动中，评出200个全国先进基层群众性自治组织，其中包括万柏林区兴华街道的滨河社区居民委员会。1月13日，记者带您走进该社区，感受其是如何用心当好居民的“服务管家”。

幸福密码

滨河社区辖区有6个生活小区，都是20年以上的老旧小区。在解决居民“急难愁盼”难题上，社区有一套协商共治的好办法：有啥烦心事，居民、物业、社区、街道各方坐下来“议一议”，你一言我一语，在和谐的氛围里把问题解决掉。在滨河社区党委书记胡佳看来，这也是社区治理的“幸福密码”。

社区里的“滨河家园议事厅”，居民都知道。在这里，“一事一议，急事急

议”，居民反映的情况摆上台面，街道、社区、物业、居民代表坐在一起，你一言我一语，谈意见、提建议。随后，社区把收集的问题迅速整理布置，一项项落实好，实现了“小事不出小区、大事不出社区、难事不出街道”。

自打社区里有了议事厅，“有事来议一议”成为居民的共识，让小区居民在无形中消了怨气，多了和睦。

对于居民来说，住得是否舒心，关键看服务好不好。

滨河社区针对此前物业“无党员”“无经验”的问题，采取推荐的办法，让退休老党员到物业担任党建指导员。再从居民党员中选出党性强、威望高、有责任心、公道正派的老党员，推荐到物业义务任职。

这样，物业有了“红细胞”的加入，考虑更多的从“如何营利”变成“怎样服务”，按照“一人包一楼”的标准，配置“红色楼管家”，建立了值班制度，并公布服务电话。

而且，为了更好给居民提供服务，物业采用了“物管帮”APP智慧系统，实行“1分钟接单、10分钟到场、1小时反馈”的响应机制。滨河社区党委书记胡佳介绍，“红色楼管家”通过后台操作，实现90%的物管工作线上办理，让群众足不出户就能享受物管服务。

车辆乱停乱放，有人及时上前劝导；楼道私拉乱接，有人整理电线；下水井堵了，有人帮忙清污……去年以来，社区、物业党员先后发现解决群众各类诉求2300余件。

暖心服务

居民点赞

居民中老人多，所以滨河社区在服务上突出了“养老”，贴心的举措赢得了大家的称赞。

在社区的“老年幸福院”日间照料中心，通过社区食堂爱心餐、健康操等充满乐趣的日常活动，为老年人提供了寓教于乐、全方位的日间照料服务。注重个性服务，探索服务队伍“走进小家，服务大家”和低龄老人“走出小家，融入大家”的“两走”服务模式，解除了不同年龄段和不同需求老人的各类后顾之忧。

另外，社区聚焦快递员、外卖配送员等群体“吃口热饭、喝杯温水”的需求，利用“爱心驿站”等平台，为他们提供避暑取暖、歇脚充电、饮水就餐等基本服务和书刊阅读、政策咨询、交流互动等服务。

胡佳表示，今年将继续按照抓党建促基层治理能力提升专项行动工作要求，牢记为民服务宗旨，走好基层治理“最后一米”，增进居民群众的获得感、幸福感、安全感。

记者 李涛 文/摄

老人行动不便 视频委托办证

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 李莹)双目失明的老人受疫情影响导致基础病发作，但却因身份证丢失无法用医保购药。1月13日，公安杏花岭分局消息，龙潭派出所与老人的老伴视频沟通，由其委托女儿代办身份证，解决了老人的燃眉之急。

1月6日下午，市民武女士来到龙潭派出所，向户籍窗口咨询能否

代办身份证。经了解，武女士的父亲双目失明多年，近期受疫情影响导致基础病发作，可身份证找不到了，无法用医保购买所需药物，而老人又不方便到派出所补办身份证。

辅警高美婷了解情况后，立即向教导员胡珍汇报了相关情况。最终，派出所决定现场视频通话，以录视频的方式，由武女士的母亲

写下委托书，委托女儿负责办理身份证。随即，民警快速为老人补办了证件。

户籍窗口工作人员的真心、真情，赢得了武女士赞许。1月11日，武女士再次赶到龙潭派出所，送上“热情服务 廉明高效 为民解忧 情系百姓”锦旗，对民警、辅警的“高效、贴心、暖心”服务表示感谢。

