



当敲门声遇见“铁三角”

# 东河街道解锁家门口的幸福方程式

●本报记者 刘沙沙 文/图



养老认证

近日,68岁的王秀英老人对着手机镜头露出微笑,北苑社区网格员小李上门帮她完成了领取养老保险待遇资格认证。“以前跑社区折腾半天,现在敲门就来服务,比子女还贴心。”老人的感慨,折射出东河街道党建引领基层治理的生动实践——从“群众跑腿”到“服务上门”,从“单打独斗”到“三方联动”,一场以民生需求为核心的治理革新正在东河街道辖区深入推进。

## 聚焦民生小事 串起幸福链条

在沙梁村便民服务站,一本“民生账本”记得密密麻麻:防电信诈骗覆盖800余户、清明防火巡查24小时轮岗、为127位老人上门认证养老待遇……这些看似琐碎的“小事”,都是东河街道党工委锚定的“头等大事”。

“独居老人张大爷家电路老化,派电工党员连夜修复。”“商圈栈道有安全隐患,联动物业3天换新材料。”……翻开各社区的服务清单,从垃圾分类到食品安全,从全民健身到村史宣讲,14类服务精准

对接居民需求,累计解决下水道堵塞、路面破损等民生问题230余件。

其中,“银发关怀”行动最受居民称赞。每周三,东河街道安康社区的党员志愿者都会敲响独居老人的家门,不仅送去米、面、油,还带着血压计为老人免费体检。

“孩子们忙,志愿者来得比亲人还勤。”72岁的李大爷指着墙上的“党员连心卡”说,“卡片上印着网格员、楼栋长和社区医生的电话号码,有急事一拨就有人回应。”



## 三方联动共治 破解治理难题

日前,在华润润府小区,一场特殊的“圆桌会议”正在进行。网格党支部书记、物业经理、居民代表围坐一堂,商量解决电梯按键损坏问题。

“以前物业处理这些问题得拖半年,现在党支部牵头,3天就修好了。”居民代表刘女士的话,道出“铁三角”机制的效能——东河街道将辖区划分为70个网格,已成立的党支部(党小组)联动物业、业委会(物管会),形成治理共同体。226名

楼栋长、单元长化身“千里眼”“顺风耳”,让矛盾发现在楼道,化解在源头。

在塞外康居小区,曾因产权复杂导致的物业费收缴矛盾,通过“党员楼栋长+红色议事厅”模式,在小区内妥善解决;舜和慢城三期的自来水管破裂,网格员发现后1小时内联动地产、物业到场处理,24小时恢复供水,居民微信群中点赞不断。

“现在有问题不用打12345热线,网格员@一下,当天就有回应。”东河街道辖区的居民赵先生的手机里,网格员实时更新着治理动态,小到路灯维修,大到商圈规划,都能看到党员干部与居民的互动。

数据彰显成效:2025年以来,东河街道通过“铁三角”联席会议,已解决公共设施维护、停车难等问题87件。

## 推动共治共享 织密服务网络



老党员讲党史



多彩公益课



多彩公益课

走进东河街道北苑社区的“红色驿站”,药箱、雨伞、充电宝等物品一应俱全,墙上挂满了居民送来的锦旗。这里既是歇脚点,更是基层治理“枢纽站”:快递小哥变身“流动网格员”,发现安全隐患随时上报;退休老党员担任“村史讲解员”,在胡同里开展“微党课”;甚至连共享单车企业都成了治理伙伴,在万达未来one小区附近商圈划定7处规范停放点,解决“共享单车围城”难题。

东河街道更动人的变化发生在居民心里。在新悦社区的“非遗课堂”上,孩子们跟着老匠人学剪纸、葫芦雕刻,家长们在一旁跟着练瑜伽、学习书法,课后还组队清理小区卫生;安康社区的“全民议事亭”里,居民们围坐一起讨论车棚选址,78岁的老党员王师傅提出的“智能充电+遮阳棚”方案,被社区直接采纳。

