

# 以心换心 以情换情

## 网格员张朝珍手里多了5把居民家的钥匙

□文/图 呼和浩特晚报记者 马妍

“这自闭阀安到了我们心里,以前睡觉总担心没关火,这下睡觉也踏实了,真是太好了!”最近几天,安装燃气自闭阀成了新城区西街街道办事处艺术厅北街社区居民的热门话题,大家对社区和燃气公司联合为老旧小区免费安装燃气自闭阀的活动赞不绝口。而在辖区居民安装燃气自闭阀后,网格员张朝珍的手里也陆续多了5把钥匙,这是怎么回事呢?

“大姐,你家安装燃气自闭阀没?王阿姨,安装燃气自闭阀后,有啥不明白的及时问我吧,我的手机24小时开机。”5月10日上午,在小区里巡查时,网格员张朝珍总会跟路过的居民聊上几句。

“我们家没有安装过燃气自闭阀,这回终于装上了。非常感谢你一年以来的照顾!”见到网格员张朝珍,家住闻都小区的杨先生对她不住地感谢。

张朝珍每天的微信步数都在两三万,她一直告诉自己来完成一件重要的事情——推动小区居民家中燃气自闭阀的安装。安装燃气自闭

阀,能够有效预防燃气泄漏事故的发生。很多时候,张朝珍走访不是止步于“到访不遇”,就是碰到居民不理解、不配合。每到这个时候,张朝珍总会一遍遍上门,动之以情、晓之以理,劝说居民尽快安装。

遇到腿脚不便的独居老人,她常常上门照顾、帮忙做饭。“跑断腿”的张朝珍,用她的耐心、热心、暖心得到了居民们的信任,安装自闭阀的工作也得以顺利进行,并在近期全部完成安装。

前几天,张朝珍收到闻都小区居民李女士添加微信好友的申请。第一次联络,李女士只发了一个红包和一句话,她说:“小张,谢谢你帮我垫的手工费,我在家,来我家取钥匙,以后钥匙就放你这儿啦,如果燃气公司的过来检查或者办理业务,你随时可以带人进门,这是我对您的信任。”

目前,闻都小区有5位居民将自家的钥匙放心地交给张朝珍保管,她明白,这一把把钥匙是大家对她的信任和肯定。那一刻,曾经入户走访时所有爬过的楼梯,所有起早贪黑的努力,都化作了她坚定前行、更好为居民服务的动力。



在小区里巡查时,网格员张朝珍总会跟路过的居民聊上几句。

## 下水道堵塞居民愁 及时疏通解民忧

呼和浩特晚报讯(记者 马妍)下水道堵塞,污水横流,会导致居民家乃至整个单元的居民无法正常用水。面对如此影响居民生活的问题,社区、物业齐动手共解决,不仅维护了辖区环境,也及时解决了居民生活的难题。

5月1日,铁木真小区居民王先生家中的厨房下水管道堵塞,于是他拨打12345热线求助,呼哈路社区的工作人员及时与诉求人取得联系,在初步了解情况后,入户查看了下水道堵塞的情况。查看中,呼哈路社区的工作人员得知,一个月前,小区物业曾为王先生家进行过一次下水道疏通,但没过多久又发生堵塞,十分影响正常生活。社区工作人员检查发现,管道堵塞与污水井里的垃圾和沉淀物较多有关,于是他们紧急联系物业说明情况,在对污水井进行清淤的同时,给居民家中厨房的下水管道进行了疏通。经过两个多小时的处理,管道彻底通畅了,王先生非常满意地表示:“下水道不堵了,困扰我们的难题终于解决了,很感谢社区为民解忧。”

5月3日,海东路社区的网格员接到材料厂小区12号楼居民反映称下水道堵塞,希望社区帮忙疏通。为保障居民正常生活,海东路社区迅速与鸿成保洁公司协商为居民排忧解难。一行人通过查看现场、走访周边居民,对事件原因有了初步了解。随后请来专业疏通人员全面了解小区下水管道情况,排查具体原因后用疏通机反复疏通,经过约20分钟终于找到问题根源,最终经过4个小时的努力将下水管道疏通,解决了污水外溢的问题。