雪天车辆被困 交警援手相助

本报讯(记者 齐向真 通讯员 李俊)1月14日，我市迎来降雪，路面湿滑，一辆轿车在太原南站东广场的高架桥上打滑，无法前行。太铁交警张晋龙见状，热心帮助司机脱困。

当天上午6时许，因持续下雪，导致地面湿滑，张晋龙巡逻至太原南站东广场高架桥时，发现一辆黑色私家车行驶速度缓慢，甚至停了

下来。张晋龙随即喊话提示该车驾驶员注意安全。看到交警的出现，驾驶员赶忙放下车窗表示自己刚拿驾照不久，遇上下雪天十分紧张不敢开车。了解情况后，张晋龙在保证人员及车辆安全的前提下，一边安抚其情绪，一边帮忙将车辆开到附近停车场，还向其讲解了冬季行车安全常识，驾驶员连声感谢。

太铁交警提示：雪天路面湿

滑，车辆行驶速度过快或紧急制动极易发生侧滑。因此，雪中行车要降低车速，尤其在弯道或斜坡路段更要提前减速。一旦发生侧滑，不要慌张，应双手紧握方向盘，切不可向相反方向猛打方向矫正。危险实在避免不了也别担心，需要帮助时，可以第一时间联系交警解决。

保洁员认错失主 民警帮忙寻回

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 王垚垚)市民郑先生着急去医院看病，可不慎丢了社保卡，更令他郁闷的是，医院保洁员捡到后却认错失主，将社保卡给了别人。1月15日，鼓楼派出所消息，经民警仔细排查，社保卡最终完璧归赵。

几天前，鼓楼派出所综合指挥室接到郑先生报警，称他在医院看病时不慎丢失社保卡，卡内余额有

数千元，且没有设置密码，请求民警帮助寻找。接警后，值班民警刘飞立刻带领辅警王健、杜超赶赴现场。

到了医院，民警根据郑先生提供的就诊时间及路线，立即与医院保卫科工作人员取得联系，调取公共视频查找有价值的线索。经反复查看视频，民警发现社保卡被一名保洁员捡走了。随后，在保卫科工作人员的帮助下，民警找到保洁员，但她说当时

正好有一名患者途经此处，以为是失主，就将卡交给这名患者。

得知情况，民警返回监控室，确定了那名患者的身份及联系方式。拨通电话，那名患者承认自己拿到的确实是郑先生遗失的社保卡，并表示随后将卡送回鼓楼派出所值班室。几个小时后，郑先生顺利取回遗失的社保卡，并向民警表示感谢。



社区工作人员与居民在“滨河家园议事厅”内商议小区事宜。

线路老化引燃杂物 民警“复盘”以案示警

本报讯(记者 辛欣 通讯员 张跃跃)“这就是线路老化不及时更换的代价，图一时省事儿却埋下了大隐患！”1月11日，水西关南街一家水果店发生火情，消防人员及时扑救后，庙前派出所民警现场“复盘”，借机对当事店主和围观群众开展了消防警示教育。

当天下午4时许，庙前派出所接到指挥平台指令称，水西关南街南一巷一家水果店发生火灾。民警迅速赶到，火势已被消防人员扑

灭，未有人员伤亡和财产损失。民警向消防人员了解情况并“复盘”起火原因，得知火情是因店内线路老化未及时更换而引起的，好在只烧毁了一些杂物。

随后，民警以此为例，向当事店主和围观群众现场进行消防警示教育，介绍如何防火灭火、如何报警、如何逃生自救等基本知识，并引导大家本着对自身和他人生命财产负责的态度，严禁私拉电线电缆，及时更换老化电线，增强消防安全意识。

男子走失急坏家属 “山西蓝天”寒夜寻人

本报讯(记者 郭晓华 通讯员 陈小军)1月11日，一名患有阿尔茨海默症的男子在小店区学府街华宇百花谷附近走失，家人寻找未果报警求助。山西蓝天救援队得知此事，立即调集队员协助寻找。经过十几名队员两个多小时的努力，终于在当晚找到了走失男子。

当晚9时许，山西蓝天救援队接到寻找走失男子的信息后，立即联系队员前往现场协助寻找。走失男子57岁，患有阿尔茨海默症，于当日下午走失。距离现场较近的十几名蓝天救援队队员，接到指令后放弃休息时间迅

速前往现场集合。救援队员向男子家属了解情况后，根据公共视频中男子走失方向分两组寻找。一组沿平阳路往南前往电子街，另一组则前往太榆路寻找。

救援队员顶着寒风寻找一个多小时，依然没有发现走失男子。之后，男子亲属称，公共视频显示，男子在许坦东街金东中环城附近出现过。随后，救援队员立即前往寻找。当晚11时50分许，救援队员在路边找到了走失男子，家属得知男子找到，终于松了一口气，连连向救援队员表示感谢。