



## 把实事做到群众心坎上

□袁剑锋

话外音  
宋鹏伟

玉园南社区去年共收到23封感谢信,纸短情长,道出了居民与社区之间深厚的情谊。《太原晚报》1月12日)

一封封手写感谢信,一句句真挚道谢语,玉园南社区一年收到的23封感谢信,承载了居民对网格员、志愿者暖心服务的认可。

社区服务的暖心之处,在于把小事事实做到群众的心坎上。独居老人王桂兰的养老认证、残疾居民刘女士家中突发的水管破裂、李大爷定期就医的接送需求……看似琐碎的日

常,却是关乎居民生活质量的大事。网格员与志愿者以“一对一”结对、常态化帮扶的方式,将服务延伸到需要关怀的居民身边,用具体行动化解了特殊群体的生活难题,让居民感受到了实实在在的温暖。

23封感谢信的背后,是社区治理理念的升级与服务体系的完善。玉园南社区构建起一张覆盖不同群体需求的服务网络,通过精准识别居民需求、整合多方资源、优化服务流程,实现了从被动回应到主动服务的转变。系统化、精细化的治理

举措,让社区服务更有针对性、更具实效性,也让居民与社区之间的联系更加紧密。

社区服务质量直接关系到居民的幸福感和归属感。社区工作人员把居民的事当作自己的事,用真心换真情、用实干赢信任,才能构建起共建共治共享的社区治理新格局。

23封感谢信,既是对过去的回望,更是对未来的期许。期待更多社区以此为榜样,把居民需求放在心上、把服务责任扛在肩上,把社区建设成为安心港湾。

**新闻:**山西白求恩医院周边,有不少出租车、网约车占用机动车道违停候客,导致道路拥堵。我市常态化违停整治专项行动开始后,市公安局交管支队一大队针对这种情况,加强巡逻劝导,并使用车载取证设备对违停车辆进行抓拍,使医院周边违停候客情况在短期内得到改善。《太原晚报》1月12日)

**旁白:**都图自己方便,可能都不方便。

**新闻:**为减轻群众医疗费用负担,国家医保局会同财政部近日发布通知,加快实现职工基本医保个人账户跨省共济使用,支持近亲属就医购药、参保缴费。跨省共济,简单来说,就是参保人个人账户的钱能跨省让家人使用,比如在外务工的人,可以跨省让老家的亲人使用自己的医保个人账户资金。《经济参考报》1月12日)

**旁白:**更灵活、更普惠、更高效。

**新闻:**很多网购平台上都有“七天无理由退货”的规则,让消费者可以放心买、放心退。然而,这个原本为保护消费者而设立的机制,如今却被一些人恶意利用。一些商家表示,一旦遭遇恶意退货,常常会遭到取证难、维权成本高的问题。《央视新闻客户端》1月12日)

**旁白:**商家利益也需维护。

投稿邮箱:tywbplb@163.com



## 扫码藏“猫腻”涉嫌侵权

□宋鹏伟

居民尤师傅在扫码给电动车充电时,不慎误触广告弹窗链接,在不知情的情况下“被投保”并遭遇自动扣款。网格员接诉后迅速介入,精准锁定问题根源,仅用一天时间便成功协助居民追回全部损失。《太原晚报》1月12日)

好在银行还有扣款短信提醒,否则无良商家真就得逞了。600余元,说多不多、说少不少,如果对方没有那么贪婪,甚至可能连银行都不会通知,不知过多久消费者才能发觉。一些手机卡定制的各种服务,就是这种套路——每月虽然只有几元,架不住覆盖面大,累计起来就是一笔可观收入。

看似个案,却暴露了数字时代

“指尖陷阱”的隐患。扫码已成生活常态,扫码点餐、共享单车开锁、扫码充电、扫码缴停车费……界面大多复杂,用户不得不面对弹窗广告的围追堵截,在警惕和耐心中寻找并不起眼的关闭窗口,一不留神就会跳转到其他页面,轻则浪费时间,重则被莫名扣款而不自知。某种程度上说,这也是一种电诈——尽管披着合法外衣,本质上仍是违背消费者意愿,利用信息不对称或用户麻痹大意坑蒙拐骗。将商业利益凌驾于用户知情权、选择权之上,就是在实施强制消费。

错不在消费者,而是自动扣款授权的漏洞始终未被堵上。相关公司仅凭一次误触点击,就完成了电子投

保流程并默认开通自动扣款,既未履行充分的告知义务,也未设置有效的二次确认环节。这种“轻授权、重扣款”的操作模式,违背了保险行业的诚信原则,也触碰了消费者权益保护的底线。企业运营发展必须坚守合规底线,不能以牺牲用户权益为代价。无论是保险企业还是扫码服务平台,都应建立严格的授权机制,明确区分服务入口与商业推广,对涉及费用扣除的操作设置多重确认环节,保障用户的知情权与选择权。

应加大对弹窗广告乱象、违规授权扣款等行为的查处力度,明确平台与商家的主体责任,完善相关法律法规,让消费者的每一次操作都能安心、放心。



## 服务好不好 效能说了算

□马腾飞

1月10日,中学生小王在迎泽派出所申办身份证,他的家长为户籍窗口的便民服务点赞。《太原晚报》1月12日)

好政策能否暖到群众心坎,主要看执行效能。

市公安局增设周六户籍窗口,为解决学生、上班族办事时间难协调的民生痛点,迎泽派出所民警提前到岗调试设备、耐心引导整理衣物……落实好细节,有利于直达政策执行“最后一公里”。

便民举措不走样,既要完善政策落地的监督机制,更要提升一线服务人员的职业素养与服务意识。要建立常态化的培训机制,强

化一线工作人员的服务意识与职业素养,让主动服务、贴心服务成为工作常态。要完善监督反馈渠道,通过群众满意度评价、定期抽查等方式,及时发现政策执行中的短板漏洞,倒逼服务提质增效。要推动服务流程的数字化升级,如开通线上预约、进度查询功能,减少群众等待时间,让便民服务既有人情味,又有效率感。要建立动态评估机制,根据实际需求调整办事流程与服务举措,让便民政策始终贴合群众需求。

政策温度要靠执行力度来传递,用效能兑现承诺,真正将好事办好。



## 冬练三九元气满满

□朱红亮

正值三九时节,天寒地冻,但许多市民仍然坚持锻炼,掀起冬日健身热潮。《太原晚报》1月12日)

晨跑脚步踏破晨霜,太极招式柔中带刚,广场舞欢快昂扬,大家运动起来,元气满满,冬日并州热辣滚烫。

不同人群因运动相聚,汗水与欢笑交织,寒冬多了温暖与朝气,跃动的身影展现了积极乐观的生活态度。

太原近年来以“百馆兴体”工程为抓手,持续织密公共体育设施网,口袋公园嵌入城市角落,汾河两岸健身步道蜿蜒延伸,社区运动

角器材齐全,市民推门即享健身便利。场地触手可及,优化了锻炼体验。市民幸福感在家门口升级,运动健身成为新风尚。

冬日活力持续涌动,要持续优化设施布局,为老年群体增设舒缓器材,为青少年拓展球类空间,强化场地防滑维护与安全提示。建议依托社区实践站、体育场馆开展公益讲座、线上科普,普及动态热身、分层着装等科学冬练常识,为特殊群体提供适配方案。践行文明健身理念,合理规划锻炼时间,控制音量不扰邻,爱护公共器材与场地整洁,让运动利己又利人。



低碳生活 从我做起

中宣部宣教局 中国文明网