“现在大家都把社区当成自家院子,有事抢着管、抢着干。”安康社区党支部书记刘海林说,这种从“旁观者”到“主人翁”的转变,正是党建引领基层治理最珍贵的成果。

暮色中的福苑社区广场,“福苑红色舞蹈队”的阿姨们正踩着节拍起舞,旁边的“健康服务日”摊位前,中医推拿和血压检测排起长队。毫沁营村的公示栏上,新一期“民生实事进度表”用红笔标注:毫沁营小区管网改造4月底开工,商业街招商进入倒计时……这些带着烟火气的治理故事,让居民实实在在地感受到,服务就在家门口,美好生活源于共治共享的点滴努力。

万通社区:

# 长桌议事搭平台 AI赋能促治理

本报讯(记者 刘沙沙)“李姐,你看这充电桩安装的位置不太合理,真是让人头疼!”一位车主抱怨道。万通社区网格员李海香轻轻拍了拍她的肩膀说:“您放心,我们一定会尽力解决这个问题。”

日前,为了寻求解决方案,李海香与同事吴珍荣第一时间同充电桩安装公司、受影响车主及周边车位业主展开协商。然而,首次协商并未达到预期,各方对充电桩重装位置及费用承担问题分歧严重,协商一度陷入僵局。

面对僵局,李海香与吴珍荣并

未轻言放弃。她们多次协调相关方,依托长桌议事平台进行磋商。历经数轮沟通,各方意见逐步趋近共识,最终达成多方接受的解决方案:将充电桩迁移至现址正北侧,调整高度至距离地面1.4米处,迁移费用由受影响车位的车主自愿承担。

“小吴,这充电桩真的没问题了吗?”车主在电话中仍存疑虑地问道。“您放心,我们已经亲自检查过多次。如果您有任何疑问或担忧,随时都可以来找我。”吴珍荣笑着回应。

为进一步深化和丰富长桌议事平台效能,万通社区借助AI技术为社区微治理赋能。在AI的助力下,长桌议事平台焕发出全新活力,通过智能分析居民提出的各种诉求,为社区工作人员提供数据支持与决策参考。例如,通过分析居民对社区物管会等方面的反馈,可提前预判潜在问题,让社区治理更加有的放矢。

此外,社区基层治理的核心在于“人”。社区运用AI为社区工作人员、网格员提供在线培训课程,内容涵盖政策解读、沟通技巧、应急处

理等。通过持续学习,工作人员不断提升自身能力,进而更好地服务居民,为长桌议事平台的高效运转提供有力保障,形成能力升级与服务优化的良性循环。

万通社区的长桌议事平台与AI技术的创新融合应用,为基层治理提供了新的思路和方法。未来,万通社区将继续深化长桌议事平台与AI技术的融合,不断探索基层治理的新路径、新方法,以科技为笔、创新为墨,持续书写基层治理现代化新篇章,为构建和谐社区贡献更多“万通智慧”与“万通方案”。

## 城·暖心故事

### 飞行器突袭孩童

### 消防员争分夺秒开辟“生命通道”



本报讯(记者 安娜)5月4日早上,一名男子特意给玉泉区消防救援大队大召消防救援站打电话表达感激之情。

原来,5月1日晚,在大召广场执行前置安保任务的消防员刘洋、刘彬敏锐地注意到,人群中有一名男子抱着孩子神色慌张地向广场外狂奔。只见孩子满脸血污,情况十分危急。经了解得知,孩子在游玩时,突然被一个掉落的飞行器砸中头部。刘洋没有丝毫犹豫,一个箭步冲上前接过孩子,转身便朝广场外奋力奔去。

此时的大召广场人头攒动,前行艰难。为了给受伤的孩子争取救治时间,消防员刘彬紧随刘洋身侧,一边高喊“让一让!孩子受伤了!”一边奋力拨开人群,用身体开

辟出一条狭窄的“生命通道”。沿途的群众闻声纷纷主动避让,原本拥挤的人潮逐渐让开一条通路。

与此同时,大召消防救援站指导员李明皓迅速协调,消防员冯泓玉已经启动消防车待命。刘洋抱着孩子飞奔上车后,车辆随即向内蒙古医科大学附属医院疾驰。

由于奔跑时情绪高度紧张,体力透支,加上路程较远,抵达医院时,刘洋因过度换气引发呼吸性碱中毒,面色苍白、浑身乏力。但他顾不上自己的身体不适,仍牵挂着孩子的伤情。医生立即为他进行吸氧和输液治疗以缓解症状,其他几名消防员则迅速行动起来,帮助孩子父亲挂号、取药,全程陪护并轻声安慰孩子的情绪。经过医生的及时救治,受伤的孩子最终脱离危险。

