上津云客户端
看往期电子报

政民连心桥 有事您说话
市民建议

我是荣辰花园居民。我们按时缴纳物业费,但楼道灯坏了却不能及时维修,钱花在哪里也看不明白。账目不透明、监督跟不上,居民和物业之间隔阂越来越深,建议物业账目摊开公示。

赵永明



社区和物业负责人在给居民讲解物业费用支出明细。

一份市民建议催生“信义制”物业服务新模式

账本摊开 人心拢回

■ 记者 韩爱青 文/摄

11月13日,北辰区小淀镇荣辰花园社区公示栏前,居民赵桂华站了十几分钟,手指顺着收支明细一行行往下划,掏出手机拍照发给家里人,配了一句:“这回能看懂了。”赵桂华看的是物业晒出的最新一个月的账本。

荣辰花园是新建商品房小区,1916套住宅、29套商铺,常住人口3136人。头两年,居民群里最热闹的话题是居民交上去的物业费都花在哪儿了?报修单递到物业,三五天没动静,居民转头跑到社区居委会拍桌子。物业经理也委屈,物业该干的干了,该说的说了,居民就是不认。社区工作人员成天去“救火”,谁家有事去谁家,解释和劝说,可“火苗子”还是到处乱窜。

北辰区“人民建议征集”活动期间,居民赵永明把建议递到了社区。区委社会工作部、区住房和建设委员会等部门与小淀镇政府一起研究,最后确定小区采取创新的“信义制”物业服务模式。物业费不存放于物业公司账户,转入与物业自有资金物理隔离的小区专属业主共有资金专户,物业按月度实际服务开支的10%计提酬金,激励资金投入小区运维。账户流水、缴费欠费、年度公开预算、公共收益等信息通过线上智慧治理平台和线下公示栏向全体业主常态化公开,收支全程留痕可查,构建物业尽责、业主可监督的信义服务关系。物业拿该拿的酬金,居民看该看的账本,以公开换信任,让交费从“怕吃亏”变成“愿意交”。方案讨论阶段,居民提出的“请驻社区律师、会计师列席会商重大事项”等建议均被采纳。今年1月,“信义制”经业主大会表决通过,正式实施。社区党支部书记、居委会主任徐子轩说,那段时间社区办公电话没少响,“方案改一版向居民们公开一版,来来回回磨了好几稿”。

变化先从“两组密码”开始。物业费和公共收益不再混在物业公司自有账户里,而是作为业主共有资金进入专户,实行双密码管理。物业经理米琳把写着支取密码的账本锁进保险柜那天说了句:“以后每动一笔钱,都得想着业主手里的查询密码。”查询密码全体业主共享、一户一权,只能查询,不能转账、支取。业主实名认证后,凭查询密码在小区智慧治理平台就能查看账户余额、每一笔收支流水和配套凭证,随时核验。只有专户还不够,得让人看得懂。收支台账一条条细化,专业说法翻成大白话,比如电梯年检费就写电梯年检费,不写“特种设备定期检验服务费”。线下在小区出入口、单元门厅设公示栏,与线上同步公开。

真正让业主服气的,是那次的“8条质询”。前一阵,几位居民盯上公共区域广告位和快递柜收益,公示里只有一行总数,看不出明细。有人在群里说了句“这钱是不是让物业花了”。10个工作日内,核查结果出来了,物业还附了凭证复印件。徐子轩又组织召开面对面答复会,居民代表、懂财务的志愿者、社区居委会工作人员坐到一起逐条查看。账目重新梳理后,简化版明细贴进单元门厅,也传到了小区智慧治理平台。

居民共有资金公示情况被纳入物业服务评议重点,按月测评、结果公示、纳入信用评价,“公开—监督—评议—整改”一环扣一环。今年物业费收缴率同比上升39.53%,物业类投诉同比下降65.31%。

荣辰花园的“双密码专户”背后,是北辰区一套全链条工作模式在托底:“收集—登记—研判—处置—反馈”,区委社会工作部牵头,信访、住建、城管等部门参与,把市民建议征集与区20项民心工程、部门重点工作结合起来,让好建议真正能落地。

