

政民连心桥 有事您说话
市民建议

西北角特色街区用精细治理提升服务形象

市民热线建言 小口罩擦亮美食名片

我去西北角闲逛的时候,发现商家不戴口罩,一边制作美食,一边招呼顾客。希望能统一要求,让商家佩戴口罩,让游客吃着放心,也让西北角更加红火。

市民 刘刚



西北角的商户正在营业。

■ 记者 黄萱 文/摄

“每个月来趟西北角,成了我们家的固定项目,就奔着这口地道的天津味儿来的。这回发现摊煎饼果子的大姐戴上口罩了,顿时觉得高大上了许多。”8月25日上午,来自北京的王女士在西北角特色街区一煎饼果子店前一边排队,一边跟记者聊天,“西北角的空气都和别的地方不一样,有一股馋人的焦香。”

自西马路进入西北角特色街区,两侧店铺里忙碌的商户都佩戴着口罩。记者从一家卖炸糕的店铺窗口往里望,守着油锅翻炒炸糕的、柜台前码放炸糕的、案桌旁包炸糕的,全都戴着透明口罩,口罩正好遮住操作者的口鼻。沾上德盛的糕点柜台里,售货员统一着装,口罩也整齐划一。卖熟梨糕的小推车

旁,阿姨一边摆放着模具,一边戴着口罩招呼客人。无论卖什么的,只要接触食品,口罩都戴得严严实实。

面对记者“戴上口罩有什么感觉”的提问,商户们回答,“这种透明口罩好,不捂,喘气痛快,还符合卫生要求。”“客人能看清咱的表情,交流方便。”排队顾客中的一年中年男子说,“还是戴上口罩好,买东西的、卖东西的都踏实。”

应记者邀请一起来西北角探访的市民刘刚感慨地说:“上次来逛,好些人都不戴口罩,一边吆喝一边做吃食。所以我给天津日报打了热线电话,提了让商户戴口罩售卖的建议。今天再来,嘿!甭管卖煎饼的、卖糕点的、卖炸串的,全都戴上口罩了。”

8月中旬,接到刘刚的建议后,记者曾到西北角街区采访。当时正值暑期旅游旺季,街区内人潮涌动,好多店铺前都排着长队。记者发现的的确如刘刚所说,好多商户都没有

佩戴口罩,即便有人戴了,那口罩或是挂在耳朵上,或是只遮住嘴露出鼻子。面对记者的采访,商户给出不佩戴口罩的理由挺一致:“天气太热,戴不住,戴一会儿就全是汗。”

记者当时将情况反馈至红桥区市场监管局,该局相关负责人介绍,关于餐饮从业人员佩戴口罩,现行法规有不同要求。对于取得食品经营许可证的门店,《中华人民共和国食品安全法》并未强制要求佩戴口罩;而早餐车等备案制摊贩,在操作接触直接入口食品时则有佩戴口罩的规定。

随后,记者联系了红桥区卫生健康委员会,相关工作人员回复称,《天津市反食品浪费若干规定》中明确要求从事餐饮服务的人员应当规范佩戴清洁的口罩等卫生防护用品,但该项规定属于反食品浪费领域的专项要求,并不涉及食品安全监管的具体执法依据,因此无法直接作为强制佩戴口罩的管理依据。

不过,面对西北角作为网红旅游街区的特殊定位,红桥区市场监管局负责人介绍,他们启动了新一轮专项治理,一方面针对食品安全内部质量开展全面检查,另一方面针对外在服务形象开展督促引导。监管干部每天到西北角街区巡查提示,面对天气炎热口罩戴不住的难题,他们建议商户使用餐饮专用的透明口罩;面对街区从业人员流动性大的问题,他们不厌其烦地频繁宣讲,让经营者养成佩戴口罩的意识。“我们会从提升西北角服务形象的角度,不停去督促、去提醒。”监管干部说。

从市民的一条建议,到部门的快速响应,再到持续不断的督促引导,西北角街区的变化正是天津这座城市倾听民意、精细治理的缩影。正如一位市民所说:“西北角是天津的一张美食名片,大家都希望它越来越好。”



