上津云客户端
看往期电子报

双城奔忙 身边事也能“泰好办”

——缤泰社区居民自研小程序 让“新武清人”诉求有回应

■ 记者 韩爱青 文/摄

清晨,城际武清站,44岁的崔杰刷中铁银通卡进站,登上开往北京的城际列车。他在北京经营一家公司,京津两地往返通勤是生活常态。像他一样,武清区黄庄街缤泰社区约七成居民是在京冀工作的“新武清人”。早出晚归、职住分离,让一些居民平时很少有时间到社区办事。

缤泰社区成立于2021年3月,所辖丽舍、丽德、丽泽、泰合府4个住宅小区,常住人口3602人。不少“双城族”一早就去上班、晚上才回家,甚至有人连社区居委会在哪里都不知道。购水电气、联系物业、办老年乘车卡等身边事,过去居民常拨打天津12345政务服务便民热线反映。如何让居民更方便地找到服务渠道、反映问题,也让社区及时跟进处理,成为社区治理需要回应的实际问题。

缤泰社区把突破口放到线上:研发一个线上平台,将日常生活服务信息集中起来,为居民提供诉求反映的入口。崔杰有计算机专业背景,长期从事系统开发、运维、集成。得知社区想为“新武清人”建服务平台后,他主动提出义务开发。“这也是给我们‘新武清人’服务,我愿意出一份力。”崔杰用10天时间开发了“泰好办”微信小程序,2025年2月完成开发、3月上线,并承诺终身免费维护,平时关注服务器和程序运行状态,发现问题及时修复。

“泰好办”上线后,居民打开微信小程序,进入“缤泰社区民意收集栏”,填写姓名、电话,选择所住小区,就能提交问题描述和图片。社区后台收到信息后,便可跟进处理。小程序还设有服务导航:找居委会办事、黄庄街道政务服务、辖区物业、黄庄派出所、周边医疗单位、供暖公司,以及水、电、燃气、老年乘车卡办理等信息,点击后均可查看地址、电话和地图定位。每个单元楼门张贴的便民信息公示栏也附有“泰好办”二维码和服务保障部门联系方式。一个小程序,把“不知道找谁”变成了“一码通办”。



小程序解决路灯问题。

目前,小程序主要提供信息导航和诉求上报,暂不支持在线预约、缴费或直接办理业务。居民提交诉求后,系统自动生成电子工单,社区管理员实时接单并分派至专属网格员;简单问题24小时响应,复杂问题5个工作日内办结。居民可通过电话、小程序或联系网格员了解进展情况,办理结果由网格员通过电话或小程序反馈。对不便使用手机的居民,社区在党群服务中心、楼栋口设置建议征集箱和留言卡,由专属网格员定期收集并反馈办理结果。社区还将共性问题汇总后更新到系统中,实现线上线下数据互联互通。

居民点单、社区接单,最终要落到办单上。丽德花园和丽舍花园之间有一条400多米长的泉百路,由开发商临时铺设,权属移交问题多年未解决,交房多年一直没有路灯。这条路是两个小区居民出行的重要通道,路边还有一所幼儿园,夜间出行安全隐患较大。

2025年5月,居民田晓丽抱着试试看的态度,通过“泰好办”上报了泉百路没有路灯的问题。社区结合人大代表进家入站活动,通过小程序收集居民意见,推动将泉百路安装路灯事项列入街道当年民生实事;随后对接城管部门、开发商和物业公司,反复协商施工方案、资金与权责。3个月后,泉百路8盏路灯全部安装并点亮。“没想到社区真的给解决了。”田晓丽说。

居民反映的问题也推动社区关注共性需求。辖区4个小区此前没有乒乓球台,居民想有个日常锻炼的场地,孩子们也希望有个打球的地方。社区利用五爱教育阵地资金,并争取2万元民生资金用于场地硬化和球台采购,仅一个月就在4个小区建成便民场地,并安装了乒乓球台。近日,针对泰合府居民缺少活动场所的问题,社区盘活闲置空间,打造“泰有爱”暖心小屋,提供图书阅读、文体活动、居民议事等服务。

