

养老机构技术操作不熟练 职能部门技术指导不到位

失能老人消费补贴 为何用不了

民情 热线 23602777 面对面

记者 韩爱青

今年1月,我市首次向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴,然而在西青区,部分老人1月份的电子消费券却被延误作废。

市民反映: 领到手的消费券 怎么用不了

今年1月,民政部、财政部联合发文,明确从2026年1月1日起,在全国范围内向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴,以电子消费券形式按比例抵扣。1月22日,我市对外公布了《天津市向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目实施方案》,标志着这项惠民政策在天津落地。

市民刘先生的母亲80多岁,重度失能无法行走,在位于西青区的天津鹏瑞利康护社区接受一对一护理,政策颁布后,他按照要求在“民政通”App上为母亲完成申请和评估。1月和2月,母亲的账户里先后收到两张面值各800元的养老服务消费券——按照规则,每月可抵扣800元护理费。

使用的时候,刘先生发现了问题,“民政通”上标注的可核销机构名单中,并没

有母亲入住养老机构所属的天津鹏瑞利养老服务有限公司。他向养老机构咨询,得到的答复是“我们不知道怎么用”“系统还没对接好”“你再等等”。他转而拨打主管部门西青区民政局养老科的咨询电话,却屡屡碰壁。“我打了不下十几次,不是无人接听,就是占线。”刘先生说。

无奈之下,他通过天津12345政务服务便民热线反映问题,终于得到“西青区民政局将指导养老机构核销消费券”的答复,而此时,1月的消费券已经过期作废。

部门回应: 机构上线又下线 导致多人消费券作废

就此问题,记者联系了西青区民政局。工作人员称,近期接到多起关于天津鹏瑞利康护社区的投诉,均反映无法使用消费券。事实上,2025年12月30日,该局已组织养老机构召开养老服务消费补贴项目培训会,天津鹏瑞利养老服务有限公司于2025年12月30日提交申请,并于今年1月15日上线“民政通”。1月29日,该机构在未向区民政局备案的情况下突然退出消费补贴项目,从“民政通”下线,导致1月份在该机构入住的老人无法享受补贴。

天津鹏瑞利康护社区也向记者提供了一份书面说明,称因机构为全外资,运营系统与养老服务系统信息不匹配,故于1月29日下线。2月10日,机构重新提交并通过审核,目前已在推进消费券核销工作。然而,1月份的消费券已经过期,无法

再使用。2月11日,经过一番周折,刘先生终于在“民政通”上看到天津鹏瑞利养老服务有限公司上线。然而他母亲和周边许多老人已经作废的1月份消费券却无法申补。“但对于每个月都要缴纳万元以上高额护理费用的家庭来讲,这800元不算小数额,而且1月份消费券被耽误作废的不止我一家。”刘先生说,身边不少中度以上失能老人家属都在关注他的维权结果。

事件三问: 技术对接滞后 怎么办 机构积极性不高 怎么解

刘先生认为,主管部门对养老机构的指导不够到位,导致养老机构在核销时“一头雾水”。西青区民政局强调,2025年12月就多次组织培训,26日下发申报通知和流程,30日召开培训会、建立工作群、下发操作视频和常见问题解答。然而天津鹏瑞利康护社区此次遇到的技术性问题,耗时近一个月才解决,直接导致若干个800元作废。在政策落地初期,技术性问题难以完全避免,如何建立快速响应机制、缩短问题解决周期,同样是检验执行力的重要标尺。

