



## 港云里社区“五事五法”办好居民心头事

## 搬起“民声板凳”走进百姓家

■ 记者 吕献峰 文/摄

如今在河西区越秀路街港云里社区，“听群众说事、帮群众理事、聚群众议事、为群众办事、让群众评事”的“五事五法”工作法，已成为基层治理的“民心钥匙”。从破解小区停车难题，到紧急“破门”救人，再到推动七建大楼160余户居民圆上“安居梦”，网格员运用这一工作法，搬起“民声板凳”，走进楼栋、走近群众，将一件件民生实事落地。

## “现在回家再晚都有地方停”

“以前下班回家，绕着小区转几圈找车位是常事。”6月22日，港云里社区居民刘先生道。

这个始建于上世纪80年代初的老旧小区，原有158个车位，停车需求却高达1023辆，更有近三分之一的车位被人用地锁、废旧家具等私占，停车乱、停车难成了居民心头的一根刺。

社区把这件事列入“民忧菜单”首位。网格员搬起“民声板凳”入户走访，听牢骚、记诉求，很快摸清了“有车族”和“无车族”各自的想法。随后，“红色议事厅”热闹起来，21场协商议事会，500余人参与讨论，有人拍桌子，有人红了脸，但在“聚群众议事”的规则引导下，大家最终就“居民为主、分类管理、限量进入、错时停放”的方案达成共识。

方案定了，车位从哪儿来？社区一边“内部挖潜”：移栽树木、改造便道、协调一楼住户，硬是“抠”出了150多个新车位；一边“向外借力”：通过“吹哨报到”请来交管部门在小区外设置限时泊位，对接周边单位开放“潮汐式停车”。同时，居民代表大会通过了《车辆管理实施方案》，智能闸杆投用，每月每户40小时的“亲情停车卡”，更让周末回家看望老人的子女们不再为停车发愁。

如今的港云里，停车线整齐划一，消防通道畅通无阻。刘先生感叹道：“现在回家再晚都有地方停，心里踏实多了。”

## “听到那声‘我摔倒了’，我的心都揪起来了”

“小梁，我家卫生间屋顶哗哗漏水，楼上敲门没人应，整栋楼都停水了！”2025年9月19日上午，网格员梁

晓岩接到居民赵先生的求助电话。

梁晓岩赶到现场时，积水已从卫生间蔓延到客厅，她跑上三楼反复敲门，始终无人回应。邻居告诉她：“路先生基本不出门，也不跟人说话。”

多方联系路先生的妹妹未果后，梁晓岩立即上报社区，并联系社区民警启动警网融合机制。民警连续敲门近两个小时，屋内终于传来微弱的声音：“我……摔倒了，起不来……备用钥匙在门口信箱里。”钥匙找到了，但房门已被反锁。社区立即向街道汇报并决定：请专业开锁，必要时破门。

门打开时，路先生躺在地上无法动弹。民警再次联系路先生的妹妹，并开车把她从西青区接来；120急救车随即将路先生送往医院。与此同时，社区工作人员协助房管站修复了漏水点。

“听到那声‘我摔倒了’，我的心都揪起来了。”回忆起当时情景，梁晓岩仍心有余悸，“就想着得尽快把老人救出来。”

事后，社区将此事记入“民情地图”，对独居老人等特殊群体强化走访关爱，用“民心钥匙”打开一扇扇安全之门。

## “您只要签个字，剩下的事我们来办”

在港云里社区七建大楼小区，一场持续三年的“安居保卫战”画上句号。这座始建于1958年的砖木结构楼房，因超期服役被鉴定为危房。当原拆原建的消息传来，居民们既期盼又顾虑重重：“拆了建不起来怎么办？”“手续太麻烦怎么办？”面对居民疑虑，社区网格员们开启了“白+黑”“5+2”工作模式，搬起“民声板凳”挨家挨户听诉求、解心结。

