

聘请居民代表 体验供水服务

为进一步优化营商环境,拉近企业与用户的距离,今年以来,太原供水集团先后“礼聘”了99位居民代表、商户代表、物业工作人员及社区网格员为“供水服务体验官”,一改以往供水服务多为“企业供给、用户使用”的单向模式,二者沟通不深、联系不紧的情形,让真正一线的用户成为了供水服务的监督员、联络员和好帮手。这一贴近群众、务实暖心的创新举措,推动太原供水民生服务从“被动响应”向“主动服务”蝶变升级。

从“用户”到“伙伴” 重构服务关系

最近一段时间,太原供水集团小店供水分公司的工作人员身著工装,手持

鲜红聘书,先后来到辖区内的省实验中学、大唐小区、君宸大酒店、晨光物业等处,叩开“家门”,郑重地向居民代表、商户代表、网格员及物业人员发出聘任邀请,“供水服务体验官”正式上岗履职。

小店供水分公司工作人员表示,这些身居一线的“体验官”,是他们最接地气的“移动监测员”和“民情联络员”:日常水质水压有无异常、管网设施设备有无状况、左邻右舍有啥意见建议、居民缴费办事是否便利……他们都能第一时间知道、第一时间反馈,让供水集团听得见真实声音、摸得到实际问题、办得好民生小事。大唐小区的“体验官”李跃明说,“小区里供水有啥问题,哪怕就是有点担心、怀疑,一个电话,甚至一个微信留言,他们就有人操心,方便得很!”

“数字网”+“人情网” 实现全维度覆盖

精准掌握用户需求,是提升服务效率的核心前提。近年来,太原供水集团构建了基于物联网、大数据及人工智能技术的智慧供水系统,实现了对水源、水厂、管网、用户等“大的方面”的实时感知、智能调度与精细化管理。相较而言,该系统在感知用户日常细微体验方面还是略有欠缺:谁家水流偶尔发浑,哪个小区高峰时段偶尔水压不稳,线上缴费流程能不能简化等问题,还是需要听听群众真实的声音。“供水服务体验官”的创新举措,让线上智慧监测与线下民情反馈同向发力,“数字网”+“人情网”全面提升了

供水服务质效。他们把用户群里的诉求、邻里间的建议,及时转化为了具体可行的改进意见,成为太原供水人倾听民声、优化服务的重要桥梁。

比如前不久,万柏林区南寒街道刚刚履新的“体验官”杨慧向万柏林供水分公司反映,周末用水高峰偶尔有水压不稳的情况,工作人员立即对相关片区加密监测,并进一步优化调度方案、开展管网专项检查,快速解决了居民的用水问题。

一纸聘书,既是一份信任,也是一份责任。太原供水集团以聘任“体验官”为新起点,坚守为民初心、紧贴群众需求,把服务做得更细、更实、更有温度,以实际行动为市民用户提供更优质、更便捷、更贴心的供水服务。

记者 刘晓亮



4月23日,太原市徐沟贾记餐饮管理有限公司走进清徐县椴阳小学开展爱心图书捐赠活动。活动共为椴阳小学捐赠图书3109册,总价值82626元,以书香润童心。邓寅明 李小娟 摄影报道

窗外马蜂“安家” 三方合力清除

本报讯(记者 郭晓华)近日,青年路一社区接到晋府公寓居民求助,称自家窗外的墙上“长”出一个马蜂窝,马蜂频繁出入,不仅让住户不敢开窗,更威胁着家人和周边邻居的安全。面对居民求助,社区迅速响应,协调物业、消防展开一场“清蜂行动”。

接到居民求助后,社区工作人员立即联系小区物业和消防救援队伍赶赴现场。消防员与物业工作人员仔细勘查了蜂巢的具体位置、周边楼道环境及人员通行路线,结合高空作业的实际条件,共同制订摘除方案,明确了作业流程、警戒范围、防护要求和应急措施,确保万无一失。