咨询渠道不畅 怎么改

在无法核销消费券后,刘先生曾反复拨打西青区民政局养老科的电话,始终无人接听。西青区民政局回应称,“民政通”上公布了两部咨询热线,由于政策发布伊始咨询电

话多、工作人员外出检查等原因,确实存在一部电话打不通或长期占线的情况,但另一部电话近期有人值守。

然而,对于急需解决问题的刘先生而言,他反复拨打的是那个“打不通”的号码。他不知道还有另一部电话可以尝试,更不知道那部电话是否真的“有人值守”且能解决他的问题。

机构积极性不高 怎么解

刘先生在养老机构工作人员沟通中了解到,按照现行政策设计,老人本月使用消费券后,养老机构需等到下个月才能申请报销。这意味着机构需要先行垫付补贴金额。对于入住中度失能老人数量较多的养老机构而言,这笔垫付款并非小数目,这无疑增加了机构的现金流压力和工作量。“钱还没拿到,账要先做,票要先开。”一位养老机构负责人坦言,对于市场化运营的养老机构来说,这种“先垫付、后报销”的模式,一定程度上会影响参与的积极性。

针对出现的问题,西青区民政局将采取三项改进措施,督促机构及时核销消费券,主动帮助老人完成补贴申领;加强政策宣传,扩大覆盖面;强化人员管理,确保咨询畅通。

事件不大,金额不多,却关乎国家惠民政策的落地。如果有关部门能提前摸排机构适配性、优化结算流程、探索即时核销,强化责任意识,是不是就能将政策温暖更清晰地传递到每一位老人手中?

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政务零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办



帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

关注城市角落

宝坻区大钟庄镇

货车轧坏村路井盖 先禁后修

记者 黄莹

近日,有市民向天津日报热线23602777反映,宝坻区大钟庄镇凌沿村一条刚刚修缮完工的进村道路,路面上的井盖出现严重破损。

记者在现场看到,该路段路面上确实存在多处井盖破损、与路面衔接不平的现象。部分井盖周边水泥已经碎裂,车辆经过时发出“咣当”响声。一位市民告诉记者:“这条路修好没几天,井盖就坏了,大车一轧就碎,晚上走路都得躲着点。”

据大钟庄镇相关工作人员介绍,新修的路段为凌沿村广健堂药店附近至兴达利超市之间的道路。该路段此前因破损、积水问题进行翻新修缮,于2025年11月底由村两委及监委会共同完成了合格验收。因该路段是通往蓟运河大堤的必经通道,道路通车后,适逢蓟运河堤标改造工程实施,夜间有重型施工车辆途经此路,导致路面井盖因重载碾轧而破损。发现问题后,已第一时间对通过该路的重型车辆进行了制止,并对路面情况进行全面检查。

该工作人员表示,为保障村民出行安全,他们决定对破损井盖进行修补更换,尽快消除安全隐患。

东丽区新立街

集装箱摆在路中央 先清后治

记者 韩爱青

近日,有市民反映,在东丽区万科魅力之城三期附近,有人直接将集装箱放置在马路中央,影响道路通行,存在安全隐患。

记者在现场看到,该集装箱被放置在路口车道中央绿化带前方,紧邻斑马线,不仅挤占行车道,还遮挡了过街行人与机动车驾驶员的视线,易引发交通事故。附近居民表示,该集装箱已放置多日。此外,记者注意到,该区域道路两侧均停放着车辆,部分未按规定停入车位,导致原本较为宽敞的路面通行空间受限,两车并行困难。

接到反映后,新立街综合执法大队执法人员到现场责令放置方整改,并于当日督促对方完成了集装箱清运工作,确保整改落实到位。为巩固治理成果,街道还将加强巡查和执法力度,保障道路畅通。同时,天津市公安局东丽分局交通管理支队张贵庄大队也表示,已安排警力对违停问题进行治理。针对违停现象易回潮的特点,大队将采取循环治理方式,持续规范停车秩序,维护良好交通环境。

西青区津港公路

共享电动车无序占路 先摆后管

记者 高立红

津港公路大任庄公交站附近,百余辆共享电动车无序占路停放,占用整条非机动车道,导致公交车不能正常进站,构成安全隐患。

记者2月24日在现场看到,津港公路东侧大任庄公交站至外环线之间400多米长的路段,停了100多辆共享电动车,分属于青桔和美团。这些车把整条非机动车道挤得没有缝隙,导致该路段上的非机动车只能走机动车道。大任庄公交站前,情况最为严重。这个公交站有6条公交线路停靠,早晚高峰时段乘客密集,公交车进站非常费力。