缤泰社区党总支书记、社区居委会主任毛娜介绍,社区依托“泰好办”建立“居民点单—社区接单—精准派单—网格办单—及时结单”机制,由网格员全程跟踪反馈。从2025年3月至今,“泰好办”累计受理群众诉求90余件,问题办结率达98%。2025年,社区受理的12345热线转办工单总量比2024年下降35%。

武清区委社会工作部表示,缤泰社区从“新武清人”双城生活的实际出发,用轻量化数字工具把分散诉求纳入有序处置,让社区服务更可及、响应更及时,体现了因地制宜推进基层治理的思路,也为同类社区提供了借鉴。

“银龄行动”擦亮志愿服务品牌

■ 记者 吕献峰

近日,河西区天塔街宾水西里社区活动室里,一位志愿者指着手机屏幕,放慢语速演示:“这样把字体调大后,看着就不费劲了。”老人们跟着一步步操作,不时提问。这是河西区“银龄行动”开设的智慧助老实操课堂。围绕调大字体、开启语音朗读、微信视频通话、线上就医挂号等高频场景,志愿者分层教学、一对一辅导,老人们边学边练,现场气氛轻松热烈。

从一堂手机课出发,河西区聚焦老年群体多元需求,以“乐享、乐学、乐护、乐助”为核心,依托精准调研、银龄志愿骨干、“幸福银龄”阵地,构建“调研—服务—培育—阵地—倡导—示范”闭环。2025年以来,项目累计服务老年人超6300人次,培育银龄志愿者270余人,建成西园西里、宾水西里两个“幸福银龄”示范性阵地,助力三个社区获评全国示范性老年友好型社区。惠老政策宣讲、健康科普、非遗体验、敬老文化宣传等主题活动累计开展近30场,区级助老志愿服务周搭起老年人展示自我、融入社会的平台。2026年,河西区整合骨干力量,组建“银龄宣讲团”“银龄互助队”“银龄文化队”三支特色志愿队伍,共60余人,推动为老服务向专业化、精细化、特色化升级。

近日,友谊路街道西园西里社区举办了一场老年人权益政策知识问答。“轮流作答+现场解读”的互动模式节奏轻松,题目围绕养老政策、反诈防骗、居家安全等内容,志愿者针对知识点延伸解读、纠正错误认识。老人们在轻松互动中读懂政策、掌握反诈技巧,进一步树立依法维权理念。

循环公益市集办到家门口

■ 记者 刘波

近日,南开区兴南街道耀远里社区口袋公园里,善淘麦光循环公益市集和亲子运动会同步启幕。市集设有25个摊位,40组亲子家庭参加运动闯关,完成运动闯关可攒积分,到市集兑换礼品,旧物交易、公益义卖和亲子运动由此串联起来。

公益市集摊位区内,孩子们把绘本、毛绒玩偶、积木摆件摆在垫子上,向前来挑选的居民介绍商品。市民赵先生挑了三本图书:“来市集淘书,省钱又环保,闲置流转,物尽其用,这种氛围特别好。”

市集旁的爱心义卖摊位上,摆放着自闭症群体亲手制作的冰箱贴、笔记本和钩织摆件。志愿者向居民介绍手作背后的故事,居民自愿选购。义卖所得将继续用于公益事业,帮扶自闭症群体。

口袋公园内的运动闯关区设置了跳绳、哑铃侧平举、俯卧撑等项目,家长陪着孩子参加挑战、攒积分,再凭积分到公益市集兑换小礼品。小学二年级学生萌萌说:“我要参加跳绳挑战,为了比赛已经练习了一晚上,争取拿到积分,去市集兑换小礼物!”