年过八旬的居民李大爷腿脚不便，子女在外地。网格员李想第一次上门时，搬个小凳子坐在老人身旁，把政策掰开揉碎了讲：“您放心，原拆原建，房子大小不变，但结构加固了，住着安全。手续您不用跑，您只要签个字，剩下的事我们来办。”从那天起，小李成了李大爷的“专职代办员”——跑街道、交材料、盖章，前后跑了七八趟。办完手续那天，老人拉着小李的手说：“比我自己孩子还贴心。”

最难沟通的是刘大叔。网格员第一次上门，敲门10分钟没人应；第二次、第三次……每次都是闭门羹。网格



七建大楼的居民在小区花园里使用健身器材。

员没有气馁，今天在门口喊几句政策，明天塞一张新房效果图，后天发现楼道灯坏了及时协调换新。第15次，刘大叔终于打开房门，端上一杯热茶：“你们这么上心，我信你们一回。”

2025年12月，回迁工作启动。短短半个月后，160余户居民顺利拿到新家钥匙。

## 基层感言

“五事五法”不是挂在墙上的口号，是我们走在楼栋间、坐在居民床边、站在漏水现场干出来的。居民的一句“满意”，比什么都珍贵。今后，我们将继续搬好“民声板凳”，拧紧“民忧菜单”，让社区成为居民最放心、最安心的港湾。

——港云里社区党委书记、居委会主任 张东润

## 十几秒“锁定”家属 摔倒老人20分钟被送医

## “居民底册”架起应急联络“生命通道”

■ 记者 胡智伟

一份常态化更新的电子居民信息底册，在老人意外摔倒的危机关头发挥关键作用。日前，北辰区瑞景街翡翠城社区联动公安、急救快速处置险情，仅用20分钟便完成摔倒老人身份核实、家属联系和送医救助全流程，为后续治疗赢得宝贵时间。

6月23日上午10时许，北辰区环瑞公园内一名八旬老人独自摔倒受伤。热心居民发现后立即报警，并赶到附近的翡翠城社区居委会求助。社区负责人王月娟第一时间带领工作人员赶赴现场，同步拨打120急救电话，清晰上报老人受伤部位等现场情况。

经现场核实，摔倒老人正好是翡翠城社区居民，但现场围观群众均不认识老人亲属。关键时刻，社区常态化更新的电子居民信息底册发挥作用。工作人员仅用十几秒便查询到老人紧急联系人信息，第一时间联系其子女，告知老人情况及送医安排。很快，救护车抵达现场，工作人员协助医护人员平稳将老人送往医院。老人家属对社区高效暖心的应急处置连连致谢。

近年来，瑞景街各社区持续完善重点人群信息底册，动态更新老年家庭成员、紧急联系人、身体健康状况等信息，工作人员可随时通过手机调取、查阅相关信息。一份小小的电子居民信息底册，看似普通，却在关键时刻架起了应急联络的“生命通道”。

## 全职妈妈变身“邻里班主任”

## 社区自习室成为孩子们的“第二客厅”

■ 记者 狄慧

在红桥区全和园社区，孩子们放学后有了一个新去处——“阳光自习室”。这里没有培训班老师，也没有课后托管机构，站在讲台上的，是住在同一个小区的全职妈妈。她们有一个共同的身份：“邻里班主任”。

这一创意源于社区党委的一次问卷调查。不少双职工家庭反映：孩子放学早、家长下班晚，课后看护成了难题。社区党委腾出党群服务中心的场地后，又公开招募“邻里班主任”。

招募令一发出，3位全职妈妈率先报名。她们每天轮流到岗，不仅负责安全管理、作业辅导，还帮助孩子养成好的学习习惯。自今年4月运行以来，“阳光自习室”已服务近700人次，20多个孩子有了放学后的“第二客厅”。

社区党委书记、居委会主任王伟说：“居民当班主任，既是服务者，也是受益者。下一步，我们要完善设施，吸引更多‘能人家长’加入，让家门口的守护更有温度。”