■ 记者 李倩 文/摄

“新翻修的小广场真漂亮,路面平坦防滑,儿童游乐设施也稳固了,锻炼、遛弯都更安心。”“我前两天跟社区反映楼道堆杂物问题,没想到这么快就解决了。”……在静海区华康街道依山郡社区依山郡小区内,有一座20多平方米的木棚凉亭,居民们时常三三两两地坐在里面聊天、乘凉。久而久之,小院凉亭就成了社区收集民意、协商问题的“阵地”,而社区治理的暖心故事也由此展开。

“他家孩子太吵,晚上10点不睡觉,跑来跑去,还拉椅子、搬桌子,我刚把孩子哄睡着就被吵醒了。”“我们在自己家折腾,碍别人什么事,再说一个小孩,能闹出多大动静。”……社区两户居民因为噪音问题产生纠纷。网格员走访发现,两家都是年轻父母带孩子,楼下的孩子睡得早,楼上的孩子精力旺盛,双方各执一词,都觉得自己占理。

“把他们请到凉亭里吧。”依山郡社区党支部书记、居委会主任王玥彬说。为从法理上解开心结,社区请来了公益律师,也是社区居民的郑翔。“咱们都是邻居,我谁也不偏,只讲法理。从法律的角度来讲,相邻权人在合法行使自身居家生活权利时,负有注意义务,不得制造不合理噪声干扰相邻方的正常生活安宁。”郑翔心平气和地分析,诉讼维权会产生时间和经济成本,还有程序风险,还是应该以和为贵。

两家大人在凉亭协商,俩孩子都是上幼儿园的年龄,网格员便带着他们在旁边儿童游乐区的滑梯上玩耍,不时传来欢快的笑声。见双方态度有所缓和,王玥彬顺势说道,“都是为了孩子,看俩孩子都玩得挺开心,大人还有什么不能释怀呢?”就这样,凭借凉亭独特的地理优势和法理、情理的双重加持,两家人终于冰释前嫌。楼上居民说,回去就在地板上铺垫子,并尽量约束孩子,楼下居民也表示理解。

■ 记者 狄慧

走进西青区精武镇沁雅苑小区,草木繁茂,秩序井然。但就在几个月前,这个有630户的花园洋房小区还被物业问题搅得不得安宁——每年各渠道投诉近百件,物业费收缴率只有48%。变化发生在今年4月。一套名为“弹性定价”的新模式引入后,投诉量至今为零。

沁雅苑小区2021年交付,绿化率45%,总面积超3万平方米。居民杜阿姨在这里住了几年,前些年最头疼的就是虫子。“消杀跟不上,一年四季蚊虫泛滥,树上虫子往下掉,扫地能扫出半簸箕。”不只虫害,电梯隔三差五出故障,监控摄像头坏了一片,地库墙皮大片脱落、地砖松动破损,近三分之一路灯不亮,门禁卡随便一张就能刷开。居民投诉不断,原物业公司今年1月撤场。

沁雅苑社区党支部书记陈光辉告诉记者,原物业撤场后,社区牵头公开选聘,三家物业公司竞聘,最终业主投票选定了采用“弹性定价”模式的新物业。其核心就四个字:质价相符。不再由物业单方面定服务,而是业主像点菜一样,自己选——需要什么服务、多久一次、花



依山郡社区居民和网格员在凉亭里闲话家常。

荣锦园小区的刘大爷住在一楼,一天,他发现五楼邻居空调外机的位置就在自家小院出入口正上方。“为什么不放在预留的安装机位里?掉下来怎么办?”“我家空调功率大,预留机位放不进去。”刘大爷沟通无果,整日提心吊胆。网格员现场排查后,启动“凉亭议事”机制,将双方请到亭内,约上热心邻居,大家你一言我一语畅谈起来。“确实有隐患,咱得换位思考。”“要不咱再咨询一下厂家?”……网格员对照高空安全相关规定,讲解外挂设施的坠物风险,同时考量高层住户的客观困难,推敲最优方

静海区依山郡社区以“凉亭议事”撬动“基层善治”

小院凉亭,唠出“烦恼” 聊出“门道”

案。在网格员主持,热心邻居献计的友好气氛中,两家达成共识:五楼住户将空调外机挪移至安全位置,移机费用由两户均摊。

王玥彬说:“邻里之间的矛盾,往往就是话赶话,谁也不愿先低头。在办公室调解,大家容易精神紧绷,而这座掩映在绿树浓荫下的凉亭,清幽雅致,四周还挂着历史文化和最美家庭的展板,氛围轻松融洽。大家以唠家常的方式沟通,居民情绪先缓和大半,能坦诚相待,矛盾也就更容易化解。”