天津日报 微信搜一搜

听民意、解民忧、聚民智、惠民生,“政民连心桥 有事您说话”专栏搭建各区党委、政府与百姓沟通的桥梁。更多内容,请扫描二维码或者微信搜索“天津日报”,私信、留言。

“书香筑梦”公益活动

爱心!让山区孩子多读好书



志愿者对市民捐赠的图书进行分拣、归类、捆扎、装箱。

■ 记者 何欣 文/摄

“十册图书不算少,百册图书不为多。为了让山区更多的孩子多读好书,我们期待您伸出援手,奉献爱心。”近日,宝坻区一家亲青年志愿服务社启动“书香筑梦”公益活动,面向社会征集图书,为甘肃山区乡村学校共建爱心阅览室。倡议一发出,市民立即踊跃响应,一股股暖流在当地持续涌动。

活动刚刚启动,捐书热潮便扑面而来。“如果有些事因为我们的努力而变得更加美好,我们将会从中体会到成就感和幸福感。”家住宝坻区钰华街道观潮园小区的王女士,利用周末把家里保存完好的儿童文学、科普类图书装了满满两大箱送到捐赠点。她说这些书陪伴自己的孩子长大,希望继续陪伴大山里的孩子读书追梦。还有不少热心市民专程驱车送来书籍,在图书扉页写下祝福语,托书本捎去来自远方的问候。

不少中小学生也主动加入爱心行列。今年10岁的李潇是一名三年级小学生,在妈妈陪同下,抱着沉甸甸一摞书走进捐赠点。这是她攒了许久的珍藏,里面有她最舍不得的一套注音童话书。了解到捐书活动后,她犹豫了好久,最后还是决定把书送出去。她提前用湿巾把每一本书的封皮擦得干干净净。“希望山里的小伙伴,和我一样喜欢读书,在故事里找到属于自己的星光。”送书的时候,她小声叮嘱志愿者,一定要把这套书放在爱心阅览室最显眼的地方,让更多人读到。

源源不断送来的图书,也让捐赠点的志愿者们忙碌起来。大家分工配合,把书籍逐一登记查验,剔除破损、不适宜的读物,再按照文学、科普、绘本、教辅等类别分拣归类,仔细捆扎、装箱封存,保证送到山区的图书干净完好、适合孩子们阅读。

“这次活动得到了超乎预想的支持,很多市民主动整理藏书送来,不少学校、企事业单位还组织集体捐赠,目前已收到各类图书近万册。”宝坻区一家亲青年志愿服务社社长王振芹介绍,募集到的合格图书将统一运送至山区乡村学校,用于搭建爱心阅览室,让闲置图书焕发新的活力,为乡村孩子打开通往外面世界的窗口。她同时呼吁,希望有更多爱心人士参与进来,继续捐赠适合青少年阅读的正版书籍,汇聚书香力量,陪伴山区少年逐梦前行。

自2016年开始,宝坻区一家亲青年志愿服务社用跨越千里的足迹,先后为甘肃等地的偏远山区送去了30余万件爱心物资。针对山区乡村小学课外阅读资源匮乏的问题,发起“书香筑梦”公益活动,为114所山区乡村小学筹集课外图书,援建爱心阅览室。

骑手送餐途中报问题

尽心!社区“接单”快处置

■ 记者 刘波

“送餐路上发现楼道贴了小广告,随手拍张照发群里,一会儿就有人来清理了。”近日,外卖骑手王乐乐掏出手机打开微信群,指着照片向记者介绍。

当天,王乐乐送餐到南开区紫光苑社区一栋居民楼,上到三楼时,发现楼道墙上新贴了几张违规小广告。他顺手拍照发进“紫光邻里奔跑志愿队”微信群。不到十分钟,社区网格员便赶到现场,铲刀、喷壶齐上阵,墙面很快恢复干净。王乐乐没多停留,骑上车继续送单。

王乐乐是紫光苑社区“紫光邻里奔跑志愿队”的骨干。这支队伍的成员全是外卖骑手。社区党委书记、居委会主任铁晨阳介绍,社区有16栋楼、52个楼门,常住居民2500多人,60岁以上老人占比超三成。“沿街商铺密集,骑手天天穿梭楼栋之间,熟悉路线,是现成的‘移动探头’。”铁晨阳说。

此前,王乐乐和几名热心骑手自发建了小型服务群。社区了解后牵头成立志愿队,安排专人对接跟进,形成“骑手发现、社区处置、群内反馈”的工作闭环。除了“随手拍”上报问题,骑手们还帮邻里搭把手。居民孙阿姨买的一箱水搬不动,便拨通社区电话求助,网格员在志愿群一发消息,正巧王乐乐在社区送餐,他送完手头订单便绕过去把水送上楼。