## 天津市行政处罚听证程序规定

## 第一章 总则

**第一条** 为了规范行政处罚听证程序，保障和监督行政机关依法实施行政处罚，维护公共利益和社会秩序，保护公民、法人或者其他组织的合法权益，根据《中华人民共和国行政处罚法》，结合本市实际，制定本规定。

**第二条** 本市行政区域内各级行政机关以及法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织（以下简称行政机关）依法开展行政处罚听证活动，适用本规定。

法律、法规、规章对听证程序另有规定的，从其规定。

**第三条** 听证工作遵循公开、公正、高效和便民的原则。

**第四条** 行政机关拟作出下列行政处罚决定，应当告知当事人有要求听证的权利，当事人要求听证的，行政机关应当组织听证：

- (一)较大数额罚款；
- (二)没收较大数额违法所得、没收较大价值非法财物；
- (三)降低资质等级、吊销许可证件；
- (四)责令停产停业、责令关闭、限制从业；
- (五)其他较重的行政处罚；
- (六)法律、法规、规章规定的其他情形。

前款所称较大数额罚款、较大数额违法所得、较大价值非法财物，是指对公民作出的罚款处罚、没收的违法所得、没收的非法财物价值数额达到5000元以上；对法人或者其他组织作出的罚款处罚、没收的违法所得、没收的非法财物价值数额达到5万元以上。

市人民政府可以根据经济社会发展的需要，对前款规定的数额标准进行调整并予以公布。

国务院有关部门对罚款、没收违法所得、没收非法财物价值数额标准低于本规定的，依照国家规定的标准执行。

**第五条** 听证实行告知、回避制度。

行政机关应当依法保障当事人在听证时充分行使陈述、申辩和质证等权利，不得因其要求听证而加重处罚。

**第六条** 组织听证的费用由行政机关承担。行政机关不得向当事人收取或者变相收取任何费用。

## 第二章 听证组织机关、听证人员和听证参加人

**第七条** 听证由拟作出行政处罚的行政机关组织，具体实施工作由其法制机构或者该机关指定的其他内设机构负责。

依法受委托组织拟作出行政处罚的，由作出委托的行政机关负责组织听证。

**第八条** 听证人员包括主持人、听证员和记录员。案件调查人员不得担任主持人、听证员和记录员。

**第九条** 听证的具体组织形式由行政机关根据实际需要确定，可以设1名主持人与1名记录员；也可以设1名主持人、1至2名听证员与1名记录员。

行政机关应当在收到当事人的听证要求之日起3个工作日内，指定主持人、听证员和记录员。

**第十条** 主持人一般由行政机关负责人指定本机关法制机构工作2年以上的人员或者其他内设机构熟悉法律和业务知识的人员担任。

**第十一条** 主持人履行下列职责：

- (一)决定举行听证的时间、地点和方式；
- (二)在听证举行前，拟订或者组织听证员共同拟订询问提纲；
- (三)决定听证员和记录员的选任，决定听证员、记录员、翻译人员、鉴定人和勘验人的回避；
- (四)主持听证，就案件事实、证据及适用的法律依据进行

询问；

- (五)维护听证秩序，制止违反听证纪律的行为；
- (六)决定延期、中止或者终止听证；
- (七)审阅听证笔录，并根据听证笔录形成听证报告；
- (八)法律、法规、规章规定的其他职责。

**第十二条** 听证参加人包括当事人及其代理人、与案件有利害关系的第三人及其代理人、案件调查人员、翻译人员、证人、鉴定人、勘验人以及其他有关人员。

**第十三条** 听证参加人应当按时到指定地点出席听证，遵守听证纪律，如实回答询问，涉及需要保密内容的，应当遵守保密义务。

**第十四条** 当事人享有下列权利：

- (一)要求或者放弃听证；
- (二)申请回避；
- (三)委托1至2名代理人参加听证；
- (四)提供证据、申请证人作证；
- (五)进行陈述、申辩和质证；
- (六)核对听证笔录。

