

兴安苑社区：

# 精准服务提升居民幸福感

“以前一到下雨天就担心屋顶漏水，现在不仅修好了漏点，连楼道墙面都重新刷了，住着心里亮堂。”10月26日，兴安苑社区居民王大爷站在焕然一新的楼前说。作为一个老旧小区，兴安苑社区在旧城改造中遇到了各种各样的问题，社区工作者凭借“暖心调解”与“精准服务”，使老旧小区顺利焕新，社区的基层治理水平也再上台阶。

辖区里多为建成几十年的老旧小区，屋顶漏水、管道老化、路面破损等问题长期困扰着居民。今年2月份，政府改造工程启动，根据实际情况，社区摸索出“精准摸排、共商共议 多元调解”方法，网格员逐户走访居民，随身携带“民情台账”，不仅记录居民家的漏雨点位置、管道维修需求，还标注着“老人独居需错峰施工”“家中有考生需控制噪音”等特殊情况，把服务做到居民心坎上。

每天清晨，网格员小陈拿着巡查表在小区里走访：“施工材料有没有占用消防通道？噪音有没有超标？”一次巡查中，她发现施工队在午休时间作业，立刻协调施工方调整工时，“楼上高三学生，必须保障其休息”。面对



老年居民的特殊需求，社区工作者更是格外用心。78岁的李奶奶行动不便，改造期间出门买菜遇阻，社区特意安排志愿者每周上门送菜；施工导致部分居民家临时停水，工作人员提前挨家挨户通知，还把自家的桶装水搬到老人家里。兴安苑社区书记安建芳

说，社区专门设立了“改造服务热线”，24小时接听居民诉求，随时解决问题。为凝聚共治合力，社区还搭建“社区+物业+居民”三方平台，每周召开碰头会，居民马先生主动当起“义务监督员”，每天帮着检查施工质量：“小区是自己的家，当然要一起守着。”

眼下，兴安苑社区辖区内的4个小区将陆续改造完成，平整的柏油路、崭新的居民楼、别致的小花园，处处透着“新生”的气息。但社区的努力并未止步于“硬件焕新”，而是以改造为契机，打造内外兼修的品质小区。“以前小区里宠物粪便没人管、公共区域乱堆杂物，现在我们借着改造后的‘热乎劲儿’，制订了《社区文明公约》。”安建芳说，社区邀请退休干部、党员组成“文明劝导队”，日常巡查劝导不文明行为。如今，小区里乱堆杂物的少了，主动清理楼道的多了；遛狗不牵绳的少了，随时捡拾宠物粪便的多了……“改造只是起点，我们要让社区不仅‘好看’，更‘好住’，让居民的幸福感越来越强。”

从“老旧小区”到“幸福家园”，兴安苑社区用实践证明：基层治理的关键，在于把“群众的事”当成“自己的事”。用脚步丈量民情，用耐心化解纠纷，老旧小区改造后既有颜值，更有品质，让基层治理的“神经末梢”充满活力。

记者 李晓琳 通讯员 郭健 文/摄

## 升级排水系统 方便群众出行

“以前一下雨，出门就得蹚水，家里还总担心污水倒灌，现在可算不用愁了！”近日，清徐县白衣庵社区居民们看着路面上消退的雨水、清爽干净的街巷，脸上的笑容格外真切。这喜人的变化背后，正是社区党组织以党建为引领、依托网格服务破解民生难题的鲜活实践。

白衣巷是白衣庵社区的老街巷，因地势低洼，每到雨季便成了“积水重灾区”。雨水排不出去，污水还顺着缝隙横流，异味四处弥漫，成了困扰居民多年的“心头患”。社

区党总支书记张跃红收到居民的反映后，第一时间将情况上报至东湖街道党工委，主动化身“协调员”，牵头链接多方资源，全力推动问题解决。在街道党工委的统筹推动下，社区党总支积极对接县住建局、施工方等单位，多次组织专业人员到现场“把脉会诊”。经过细致排查，最终精准锁定“病根”——老旧管道堵塞、排水能力不足，并迅速制订出整改方案。

为让工程高效推进，同时贴合居民需求，社区选派有着丰富经验

的网格员李英担任“桥梁纽带”。施工期间，李英每天都会穿梭在施工现场与居民之间，把居民关心的施工时间、安全防护等意见建议，及时传达给施工方；同时，又耐心向居民反馈施工进度，解答大家的疑问，让工程在和谐顺畅的氛围中加速推进。经过一段时间的改造，新排水井、沉淀井陆续建成，井盖全部加固到位，排水管道系统也完成了全面升级，白衣巷的积水问题彻底解决，居民的生活环境得到了改善。