“这次活动将循环公益市集与亲子体育活动巧妙结合,既向居民传递旧物新生的环保理念,也以爱心义卖搭建关怀特殊群体的桥梁,还能引导孩子参加体育活动。”耀远里社区负责人王昊表示,社区将继续链接公益、体育等社会资源,策划更多文明实践活动,丰富辖区未成年人的课余生活。

■ 记者 王赫岩

近3年建起4个超500人社区微信群

邻里市集搭桥 “陌邻”变朋友

“我们只要在社区微信群里看到邻里伙伴市集的消息,就会和孩子一起准备摆摊的物品。孩子自己做道具、画海报,每次来都能和小伙伴尽兴玩耍。”一位参加市集的家长说。10月25日上午不到9点,津南区海棠街文德花园社区党群服务中心前的邻里广场上,很多家长带着孩子陆续摆起“摊位”。这处几乎每周都有的邻里伙伴市集,成了不少家庭相约的好去处。孩子在这里交朋友,家长也借着陪伴和邻居熟络起来。

“两元两元,全场两元,走过路过,不要错过……”市集现场,女孩于梓怡和小伙伴举着麦克风,推销自己用过的课外书,摆放货品、介绍推销、扫码收款……她忙得有模有样。“参加市集能锻炼孩子各方面的能力,还能让二手物品被循环利用,孩子也交了很多朋友,一上午时间过得特别充实。”家长李女士说。

记者看到,大部分摊位的“主理人”是孩子,“摊位”的经营“业态”也很丰富,二手图书、玩具、小卡、手作物品,还有砸金蛋、拆盲盒、套圈等等游戏……对于孩子们来说,摆摊和游戏像一场现实版的经营类游戏,在完成任务过程中,结交朋友,锻炼表达和交往能力。“我们开始是自己一家来,后来加了群,就约着邻居带孩子一起来,现在流行赶大集,社区这个‘小集’也越办越热闹。”社区居民吕先生表示。

“社区六成以上居民是新天津人,18岁以下居民占比为37.9%,很多居民为孩子的学习、成长搬来居住,双职工家庭和全职妈妈都非常多。以前邻里之间、孩子之间相对陌生,我们就通过搭建邻里伙伴市集平台,为大家创造认识、交流的机会。”提及市集缘起,文德花园社区党总支书记、居委会主任李莹介绍,近三年来,邻里伙伴市集已建立了4个500人以上的社区微信群,“一起摆摊”成为不少家庭之间常见的交往方式。

李莹说,在入户宣传、调解纠纷时,“参加市集”常成为社区工作人员与居民间快速拉近距离、寻找共同话题的切入点。许多家庭从参加市集开始,逐步融入社区生活,建立起自己的社区交往圈。

十年“爱无疆” 温暖不缺席

——天津美年大健康开展第十届公益助残体检活动

金秋十月,温情涌动。10月22日,天津美年大健康卫津路院区迎来100位特殊的客人——他们是从全市各区赶来的肢残人士,受邀参加天津美年大健康携手天津市肢残人协会开展的“爱无疆·助残行”公益助残免费体检活动。今年,这项活动走到了第十个年头。十载春秋,初心不改,天津美年大健康以专业的医疗技术和细致入微的贴心服务,为肢残人士筑起一道坚实的“健康防线”。与往年不同的是,今年现场特别增设了主题为“十年同行 健康永续”的健康咨询服务,针对历年的体检数据变化进行深度分析,评估潜在的健康隐患及风险,并给予针对性的健康指导,成为本次活动最大的亮点。



十年坚守 医者仁心诠释大爱无疆

肢体残疾人士是一个特殊的群体。受身体条件所限,他们出行、就医、体检都面临诸多不便;加之不少人已步入中老年,随着年龄增长,心脑血管疾病、骨关节疾病等风险明显上升。然而,出于就医不便和经济压力,许多肢残朋友身体不适时往往选择“忍一忍”,从而延误了最佳治疗时机。

“一年做善事不难,十年坚守的奉献尤为珍贵。”天津市肢残人协会名誉主席李锐钧在活动现场深有感触。他表示,很多肢残朋友行动不便,出门就医、体检都要克服重重困难;有些老年肢残朋友退休金不高,身体不舒服时总想着“自己安慰自己”,能忍就忍。“但这个病不能忍。俗话说病来如山倒、去病如抽丝,真拖成了大病,后果很严重。”