作业现场,消防救援人员身着全套密闭专业防护服,严格执行作业安全规范;社区网格员与物业工作人员则做好警戒疏散。一切准备就绪后,消防员手持专业工具,靠近窗外马蜂窝,经过摘除清理,马蜂窝被成功移除。

“终于可以安心开窗了!太感谢你们了!”看着窗外恢复平静,居民连连为社区、物业和消防队员点赞。

手机掉落窗沿 格格帮助取回

本报讯(记者 李涛)窗外鸟鸣声悦耳,男孩探出窗外拍摄,不慎将手机掉落在6层的外侧窗沿上。网格员得知此事,巧妙利用购物袋、雨伞等物品,帮忙取回了手机。

御德苑社区网格员张睿玲在金阳南路99号院巡查时,听到楼上有人喊了几声“阿姨”。抬头一看,是一名十多岁的男孩从窗户探出头,冲她打招

呼。网格员猜测男孩遇到了啥事情,立刻上楼入户。男孩说了经过,当时一个人在家,听到窗外鸟叫声很好听,拿手机去拍视频,不小心手机滑落掉在窗沿上。虽然没出现高空坠物的险情,但手机取不回来了。网格员注意到,他家的窗户为两段式,下面是封闭式,只有上面可开启,成年人探身也够不到窗沿。

网格员想了一个主意,打

电话叫来同事,让其帮忙在楼下疏导过往路人。随后,她让男孩找来一个敞口的购物纸袋、一把弯钩手柄的雨伞以及一个衣架。网格员在确保安全的情况下,巧妙地让手机掉入袋子。

拿回手机,孩子连声道谢。网格员叮嘱他,以后不要探出窗外拍摄,手机掉落容易砸到人,孩子点头答应。

屋顶漏水犯愁 社区协调解忧

本报讯(记者 郭晓华)4月20日,铁匠巷社区网格员接到云路街8号院居民沈大娘的求助,反映自家屋顶漏水,已影响正常生活。网格员迅速响应,积极协助社区多方协调,最终成功解决漏水难题。

接到沈大娘求助后,网格员郭雁赶到沈大娘家查看。经

排查分析,推测漏水原因是顶层防水层老化、出现破损所致。随后,郭雁及将情况上报至铁匠巷社区。社区主任积极搭建沟通桥梁,迅速对接联系专业维修工人,协调维修漏水事宜。

考虑到维修成本分担问题,郭雁与沈大娘多次沟通协

商,明确由居民承担物料费用,人工费用由社区与工人协商解决。这一方案既兼顾居民实际负担,又保证了维修质量。

在维修过程中,郭雁全程跟进,协调解决现场细节问题,确保维修工作高效推进。经过专业工人的精心修缮,沈大娘家屋顶漏水问题得到彻底解决。

调整合唱时间 解决扰民问题

本报讯(记者 韩睿)针对辖区老年人夜间合唱,音响噪音扰民问题,赛马场社区积极回应居民诉求,通过座谈沟通、普法劝导,协调合唱团调整活动时间、降低音响音量,化解邻里矛盾。

连日来,该社区多次接到居民反映,称每晚8时左右,敦化南路64号院附近有不少老年人聚集合唱,音响音量大,持续至深夜10时以后,影响周边居民正常休息,生活受到很大影响。网格员郝芳芳巡查走访时,陆续收到多位居民的相关反馈,请求社区尽快协调解决。

接到群众求助后,社区第一时间受理处置,网格员通过多方走访、实地核实,联系上合唱活动的负责人。为避免矛盾激化,社区邀请负责人前来座谈,社区干部与负责人坦诚沟通,在理解老年人娱乐需求的同时,结合民法典、噪声污染防治法等,详细讲解噪音扰民的危害及相关法律规定,告知其违规扰民需承担相应责任。

经过耐心劝导协商,合唱团体负责人充分认识到自身的不当之处,当场承诺积极整改。双方达成一致,合唱活动时间整体提前,每晚9时前结束,避开居民休息高峰期,并且大幅度调低音响音量。同时,对方签下调解备忘录,确保整改落实,此次高效处置获得了辖区居民的一致认可与好评。