

双井街道接诉即办解居民烦忧



一通电话 难题找TA 社区就是身边“大管家”



车库标识不明显,小区垃圾占道,家中水管漏水……家长里短,生活难题,只要一通电话,居民们总能得到最快的响应。社区工作或许充满了琐碎,但桩桩件件,都是我们身边一堂堂生动的党课。
■本版撰稿/戴奕茹 李竺霖 臧爱娜

社区开展一对一服务 居民拨打 12345 点赞



▲更换后的标识更加清晰可见

“您好,我是刚搬到富力的业主。富力的地下车库里没明显的指示牌,每天开车半个多小时都绕不出去,能不能帮忙解决一下?”近日,富力社区接到业主诉求,表示富力地下停车场指示标识不清,给出行带来不便。社区工作人员马上前往现场进行核实。

“富力小区建成时间较长,地下停车场的出入口指示牌年久失修,有些已经破损。”社区工作人员说道。经过现场调查后社区工作人员与富力物业进行了协商,物业表示维修指示牌需要申请经费,并且有一定的制作时间,预计在2021年1月份进行全部更换。随后,社区工作人员将物业的维修计划与业主沟通,业主表示全部更换时间较长,并没有马上解决他的实际困扰。

对此,富力社区为了更好的为居民解决实际问题,多次与物业、业主进行沟通,最终决定选择业主休息时间,由社区工作人员及物业员工,对业主进行一对一服务,指导业主如何驾驶车辆出入车库。

“我们邀请业主在休息时,跟着我们一起从他的停车位出发,驾车行驶至车库出口。”社区工作人员说道。社区工作人员及物业人员对业主车辆的必经之处做好标记,随后张贴出口标识,这样就用最快的速度解决了业主的出行困扰。

“社区的解决办法我很满意,我现在自己开车出车库都不用5分钟,不像之前要绕很久。”富力社区居民李先生说道。他在12345回访时多次表扬了富力社区为居民排忧解难,表示对社区的工作方式方法很满意。

居民送锦旗致谢社区: “你们解决了环境大难题!”

“我家楼下堆满垃圾,太影响生活环境了!新冠疫情防控下,这也是健康安全隐忧。”1月7日,大望社区接到居民何女士的求助后,社工第一时间与她取得联系。

原来,何女士所住的13号楼旁有一块儿空地,原本整洁的环境现在被堆满了垃圾,不仅影响环境美观,还给居民带来了健康、消防等隐患。

得知此情况后,社工马上联系物业相关工作人员进行沟通,物业经理表示:“此处垃圾是由保洁人员堆放。小区内共14个楼,3000多户,每天的垃圾量共150桶,最高180桶,近期因为施行‘合桶并站’站点从26个减少到15个,垃圾量不变,站点量减少,这就导致小区内垃圾量激增,出现垃圾堆积的情况。”现在,小区已经加强保洁人员的管理、提升垃圾清理效率。物业保洁人员在岗30人左右,每天不停在小区内转,尽可能做到及时清运,避免垃圾堆积的情况。

在社区、物业经理及保洁人员的配合下,很快13号楼前的垃圾全部清零。对此,何女士又惊又喜:“当时我打电话已经是晚上6点多了,一两分钟后社区就联系到了我,1月8日就把问题解决了!整个过程中咱们社工都特别热心,贴心。我知道因为疫情的缘故,他们工作都挺忙的,居然还能这么及时为民解忧,我一定要送一面锦旗来表达我的谢意!”

收到何女士送来的锦旗,社区也深受感动,社区工作人员说:“社区工作的宗旨就是为民服务,这面锦旗不仅是对大家工作的认可与肯定,更激励我们要用更热情贴心的服务,为居民做好事、办实事。”



▲保洁人员加大清理力度,清理楼下堆积的垃圾。

管道爆裂漏水 社区协调2小时修复

“上周,我们小区水管漏水,都流到2楼了,我立刻就打电话反映情况,没想到社区2小时就解决了。”黄木厂社区居民陈先生说道。1月11日,黄木厂社区筹备组接到双井北菜园4号楼居民陈先生的电话,说家里水管漏水了,水已经流到马路上了,却无人维修,情况比较紧急。

筹备组工作人员了解情况后,立刻到现场进行现场核实,发现是4层的一户居民家中自来水管爆裂造成漏水。“联系物业后我们一起进行了检查。”工作人员介绍道,当时检查后发现是由于前几天水管结冰把水管冻裂了,现在天气回暖造成主管道漏水,并且不只是4层在漏水,2层也有多个点位出现漏水状况,必须进入4层和2层部分居民家中进行水管维修。

“但当时也有一个比较为难的情况,就是2层的房子是空置的,长期无人居住,我们一时联系不上业主。”工作人员只能逐一电话联系楼里可能与2层居民熟悉的邻居,辗转要到他的联系方式。最终,维修人员顺利进入2层居民家中,对漏点进行了维修。

“进了房门之后,维修工作就比较顺利了,当天下午三点多就修理好了,还帮居民与物业协商了后期修复的问题。”工作人员说,反映人陈先生和楼里的居民都对社区的工作表示非常认可。

跑水是冬季居民最常反映的问题。近日,广外南社区也接到26楼居民反映家中水管爆裂,漏水严重。接到漏水消息后,社区第一时间通知物业火速过来抢修并马上关闭了26楼供水总闸,同时由两名社工到居民家中帮忙扫水,并找到破旧衣物把门缝挡严,避免水流到楼道和电梯里。社工还提醒居民要及时断电,把放在地面上的电器和插座收好,避免出现触电和电器损坏情况。与此同时,社区也第一时间打出停水通知在26楼显著位置张贴,稳定居民情绪。处理完这些后,叮嘱物业公司抓紧抢修,尽快恢复全楼供水。

事后,工作人员也进行了总结,极端天气来临之前,老旧小区的防范工作应该做好。社区应该注意日常对物业工作的监督,尽量减少类似情况的发生,特别是针对跑冒滴漏等老旧小区常见问题上加强监管。