体检活动当天,天津市肢残人协会向美年健康集团天津公司赠送了印有“美年十载送关爱 助残护佑万家康”的锦旗,烫金的字迹里,装载着对美年十年助力公益的由衷肯定,也见证着爱与责任双向奔赴的公益初心。天津市肢残人协会希望之家周宝龙还将亲手写下的“公益陪伴十载 美年守护健康”书法作品,送给了美年健康集团天津公司,表达对美年热心公益、照顾肢残朋友的真挚感谢。

“美年大健康把这双温暖的手递到了我们肢残人身边,用专业的医护、医者仁心去关爱我们,解决了我们现实生活中面临的大问题。”李锐钧说,身体本就残疾,再失去健康,生活的难处等于雪上加霜。他指出,在十年的坚守中,美年大健康不仅做到了持之以恒,更做到了“想残疾人之所想”——针对肢残群体骨骼变形、骨质疏松等痛点,近年来特意增加了骨密度检查等项目。“以前没有这个项目,现在增加了,能让我们在早期发现问题,从药物干预到后期的身体锻炼,医生都给予了科学的指导。这种大爱无疆的社会责任感,值得极大称赞。”





精准帮扶 让有限名额发挥最大效用

在天津,肢体残疾人士数量庞大。如何让每年有限的免费体检名额惠及最需要帮助的群体?天津市肢残人协会主席刘瀚文给出了答案。

“每年体检开始策划前,协会班子会联系各区肢协主席,把名额平均分配到各区。”刘瀚文介绍,协会会重点挖掘各区特别困难的群体,比如重残的、大病初愈的,或者刚刚致残、还在康复期、特别需要健康管理的残疾朋友。为了让资源发挥最大效用,协会还会尽量“岔开”名额——前一年参加过的朋友,把机会让给还没参加过的残友,确保更多急需体检的肢残人士得到切实的健康帮助。

服务升级 “咨询台”成今年最大亮点

打动人心的,往往是细致入微的服务。近年来,美年大健康在服务流程上不断打磨,力求让每一位肢残人士都能体验到如“家”般的温暖。

“每年给我的感觉都非常温暖,今年我又感觉到咱们的志愿者好像又翻倍了。”刘瀚文感慨道。从进入大厅的第一刻起,志愿者便在门口迎接;看到轮椅残友过来,会提前跑过去帮忙拿行李、推轮椅;从挂号、排队到抽血,全程护送陪同。“我觉得这个体检不单单是身体层面的健康提升,更多的是通过这种人文关怀,给了大家心理层面的呵护,让我们切实感受到来自社会的关心与关爱。”

在刘瀚文看来,每年一次的集中体检,也是残疾朋友们难得的相聚机会。“100名残疾朋友在美年大健康这样好的环境里一起体检,就像一场很隆重的活动。大家都很珍惜、很珍视这个机会,也更加关注自己的身体。”









值得一提的是,与往年相比,今年现场还特别增设了“历年体检报告咨询台”。针对不少肢残人士手中存有往年体检报告、却苦于因行动不便缺乏与专业医生面对面解读的痛点,美年大健康特意抽调骨干医生坐镇。在这里,医生耐心地为大家解读历年报告的数据变化,提供一对一的健康生活方式指导建议。

“以前体检完,看着一堆数据不太懂,时间长了就忘了。今年有了这个咨询台,医生把这几年的报告放在一起给我讲,哪里要注意,讲得清清楚楚,这服务真是做到我们心坎里了。”一位刚咨询完的肢残朋友感慨地说。一个小小的咨询台,不仅是数据的解读处,更是健康管理的连心桥,标志着美年大健康对肢残群体的服务,正从单一的“健康体检”向全周期的“健康管理”迈进。

据悉,美年健康集团“爱无疆·助残行”公益助残活动自2017年首届启动至今,已连续开展十年,累计已为数万名肢残人士提供了免费的健康体检服务。作为积极践行社会责任的爱心企业,天津美年大健康相关负责人表示,未来公司将进一步走近残疾人,倾听他们的呼声和需求,不断优化服务流程,用更有温度的医疗服务,推动天津残疾人事业持续健康发展,助力“健康中国”建设。 文 燕南