与案件有利害关系的第三人享有陈述意见、提供证据、质证等权利。

当事人或者与案件有利害关系的第三人委托代理人参加听证的，应当出具由其签名或者盖章的授权委托书，载明委托事项和具体权限。

委托代理人代为撤回听证申请或者明确放弃听证权利的，应当有委托人的特别授权。

**第十五条** 主持人、听证员、记录员、翻译人员、鉴定人和勘验人有下列情形之一的，应当自行回避，当事人有权以口头或者书面方式申请其回避：

- (一)是本案当事人或者调查人员的近亲属；
  - (二)本人或者其近亲属与本案有直接利害关系的；
  - (三)有其他关系可能影响公正听证的。
- 当事人申请回避的，应当在听证调查开始前提出。主持人的回避由行政机关负责人决定，听证员、记录员、翻译人员、鉴定人和勘验人的回避由主持人决定。

## 第三章 听证的告知、提出和准备

**第十六条** 行政机关告知当事人有要求听证的权利，应当制作告知书并送达当事人。

告知书应当载明下列主要事项：

- (一)当事人的姓名或者名称、地址等基本情况；
  - (二)拟作出的行政处罚内容及事实、理由、依据；
  - (三)告知当事人有要求听证的权利；
  - (四)告知提出听证要求的方式和期限；
  - (五)听证组织机关名称、地点和联系方式；
  - (六)作出告知的日期。
- 告知书应当盖有行政机关的印章。

经当事人同意，行政机关可以采用能够确认其收悉的电子送达方式送达告知书。

**第十七条** 当事人要求听证的，可以在告知书的送达回证上签署意见并签名或者盖章，也可以在行政机关告知后5个工作日内以其他书面方式向行政机关提出。

当事人提出听证要求超过法定期限的，行政机关应当在收到听证要求之日起3个工作日内书面告知当事人不予听证。

**第十八条** 当事人逾期未提出听证要求的，视为放弃听证权利。

**第十九条** 行政机关组织听证的，应当在听证举行的7个工作日前，将听证通知书送达当事人，并将举行听证的时间、地点通知有关听证参加人。

听证通知书应当载明下列事项：

- (一)当事人的姓名或者名称、地址等基本情况；
  - (二)举行听证的时间、地点和方式；
  - (三)听证组织形式；
  - (四)听证人员的姓名、工作单位及职务；
  - (五)告知当事人参加听证的有关权利和注意事项；
  - (六)告知当事人准备证据、通知证人等事项；
  - (七)其他应当载明的内容。
- 听证通知书应当盖有行政机关的印章。

**第二十条** 行政机关对于案情比较复杂或者证据数量较多的案件，可以根据实际需要，在听证举行前组织证据交换。

## 第四章 听证的举行

**第二十一条** 除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私依法予以保密外，听证应当公开举行。

当事人认为不宜公开举行听证的，应当在收到听证通知书之日起3个工作日内书面提出。

行政机关公开举行听证的，应当将听证的案由、时间、地点以及有关事项，在听证举行前通过政务网站、公告栏等予以公告。

**第二十二条** 举行听证应当按照下列顺序进行：

- (一)主持人宣布听证纪律，核对听证参加人身份及是否到场；
  - (二)主持人宣布听证开始，宣布听证案件的案由，听证人员的姓名、工作单位及职务，询问当事人是否要求回避；
  - (三)主持人宣布听证调查开始，由案件调查人员提出当事人违法的事实、证据、行政处罚建议及依据；
  - (四)当事人进行陈述、申辩并可以提出与案件事实相关的证据；
  - (五)第三人进行陈述，并可以提出与案件事实相关的证据；
  - (六)主持人、听证员询问案件调查人员、当事人、第三人；
  - (七)当事人、第三人、案件调查人员相互进行质证、辩论；
  - (八)当事人、第三人、案件调查人员交叉询问证人或者鉴定人、勘验人；
  - (九)主持人宣布听证调查结束；
  - (十)当事人、第三人、案件调查人员依次做最后陈述；
  - (十一)主持人宣布听证结束。
- 主持人可以根据具体情况，对前款规定的流程顺序进行适当调整。

