

双井街道 24 小时接诉即办 做好节日保障 解居民烦忧

您安心过节 烦心事我们解决

春节的气息还未散去，春天的脚步离我们越来越近，在人们沉浸于节日的喜庆中时，我们的社区守护者仍然戴着他们的红袖标，行走在社区的各个角落，一通电话，他们闻“讯”而来，解决居民生活中的烦忧。

■本版撰稿/戴奕茹 李竺霖



社区联系城市管理办公室协调应急抢修队对污水井进行清掏

节日保障

>> 除夕夜抢修 保障居民平安过年

“您好，我们发现暖气的水压不足，怀疑有地方漏水，需要社区帮我们协调。”2月11日下午14时，富力西社区接到小区物业的电话后随即前往现场协助解决。当时正值除夕，很多工作人员都放假回家了，在社区的协调下热力公司和物业人员一起开展了筛查，寻找漏水点。

“经过物业公司及热力集团工作人员的排查，发现漏点应该在19九号院3号楼内。”富力西社区工作人员说道。经过现场检查，由于热力管线老化，造成3号楼内地面与墙壁

相结合位置的主管线爆裂，可能影响楼内107户居民的供热。“您好，打扰您了。我们是社区的工作人员。刚刚发现小区内供热管线漏水，可能会造成您家室内温度降低，请您注意防寒保暖。”社区工作人员为了保证居民安心过年，随即在社区书记带领下，通过入户、微信、张贴紧急通知等方式通知居民抢修情况，安抚居民情绪并迅速通知街道办事处城市管理办公室启动了应急预案。

由于漏点较大且在地下，考虑到时值深夜使用冲击钻

破拆地面，会打扰居民正常休息，在综合考量下决定在2月12日上午9时开始施工。社区工作人员再一次对楼内居民进行了入户、微信等方式的通知，告知各位居民施工时间及造成的影响，请各位居民谅解。2月12日，经过6个多小时的抢修，最终于下午15时将热力管线漏点封堵，小区107户居民全部恢复供暖。

“我们提前做好了准备，没有造成太大的影响。”居民说道。此次热力漏水，由于社区处置及时得当，保证了居民平安过年。

>> 部门社区联动 应急疏通污水井

2月12日大年初一，垂西社区工作人员正在社区内值班，下午4点左右，垂南10号楼4单元的居民向社区打来了电话。“我们小区的污水井满了，都要溢出来了。”居民着急的说道。“我们马上协调处理，您先别急。”工作人员立刻到现场核实了情况，并与小区物业进行沟通。物业公司当

即尝试联系清掏车辆进行处理，垂西社区社工也同物业值班人员入户安抚居民情绪。

可此时正值新春佳节期间，车辆调配遇到了极大困难，直到当晚22点，车辆依旧没有到位。2月13日早上8点，社区再次联系物业进行车辆确认，得知7天假期期间物业无法调配车辆。街道城市管

理办公室迅速调度应急抢修队进行紧急处理，13日下午1点30分车辆到达现场展开工作，通过45分钟紧急作业，于14点15分完成了楼前4个污水井抽污工作，不到24小时解决了居民的诉求，实现了居民“安心过节”的心愿，居民对街道和社区的辛苦工作表示十分感谢。

为民解忧

楼内异响扰民 紧急处置连夜维修

“社区吗，我们楼里不知道是什么在响，你们看看能不能帮我们检查一下。”2月18日凌晨3点半左右，社区值班人员接到了居民的电话。电话中说，12号楼内有异响，几乎全楼的人都被吵醒了。因此这天凌晨，社区就马上与物业取得联系，赶往楼内检查。

“我们到达楼内后，发现楼内的所有防火卷帘门的报警器都在响，很多居民都出来看发生了什么事情。”社区工作人员说道。这栋楼一共27层，280户居民，当时突然发生报警情况惊扰了所有居民。物业维修人员到达现场后首先排除了火情引起报警器报警的情况，随即拉断报警器电源，终止响声并对整

个楼的报警器进行逐层排查。“经过逐层的检查，我们发现一楼的报警器中控箱内有电线短路，我们立刻对短路的电线进行了剪断，外接，防止再次发生异常报警。”物业维修人员王力说道，到18日上午7点，12号楼内的报警器错误报警的情况得到修复，社区工作人员才安心的离开。“那天挺吓人的，我们都听见了。”楼内居民说道，很感谢社区连夜帮大家解决了这个问题。

接下来，物业会对整栋楼的报警系统进行更换维修，防止再次出现线路短路等问题。社区工作人员也表示：“社区邻里热线24小时都有值班人员接听，保证居民有事可以随时找到我们，及时处理问题。”

迅速排查

异味扰民 检查化粪池找原因

“您好，居民反映咱小区里有一股特别刺鼻的臭鸡蛋味，特别让人不适，咱们回头一起去排查一下吧！”近日，九龙南社区接到乐成国际小区7、8号楼居民反映，小区里面从凌晨开始有一股特别大的类似于臭鸡蛋和农家肥的味道，希望有人来核实处理。

“我们首先想到会不会是燃气泄漏的问题。”当天上午10点左右，社区先协调燃气公司赶往现场排查，但经仪器测量未发现燃气泄漏等异常情况。于是，社区工作人员协调物业经理一同对小区7、8号楼入户排查，有部分居民反映确有异味，从当天夜里开始持续到早上8、9点。

了解情况后，社区工作人员与物业人员又对小区的环境进行了检测，在对垃圾

桶和地下停车场垃圾桶检查，附近也未有类似臭鸡蛋的异味。但大家一同检查化粪池及污水井时发现，8号楼一处化粪池井盖有排污水管插在井内，井盖未盖严。物业人员现场将此处化粪池进行检查后，将井盖盖严，而其他区域井盖均未打开。物业有化粪池定期清理记录，也没有发现堵塞现象。

“您好，我们是社区的工作人员，通过排查我们发现是化粪池、污水井未盖严导致异味飘散，我们现在已经盖上了，您还能闻到吗？”排查原因后，社区工作人员将检查结果反馈给居民。居民表示，自己已经闻不到味道，对社区的及时响应和快速处理表示非常满意。社区也要求物业再关注此事，加强巡查、检查力度。



社工入户通知居民热力管线漏水



维修后的卷帘门报警器



工作人员检测后未发现燃气泄漏情况