### 群众突发疾病求助 交警紧急开道送医

本报讯(记者 徐达明)5月2日15时许,清水河交警大队窑沟中队执勤民警在G109国道荣乌高速出口执行勤务时,一私家车驾驶员神情慌张地下车求助,称其车内载有一名突发肾结石的患者,已出现剧烈疼痛并伴随意识模糊症状,急需送往医院救治,因不熟悉路况希望得到警方帮助。

接到求助后,窑沟中队交警赵俊强、樊云飞立即启动应急救援机制。两人迅速驾驶警车,开

启警灯、拉响警笛,为载有患者的车辆开道。途中,民警通过喊话器提醒社会车辆避让,并与市交警支队清水河大队指挥中心实时联动确保路线畅通。最终,在假期出行高峰车流中开辟出一条绿色生命通道,将原本40分钟的车程缩短至22分钟,为患者赢得了黄金救治时间。

“要不是交警争分夺秒,后果真的不敢想,太感谢你们了。”事后,患者家属紧握民警双手连声道谢。

### 68元错退6800元

### 民警快速帮商户追回

本报讯(记者 安娜 通讯员 贾德京)“叮!”随着手机到账提示音响起,警方成功追回6800元。在呼和浩特市回民区宽巷子的一家糕点铺内,店主杨先生攥着手机的手微微颤抖,眼眶泛红,紧紧握住民警的手连声道谢:“太感谢了!这笔误退的钱对小本生意来说太重要了!”

从收银员将68元误退成6800元,到民警争分夺秒追踪钱款,这起暖心警事不仅守护了商户的辛苦钱,更彰显了警民同心的温情。

原来,在4月25日10时许,杨先生经营的糕点铺内顾客络绎不绝,收银台前七八名顾客排起长队。收银员小李一边招呼客人,一

边快速使用扫码枪结账。在为一位老年人办理结账时,她误将收款金额输入错误,慌乱中急忙操作退

款,却不慎将应退68元输成6800元。直到傍晚对账,杨先生才发现账目异常,抱着试试看的心态拨打了报警电话求助。

接到报警后,派出所民警迅速赶到现场。经过查看收款记录和店内监控,民警迅速锁定涉事老人身份并获取了联系方式。然而,老人因年事已高,不熟悉手机操作,多次挂断民警电话并怀疑遭遇诈骗。为消除其疑虑,民警驱车前往新城区老人的住所,当面说明情况,并陪同老人到银行调取银行卡流水明细。确认交易记录中并无6800元扣款后,老人才彻底放下戒心退回了误收的钱款。

钱款失而复得,杨先生欣喜不已。近日,他通过12345政务服务热线致谢,对派出所民警的高效处置和耐心服务表示高度赞誉。

### 邻里噪音起纠纷 社区调解促和谐

本报讯(记者 祁晓燕)近日,回民区光明路街道龙翔苑社区网格员接到居民反映称,楼上邻居频繁在深夜发出桌椅拖动、物品掉落的噪音,严重影响其与家人休息,希望社区帮忙协调解决。

接到居民反映后,网格员第一时间前往居民家了解情况。经了解核实,发现原来是楼上住户孩子夜间写作业时挪动座椅产生了较大声响。随后,网格员积极引导双方

秉持相互理解、包容的态度妥善处理矛盾,并建议居民为凳脚加装隔音橡胶套,以降低因座椅移动产生的噪音影响。经过网格员的调解,楼上居民承诺会加强对孩子的管教,尽量避免夜晚移动物品发出噪音,减少对楼下住户日常生活的干扰。“感谢社区的暖心调解,既解决了困扰我们多时的噪音问题,又缓和了我们邻里之间的关系!”楼下居民对网格员连声致谢。