记者 孙佳敏

## 格格耐心辅导老人学用手机

“认证成功啦！原来在手机上点几下就能搞定，以后再也不用麻烦小张了。”10月26日，看着手机屏幕上弹出的退休认证成功提示，建机巷社区双拥路小区的左师傅难掩兴奋之情。

居民左师傅的儿子在外地上学，家中只有老两口。以往每年的退休人员资格认证，都是社区网格员张玉静主动上门帮忙办理，左师傅心里总觉得过意不去：“总麻烦小张不是长久之计，我也想学会自己用手机办事。”并且，随着天气渐冷，他还多了个想法——要是能学会点外卖、网购，雨雪天里购买米面粮油直接送到家，生活能方便不少。

得知左师傅的想法，张玉静立刻把“智能手机教学课堂”搬到了他家里。她特意带上自己的手机，坐在左师傅身旁，放慢语速、放大屏幕，手把手开展教学。每一个操作步骤，张玉静都重复演示两遍，遇到左师傅疑惑的地方，她更会反复讲几次，直到老人完全理解。

退休认证教学结束，左师傅又主动提出想学会点外卖。张玉静打开外卖软件，从查找附近超市、筛选商品，到填写收货地址、选择支付方式，耐心细致地讲解每一个环节。

“以前总觉得智能手机难以使用，现在学会了，以后生活就更方便了。”左师傅一边感慨，一边反复练习操作手机。

在建机巷社区，像左师傅这样渴望学习数字技能的老人不在少数。随着信息化时代快速发展，不少高龄、空巢老人因不会使用智能手机，面临就医挂号难、线上缴费难、日常购物不便等问题，“数字鸿沟”成了他们融入现代生活的一道坎。为帮助老年群体跨越这道坎，社区网格员主动担起“数字辅导员”的角色，针对老人的实际需求，开展“一对一”“手把手”的个性化教学。从最基础的微信视频通话、拍照，到实用的线上挂号、社保认证、外卖下单、网上购物，网格员们用耐心和细心，让老人们逐步掌握数字技能，感受智慧生活的便利。

记者 于健

## 查渗漏快处置 解民忧获称赞

本报讯(记者 孙佳敏)近日，清徐县育青北社区网格员王爱与谭英姿在环兴工贸老旧小区巡查时，居民反映单元楼地面常潮湿且有异味。二人检查发现，此处土壤异常湿润，溯源后锁定隐患——地下污水主管道开裂渗漏，虽未溢水但暗藏风险。

“马上解决！”在谭英姿安抚居民

时，王爱已联系小区改造施工队的周经理，紧急说明暗漏可能腐蚀管道的情况，希望对方能当天派人处理。半小时后，施工人员携工具抵达。

“挖多深？影响走路吗？”王爱紧盯现场追问，施工师傅回应“就挖个小坑，用警示锥围起来，不挡道”。谭英姿则逐户告知维修事

宜，居民纷纷表示理解，“早修早放心，辛苦你们了”。

一个多小时后，破损管道更换完毕。路过的居民查看后称赞：“真快，再也不用为这潮乎乎的地面发愁了”。此次处置不仅化解了潜在隐患，更以主动排查、快速响应的服务，展现了网格工作的细致与高效。

## 楼道弥漫刺鼻味 源头竟是二手烟

本报讯(记者 韩睿)连日来，涧河路88号享堂新村小区10号楼4单元居民总被一股莫名的呛人气味困扰，一度怀疑是燃气泄漏。经网格员排查，最终发现竟是一居民躲在地下室吸烟所致。通过现场普及消防法，当事人认识到了错误，隐患得以及时消除。

10月23日上午，该单元住户张阿姨致电享堂社区，反映最近几天家中和楼道经常弥漫着刺鼻气味，“闻着像什么东西烧焦了，又像

是燃气泄漏，整栋楼的邻居都提心吊胆”。网格员王燕接到消息后立即展开排查，她逐户走访居民，仔细检查每家的燃气灶具，却未发现任何泄漏点。

就在排查陷入困境时，买菜归来的郝大爷提供关键线索：“是不是老李又在地下室抽烟了？”原来，烟瘾较大的楼内住户李师傅为避开家人唠叨，近期常在地下室吸烟，产生的烟雾和味道逐渐弥漫至整栋楼。

王燕随即在地下室找到正在吸烟的李师傅，当场进行制止。她依据有关规定向李师傅说明，地下室堆放有大量杂物，未熄灭的烟头易引发火灾，一旦意外发生，将承担法律责任。李师傅听后连声道歉：“真没想到随手抽烟会造成这么大隐患，还让邻居们担惊受怕。”他当场承诺今后会到室外区域吸烟，并确保烟头完全熄灭。网格员次日回访得知，楼道异味已彻底消失。