此外还有不少损坏不能骑行的车辆胡乱叠压在人行便道上,车上落满尘土,显然是很长时间没人清理过。

记者把情况通报给属地西青区大寺镇政府,该镇派人到现场处置,将无序乱停的电动车摆放好,联系两家共享电动车租赁企业,共同研究长效机制。

用了八年的车位“缩水” 业主维权俩月无果

宽度均为2.5米,只有韩女士家的是2.3米。面对记者采访,物业相关负责人称,当时韩女士的家人答应可以重新划线,至于书面证据,对方表示无法提供。该负责人明确表示:“如果要把车位线改回去,需要旁边车位的业主同意。”

韩女士于2018年入住信和苑小区,当时花费13万元购买了地下三层的车位,规划图上标注,她的车位宽度为2.5米。2025年12月,相邻车位的业主计划更换大型车辆,希望将车位后方的挡车器挪动位置。“物业当时只跟我父亲说要挪杆,征求他的同意,根本没提改线的事儿。”韩女士说,父亲本以为这是举手之劳,便答应了。没想到,物业更改后的自家车位竟然“缩水”了。

韩女士车位旁边是消防栓,有相关法律规定,车位线应距离消防栓1.5米,因此物业没有改动靠近消防栓一侧的车位线,只是将另外一侧的线往里平移了20厘米,导致车位净宽从2.5米缩减至2.3米。“我的车停进去非常费劲,车门都无法完全打开。”

记者看到,韩女士车位的划线有着明显的多次施划痕迹,现场测量,周边车位



韩女士家的车位(左)与邻居家的车位(右)。

截至发稿前,物业仍未给出明确的恢复时间表。韩女士车位旁边是消防栓,有相关法律规定,车位线应距离消防栓1.5米,因此物业没有改动靠近消防栓一侧的车位线,只是将另外一侧的线往里平移了20厘米,导致车位净宽从2.5米缩减至2.3米。“我的车停进去非常费劲,车门都无法完全打开。”

记者看到,韩女士车位的划线有着明显的多次施划痕迹,现场测量,周边车位

污水渗漏两三年堵不住 这个集污池让村民闹心

记者相继联系了蓟州区水务局、下窝头镇政府、施工单位中交天津航道局有限公司以及日常运维单位扫地王(天津)专用车辆装备有限公司。

施工单位负责人对于跑冒问题的分析是,2020年至2021年,他们承接了蓟州区污水治理工程中的该项目,当时嘴头村内可用建设用地紧张,11口集污池被迫全部建在坑塘边缘。时间久了,“井脖”砂浆脱落,坑塘水便通过

“井脖”处向集污池内渗入。“集污池肯定做防水处理了,但没有规定‘井脖’位置也得做防水。”

污水外溢,最有效的办法就是加大抽排频率。但负责抽排的运维单位却告诉记者,由于集污池不断有坑塘水渗入,池子“永远抽不干”,等于在做无用功。目前,他们已经停止村内部分集污池的抽排工作。

建设单位和运维单位都感觉自己很“冤”,可问题实实在在摆在村民面前,到底

是工程建设本身存在疏漏,还是后期运维管理没有跟上?村民反映问题长达两三年,为何始终无法根治?这些集污池的漏点究竟在井口、“井脖”,还是池体?作为工程的牵头主管部门,蓟州区水务局并未对问题根源及各方争议作出具体回应,只是表示,将于3月底前对嘴头村11个集污池开展全面排查,逐一解决。针对问题突出的几个集污池,责成建设单位在正月十五后率先启动重建或翻修工作。

公交站亭广告设施屡遭破坏 4月将安装太阳能监控

4月将安装太阳能监控

海河回音

《亲水平台“一景双卖”居民要维权》后续 问题视频已下架

记者 黄莹

2月6日,本报以《亲水平台“一景双卖”居民要维权》为题,报道了南开区金融街融府日兴雅苑小区出售底商,业主质疑入口处的亲水平台由原来的全体业主共享变成了底商独享。目前,涉及此事的问题宣传信息以及视频已下架。