居民们经常在凉亭里交流心声,它更成为社区捕捉民生诉求的“情报站”。“最近一到下雨天就跳闸。”居民姚阿姨不经意的一句话,立刻引起了网格员的警觉。网格员意识到,频繁跳闸存在安全隐患,便立即上报社区。社区迅速启动议事协商机制,联动供电所、物业到现场排查,查明线路故障原因,更换部分线路和电闸。整改完成后,社区又利用凉亭的便利条件,结合这次真实案例,普及大功率电器使用、家庭电路定期检修等知识,引导居民安全规范用电。

从“被动接单”到“主动问需”,从“生硬说教”到“柔性协商”,依山郡社区依托这座小凉亭,蹚出一条基层善治的新路。王玥彬告诉记者:“一座凉亭、几张长椅,看似只是居民闲谈的小场所,实则是我们基层治理的切入点。我们把凉亭当作议事微平台,建立起民情收集、实地走访、多方联商、跟踪回访的全链条工作机制,用温情沟通守护邻里和睦安宁,让小凉亭成为服务群众、化解民忧的暖心港湾。”

西青区沁雅苑小区引入“弹性定价”模式

物业费花在哪儿? 业主说了算

多少钱,提前约定清楚。

今年2、3月,物业组织3轮现场踏勘,拿出初步方案。社区搭桥,杜阿姨等四五十位热心业主和物业坐到一起开会。“我们专门打印出服务合同,逐条对照商议,大家提了不少想法和建议,纸背面记得密密麻麻。”杜阿姨说。前后优化5轮,最终确定229项服务事项——130项是必选,99项由业主自主勾选。

保洁是大家最关心的。杜阿姨曾做过一个试验:把一片树叶放在楼道角落,老物业第7天才扫走。新合同里,这项变成了“每日擦拭”。大堂、电梯、楼层地面每天清洁,玻璃门窗每周擦、每季度刮拭,园区道路每天扫两次。绿化也写得明白:草坪三天一浇、每月修剪,乔木每月浇水、每月防治病虫害。地下车库定了8项专项服务,下沉式水系定期冲洗地面,电梯应急演练每季度一次。

进驻四个多月,小区变化肉眼可见。虫害最先治。前

两个月每月集中消杀六七次,蚊虫明显减少。针对春季绿植枯萎问题,物业首月24小时不间断浇灌,补种草坪1000平方米、播撒草籽500平方米,还采购近20种花卉打造花境。照明升级,维修更换路灯、地库灯管等130盏,南门新增星空顶灯;多年没清掏的污水井清了两处;停用的喷泉重新启用。监控全部恢复,智慧门禁系统同步上线。地库墙皮正在清理翻新,充电桩也已勘测完毕,待施工。

8月初,业主手机App里收到一份7月数字服务报告——服务频次、工单处理、设备维保,一一列明,随时可查。小区还安装了智慧通行系统和AI(人工智能)感知设备,调试完成后,摄像头和传感器将自动识别垃圾桶满溢、消防通道被占、儿童独自靠近水景、人员摔倒、车辆违停等异常情况。

“数字化报告把物业服务放在阳光下,居民看到成效,认同感上来了,参与共治的意愿也更强了。”陈光辉说。

南开区举办暖心市集服务新就业群体

“一站式”感受城市温度



活动现场,医护人员给外卖骑手测量血压。

■ 记者 庄媛 文/摄

近日,南开区广开街、嘉陵道街接连开展暖心市集活动,面向外卖骑手、快递员、家政从业者、网约车及货运司机等新就业群体送上多元便民服务。活动打破以往单一物资慰问模式,以“一站式暖心市集”形式,将健康服务、公益便民、普法维权、暖心慰问送到一线劳动者身边,让奔波忙碌的新业态从业者真切感受城市温度。

在广开街道暖心服务市集现场,热闹有序、服务多样。街道为新入会的外卖骑手、快递员、家政从业者发放定制暖心礼包。同时,现场开设公益理发、健康义诊、法律咨询、心理疏导等多元服务专区,摊位前人气满满,不少从业者趁工作间隙驻足体验、按需享受服务。