铁晨阳说,骑手加入志愿队后,隐患线索发现更及时,问题处置效率明显提升。社区将持续完善联动机制,吸纳更多新业态劳动者参与社区服务和治理。

847路司机联合乘客、辅警,接力施救昏迷老人——

生死时速 公交车“变身”救护车

■ 记者 庄媛 文/摄

“847路公交车司机刘师傅,救了我哥哥的命,您一定要帮我找到他,我要当面表示感谢。”11月16日上午,市民孙女士拨通天津日报热线23602777,声音带着哽咽与后怕。就在11月14日下午,她70岁的哥哥乘坐847路公交车时突发心脏病,瞬间昏迷休克。危急关头,公交司机临危决断,一车乘客主动配合疏散,公交车变身“急救专车”,在多方接力下,仅用十几分钟将老人送至市第三中心医院,抢下黄金救治时间。昨日,在记者的对接联络下,孙女士如愿来到车队,向公交司机刘广有师傅当面致谢。

昨日下午,记者陪同孙女士来到天津公交第四客运有限公司847路中心车队。一见到刘广有师傅,孙女士快步上前,紧紧攥住他的手,反复道谢:“那天我整个人都吓蒙了,如果不是您,真不敢想象后果!太感谢您了!”

回忆起11月14日下午惊心动魄的一幕,孙女士依旧心绪难平。当天15时许,她陪着哥哥从十三经路站登上847路公交车。车辆行至河东区十五经路附近,她身旁的哥哥身子开始往下倒,脸色惨白。孙女士怎么呼喊,老人都没有反应。

“救命!师傅,我哥哥心脏病犯了!”恐慌之中,孙女士在车厢里大声呼救。听到呼喊,驾驶员刘广有迅速稳住车辆,打开双闪靠边停车后,快步赶到后排查看情况。凭借从车队常态化开展的急救培训中所学到的知识,他快速判断,老人是心脏急症,情况刻不容缓。

“大家谁有速效救心丸?”刘广有一边维持现场秩序,一边询问是否有急救药品。车厢里的热心乘客立刻响应,拿出随身携带的药品,配合孙女士给老人服药。

时间就是生命,看着老人气息微弱,刘广有心中只有一个念头:救人要紧!

他第一时间向车队报备突发险情,随后诚恳向全车乘客说明老人危重情形。让人动容的是,全车乘客毫无怨言、全力配合,短短一两分钟全员有序下车,为急救腾出空间。

“您放心,我开车,咱们直接去第三中心医院!”这句笃定的话,让濒临崩溃的孙女士安下了心。乘客清空后的公交车,瞬间化身“急救专车”,拉着孙女士和哥哥,向医院疾驰。

行至医院门前的津塘路路段,车流开始拥堵。刘广有当即开窗挥手,向医院门口执勤的辅警求助。辅警迅速疏导,开辟临时通道,引导车辆顺利停靠在医院门前。老人在及时施救下,恢复微弱意识。刘广有搀扶着老人,陪着孙女士一起冲进急诊大厅。

“你快去办手续,病人这里交给我照看!”刘广有主动留下看护,直到医生完成初步检查,确认老人生命体征平稳,他才默默离开,返回岗位继续工作。

“当时到医院,哥哥的高压才80。那天所有的幸运,都是刘师傅的担当和一车乘客的善良拼来的!”采访中,孙女士数次红了眼眶,满心感谢。记者了解到,目前老人经过救治,病情稳定,已出院在家休养。

此次挺身而出、火速救人的举动,对刘广有而言,早已是刻在骨子里的本能。拥有25年党龄的他,在847路车队坚守岗位11年,始终以党员标准严格要求自己,危急时刻冲锋在前早已成为常态。据车队党支部副书记李磊介绍,此前行车途中,刘广有两次偶遇小轿车起火,他拎起车载灭火器冲上前,扑灭火情。

在车队同事眼中,刘广有踏实勤恳、甘于奉献。无论是工作值守、服务乘客,还是应急担当,他事事争先,处处暖心。



被救者家属当面感谢救人司机刘广有(右)。

面对称赞,刘广有依旧朴实谦逊:“我是一名老党员,又是公交司机,守护乘客生命安全是我的职责。心脏疾病的救治争分夺秒,能抢一秒就多一分希望,换谁都会这么做。”