记者从南开区住房城乡建设部门及开发企业获悉,经核查,该商铺已于2025年销售,争议宣传信息以及视频为该商业业主在二次销售过程中,中介在推介时的不实宣传所致。项目原始规划与销售许可均已明确该亲水平台为全体业主共有,相关误导信息已全部下架,事件已得到妥善解决。

经南开区房地产市场服务中心与天津市规划和自然资源局南开分局确认,该小区亲水平台在规划性质上始终属于小区公共配套景观,其产权归全体业主共同所有,未列入商业销售范围。开发企业回应称,在依法取得的销售许可中,可售部分明确不包含园林景观。

南开区相关部门表示,将进一步加强对房地产销售宣传的日常监督,防止误导消费者,侵害业主合法权益的情况发生,确保规划承诺与交付成果一致,维护市场诚信与稳定。

记者 高立红 文/摄

河西区珠江道南珠桥地铁站公交站候车亭广告窗背板翘起,用于固定广告画面的磁铁丢失,有人甚至利用翘起的背板做遮挡,将站亭后的空地当成“公共厕所”。

记者近日在现场看到,翘起的背板顶部与候车亭相连,底部支在人行道旁边的绿地边缘上,形成一个三角形的相对封闭的空间。绿地上、绿地边缘的矮墙上,到处是便溺的痕迹。旁边瑞江花园小区居民王女士告诉记者,广告背板没发生问题之前,这个公交站的候车环境挺好的,现在因为时常出现刺鼻异味,人们都尽量远离站亭候车。

公交候车亭广告运营方工作人员到场处置,很快修复了背板,并做了彻底清洁。但同时表示,类似情况在市内六区及环城四区都曾出现。工作人员说,候车亭广告采用的是路灯的电源,与路灯启闭时间一致,夜间有电,白天没有电。候车亭广告设施屡遭破坏情况出现后,他们在被破坏率较高的候车亭上安装了监控摄像头,但是受制于部分时间段没有电,监控摄像头不能24小时发挥作用。为此,该



南珠桥地铁站公交站候车亭广告背板翘起。

公司决定于2026年4月,在公交候车亭安装监控摄像头,同时配置安装太阳能发电装

置,通过太阳能发电持续为监控系统提供电能,从而使监控系统全天候工作。

天津特产仿真花 售后服务需加强

记者 高立红

春节期间,很多户外装饰用上了仿真花。然而,部分仿真花维护不当,不仅让美景失色,还影响了环境。

津南区咸水沽镇富力合祥园小区用仿真花装饰绿地,但因为其中夹杂了部分陈旧褪色的仿真花,装饰显得有些破败。武清区东蒲津街悦光年商业广场的绿地上也有仿真花景观,红粉两色的花一枝枝绑在树上,然而,因为布景时将一些陈旧且未经清洗的仿真花夹杂其中,粉色桃花变成了灰色。

类似情况并不鲜见。仿真花没有真花的生长更新过程,在户外长期经受风吹日晒、雨雪浸泡,很容易沾上尘土或褪色,装饰功能减弱。记者在调查中发现,很多单位的户外装饰用仿真花没有灰土或褪色严重。淘汰的仿真花如何处置也是个问题。在武清区乐仁道尽头,一大簇仿真花躺在地上,任风吹雨淋,不见腐蚀。有附近群众说,经常有人把用过的仿真花运到这里丢弃。

“绢花之乡”武清区曹子里镇商会会长杨成利告诉记者,用作户外装饰的绢花是涤纶材质,不可降解,陈旧之后无法恢复原状。但是只要保护清洗得当,可以反复使用,废弃不用的仿真花可对接专业企业回收。

记者调查发现,不少使用者没有清洗仿真花的习惯,更不知废旧仿真花可以回收,原因是仿真花在销售过程中,忽略了售后告知及使用常识的普及。据介绍,武清区曹子里镇有仿真花回收企业,仿真花拆解后可以资源化利用。