5月8日,老缸房社区接到居民反映,南马神庙街5号院北栋1单元西户侧楼前的下水主管道堵塞,导致污水外溢,严重影响了居民的正常生活和出行,希望社区能够帮助解决。

得知这一情况,社区工作人员立刻赶往现场查看。经排查,原来是与一楼一家底商熟食店铺与居民共用下水管道有关。为彻底解决下水管道堵塞问题,老缸房社区的工作人员组织该楼居民代表与熟食店负责人沟通,并与城管部门共同协调出谋划策解决此事。最后经过多次协商决定,熟食店商户自行车走排污管道,不与居民共用同一管道,这就从根源上解决了矛盾的再次发生。大家纷纷表示,非常感谢社区工作人员的及时协调,既疏通了这堵心的下水管道,又让楼道门前恢复了整洁。

## 老小区迎来了新“管家”

## 居民说小区焕新有盼了

的印象中,小区一直没有专业的物业公司管理,卫生和安全仅靠门房的一位老人负责。“以前就是门房大爷负责倒垃圾、锁大门,每户一个月20元钱,虽然不贵,但是居民根本享受不到物业服务。现在,新的物业公司进来了,我们就盼着能尽快把小区大门管起来,让外来车辆不要随意进入小区,让本小区居民能回家停得下车。”车女士说。

记者注意到,工商局宿舍以及旁边的几栋楼下都停满了车辆,有的干脆堵在了通道上,可即便如此,还是有车辆不断驶入。此外,小区内的一些犄角旮旯还积存着不少垃圾,楼道里粉刷过的墙壁白白净净,但是楼梯扶手上落着一层厚厚的灰尘,部分居民家门口的地面上还有粉刷楼道时遗留的痕迹。“一出大门就是学苑西街,这里人流量大、车辆流量大,道路两侧的停车位比较少,所以知道情况的都往这个院里停车,我们有时候接送孩子,出去了车就进不来了。”车女士说。

面对如此凌乱的小区环境,新入驻的物业公司又会采取怎样的管理服务措施呢?辛润霞介绍,这个小区一共有5栋楼,12个单元,183户居民,新入驻的物业公司10日共来了40多名工作人员,突击打扫小区的卫生,后期还会安排8名工作人员常驻小区,开展各项服务。

采访中记者了解到,新物业公司入驻之后,会摸排、登记小区业主的车辆信息,施划停车线,启用道闸,将小区有效管理起来。之后会将其他新小区已有的为业主擦玻璃、清掏下水、入户维修等服务逐步引入到小区内,保证在服务方面不打折扣,同时针对小区老年人比较多的现状,会增加更多的为老服务。“社区目前仍有个别小区处于无物业管理的状态,我们会逐步通过多种方式实现专业化物业管理,让居民生活质量得到质的提升。”辛润霞说。



物业工作人员正在打扫卫生

呼和浩特晚报讯(记者 王英)“大家先分组进单元,按照要求大扫除。”5月10日8时,在人民路街道办事处电力家园社区工商局宿舍院内,40余名物业工作人员在万锦物业服务有限责任公司副总经理关乌兰的一声令下,两两分组,快速进入各个单元,开始工作。这让在场的居民高兴不已,20多年的老旧小区,这一次终于迎来了一个专业的“管家”,大家都盼着小区在专业物业公司的管理下能有新模样。

据电力家园社区网格员辛润霞介绍,工商局宿舍及旁边的几栋楼,都是20多年的老楼,虽然只有5栋楼,但原来分属于4个小区(工商局宿舍、卫生局宿舍、武装部宿舍、水务局宿舍),由各自单位管理。“2022年,这几栋楼都进行了包括更换地下管网、硬化地面、新建车棚、强弱电入地等老旧小区改造,并且拆墙并院合并成为一个小区,今年又在街道、社区的努力下引进万锦物业,希望通过这样的方式能够切实提升居民的生活质量和幸福感。”辛润霞说。

市民车女士一家住在工商局宿舍一楼,在她