一场车厢里的生死竞速,一次多方联动的生命接力。公交司机的果敢担当、普通市民的暖心成全、多方联动的护航,汇聚成津城温暖的底色。

静海区退伍老兵志愿服务队开展护学行动

晨光里“迷彩身影”的坚守

■ 记者 李倩

每天早上不到7点,59岁的宋国会和李光星、时武成等几位老战友便来到静海区模范小学门前。几位老兵身穿迷彩服,外罩反光背心,站姿挺拔,手势标准,有条不紊地疏导来往行人和车辆,护送学生进校,成为校门口最温暖安心的风景线,他们是静海区退伍老兵志愿服务队的志愿者。

早高峰时段,校门口人流、车流密集。“趁这会儿没车,赶紧过去!”马路对面,一位家长刚停下电动自行车,就催促孩子。宋国会立刻侧身拦了一下,对已经迈开步的孩子说:“别跑,没车也要慢慢走。”话音刚落,另一边又传来喊声:“你水瓶忘带了!”一个已经走到路中间的孩子下意识回头。宋国会几步上前,朝家长摆摆手说:“东西给我,我递过去。别在孩子过马路的时候喊他。”宋国会从家长手里接过水瓶,陪孩子走到对面,才隔着马路向家长扬了扬手。

这样的场景,每天早晨都在上演。车流量大的时候,老兵们站在路中间,平举手臂,挥动文明交通疏导旗,示意车辆暂停,让孩子们先过。孩子们也格外听话,不追不跑,乖乖跟在“迷彩身影”后。眼下是初冬时节,清晨气温较低,但宋国会的额角已经渗出了汗珠。

据了解,静海区退伍老兵志愿服务队的“护童安全交通疏导项目”自2021年启动,最初在静海区第二幼儿园、静海区第四小学开展疏导工作。结合区域学情和交通实际,2024年,老兵们将值守点位调整到学生人数更多、早高峰交通压力更大的静海区模范小学门口,持续开展护学行动。

老兵们的志愿服务得到了公安静海分局交管支队的支持。“交警多次为我们开展交通法规、疏导手势及疏导技巧培训,让我们快速成为合格的交通疏导员,还为我们配发了反光背心、文明交通疏导旗、夜光肩灯等物资,让护学行动更高效。”宋国会介绍。

寒来暑往,风雨无阻,老兵们日复一日默默坚守,赢得了师生和家长的赞誉。每天入校时,孩子们都会主动向老兵问好;常年接送孙辈的一对老夫妻,每次途经都会挥手致意。如今,这抹“迷彩身影”已成为校门口的平安符号。一位送孩子的母亲说:“每次孩子看到这些退伍老兵,眼睛里都充满了敬佩,他们让孩子真切感受到温暖和担当。”

七旬老人陷购药纠纷

热心!物业协助追回2.1万元

本报讯(记者 狄慧)津南区沁景苑一位70岁独居老人花2.1万元购买一名自称“医院老教授”人员推荐的中药,服用后感觉没有改善。物业协助其向发货医院所在地市场监管部门举报后,2.1万元全额退回。

日前,物业管家宁培新上门帮老人开药时,老人提起看到一则针对眼睛的卖药广告,便花1000元买来试试。随后,一名自称“医院老教授”的人员打来电话询问老人身体情况,声称吃自己的中药可以治好眼疾,并给老人开了45剂价值2万元的汤药,还表示吃完后若无效可全额退款。老人通过快递到付方式购买了药品。

宁培新怀疑老人可能遭遇诈骗,联系物业经理王志伟,一同带着老人前往派出所报案。警方答复称,此类情况不属于诈骗,无法受理,可以联系消费者协会或拨打12315处理。

物业经理向辛庄消费者协会咨询得知,去年旁边小区也出现过类似事情,涉案金额高达10万元至今没有追回。物业团队没有放弃,从那名自称“医院老教授”的来电人员入手,多次拨打电话,希望将老人未服用的部分药品退掉并退还相应钱款。对方回复称,老人没有吃完所有药品,不是药物没有效果,拒不退货退款。

与此同时,物业管家通过快递信息查到发货地址为沈阳一家医院,并向当地市场监管局举报该医院销售无效商品及高价药品。不久后,医院主动联系老人,将此前的1000元及后续2万元全部退还,共计2.1万元。