**第二十三条** 参加听证应当遵守下列纪律：

- (一)未经主持人允许，不得发言、提问或者议论；
- (二)未经主持人允许，不得录音、录像和摄影；
- (三)未经主持人允许，听证参加人不得中途退场；
- (四)不得使用侮辱性语言和其他不文明语言；
- (五)不得喧哗、吵闹、随意走动或者进行其他妨碍听证活动的行为。

听证参加人和旁听人员违反听证纪律，主持人应当制止；情节严重的，主持人可以责令其退出会场，或者宣布听证延期举行。

**第二十四条** 听证会应当按期举行。当事人有正当理由要求延期的，经主持人同意可以延期1次。

**第二十五条** 听证的证据，包括书证、物证、视听资料、电子数据、证人证言、当事人的陈述、鉴定意见、勘验笔录、现场笔录。与认定案件事实相关的证据应当在听证时出示，并经质证后确认；未经质证的证据不得作为认定案件事实的根据。

**第二十六条** 听证全过程应当进行音像记录并制作听证笔录。听证笔录应当载明下列事项：

- (一)案由；
- (二)听证参加人姓名或者名称、地址等基本情况，听证人员姓名；
- (三)举行听证的时间、地点和方式；
- (四)案件调查人员提出的行政处罚建议及事实、理由、依据；
- (五)各方陈述、申辩和质证的内容；
- (六)需要载明的其他事项。

**第二十七条** 听证笔录应当交当事人或者其代理人核对无误后签名或者盖章。当事人或者其代理人拒绝签名或者盖章的，由主持人在听证笔录中注明。

听证笔录经主持人、听证员审阅后，由听证人员签名或者盖章。

**第二十八条** 听证结束后，主持人应当召集听证员对听证情况进行独立、客观、公正的评议，并提出听证意见。

主持人应当在听证结束后或者听证情况评议后起草听证报告，并将听证笔录、听证报告一并报送行政机关负责人。

**第二十九条** 听证报告应当载明以下内容：

- (一)案由；
- (二)听证人员、听证参加人的基本情况；
- (三)举行听证的时间、地点和方式；
- (四)案件调查人员原来认定的事实和行政处罚的建议；
- (五)当事人、第三人的陈述申辩意见；
- (六)听证中认定的事实；
- (七)主持人提出的听证意见。

听证员对案件处理有不同意见的，应当在听证报告中如实记录。

**第三十条** 行政机关应当根据听证笔录以及当事人的违法事实、证据和有关法律、法规、规章，依照《中华人民共和国行政处罚法》的相关规定作出处罚决定。

**第三十一条** 有下列情形之一的，应当中止听证：

- (一)当事人或者案件调查人员因不可抗力事件未能参加听证的；
  - (二)当事人死亡或者终止，需要确定权利义务承受人的；
  - (三)当事人提出回避申请，致使听证不能继续进行的；
  - (四)在听证过程中，需要通知新的证人，调取新的证据，重新鉴定、勘验，或者需要补充调查的；
  - (五)其他需要中止听证的情形。
- 中止听证的情形消除后，应当在5个工作日内恢复听证程序。

**第三十二条** 有下列情形之一的，应当终止听证：

- (一)当事人死亡或者终止满3个月后，未确定权利义务承受人的；
- (二)当事人及其代理人无正当理由拒不出席听证，或者未经许可中途退出听证的；
- (三)其他需要终止听证的情形。

**第三十三条** 行政机关自收到当事人提出的听证要求之日起至听证结束之日止，不得超过30日，中止听证的时间不计入在内。

听证时间不计入案件办理期限。

## 第五章 附则

**第三十四条** 经当事人同意，听证可以通过信息网络平台在线进行。

听证通过信息网络平台在线进行的，与线下听证具有同等法律效力。

**第三十五条** 本规定中“以上”包括本数。

**第三十六条** 本规定自2026年7月1日起施行。1997年6月11日天津市人民政府令74号公布的《天津市行政处罚听证程序》，2000年2月29日天津市人民政府公布的《关于确定行政处罚听证案件中“较大数额罚款”标准的通知》(津政发[2000]17号)同时废止。