“平时跑单连喝水都顾不上,今天路过测了血压,还跟律师咨询了合同问题,一趟全办了,特别省心。”从事骑手工作一年的陈娜表示,对于刚入行的新业态从业者来说,专业的法律咨询非常实用,可谓是一场“及时雨”。

据了解,广开街道深耕新就业群体关爱服务,目前已建成16个社区工会驿站,全覆盖辖区各社区,可为户外劳动者提供饮水休息、手机充电、应急药品等基础便民服务。同时依托社区老年食堂推出专属就餐福利,精准破解户外劳动者“吃饭难”的现实难题,持续为新业态群体筑牢暖心港湾。

在嘉陵道街道宜宾道16号蜜蜂工会服务站点,暖心市集则精准聚焦网约车司机、货运司机群体需求,定制专属服务清单。现场邀请专业医护人员,为长期久坐、高频奔波的司机开展血压、血糖筛查,针对颈椎劳损、心血管健康隐患提供一对一专业指导,并统筹安排年度基础体检服务,全方位守护司机职业健康。

活动现场有序发放日暖心物资,工作人员现场科普日常保健。权益宣讲专区同步开展普法服务,循环播放交通安全警示教育内容,面对面讲解劳动维权、法律援助相关政策,为有需求的从业者提供入会咨询、政策解读一站式服务,全方位守护从业者出行安全与合法权益。

从单一慰问到多元市集、从临时关怀到常态守护,南开区暖心市集以精准化、接地气的便民服务,实现了新就业群体关爱服务从“单次慰问”向“贴心陪伴”的升级。

小志愿者“消防行”

守护社区大平安

■ 记者 吕献峰

日前,河西区优仕公寓社区组织辖区青少年开展“消防行·守护社区平安”宣传实践活动。数十名小志愿者走街串巷、入户宣讲,以志愿行动助力社区消防安全。

活动伊始,社区工作人员结合小区实际,用通俗易懂的语言为小志愿者讲解家庭用火、用电、用气安全常识,剖析楼道堆物、电动车违规停放充电的隐患风险,并细致传授“三清三关”消防要点——“三清”即清楼道、清阳台、清厨房,“三关”即关火源、关电源、关气源,确保入户宣传专业精准。随后,身着志愿者服装的孩子们手持宣传手册,走进楼栋、广场和沿街商铺,向居民耐心讲解日常防火注意事项,提醒大家及时清理杂物、杜绝电动车进楼入户、离家时关火断电。小志愿者们认真履职、用心宣讲,赢得居民一致好评。

此次活动将安全教育、文明实践与志愿服务深度融合,既让青少年在沉浸式体验中增强防范意识和应急能力,也引导他们在社会实践中学以致用、锤炼品格。

据悉,优仕公寓社区将依托新时代文明实践阵地和“五爱”教育平台,常态化开展青少年实践活动,搭建志愿服务舞台,吸引更多“天津娃”参与社区治理,以青春微光共筑安全防线,营造人人讲安全、事事守文明的和谐氛围。

泄私愤损毁充电设施

赔偿4万元还得判刑

本报讯(记者 李倩)生活中难免遇到不顺心的事,但若为发泄一时情绪,肆意损毁公私财物,必将付出法律代价。近日,津南区人民法院审结一起个人泄私愤损毁公私财物的寻衅滋事案。

被告人魏某在某充电站与朋友发生口角,为发泄情绪,魏某在充电站内踢踹护栏、道闸箱、充电桩等物品,导致充电桩外壳、道闸箱、车辆识别一体机、金属护栏及底座损坏。魏某经公安机关电话传唤归案后,如实供述上述犯罪事实,主动赔偿被害人人民币40000元,并获得谅解。法院认为,被告人魏某为发泄情绪,任意损毁公私财物,犯罪事实清楚,证据确实、充分,其行为构成寻衅滋事罪,依法判处其有期徒刑九个月,缓刑一年。

法官介绍,本案中,被告人因一时冲动肆意损毁周边物品,看似是情绪宣泄的小事,实则是触犯刑法的犯罪行为。生活中,很多人存在认知误区,认为损坏财物照价赔偿即可免责,殊不知任意损毁公私财物、破坏社会秩序,将被依法追究刑事责任。在此提醒广大群众,日常生活中遇到矛盾纠纷,应学会理性克制,尊重他人,敬畏法律,切勿因小失大。