

“供热管家”让群众家里暖心里更暖

□本报记者 周美玉 通讯员 王星宇

当室外滴水成冰，在我们看不到的地方，有人默默为市民守护温暖。他们随叫随到，为市民织就热网，把温暖送到家。

昨天一大早，北京永安热力有限公司的“供热管家”沈建厚就来到居民家中，对室内温度进行入户抽测，并检查暖气阀门是否存在问题。“在居民家里，我们会手持测温仪分别在客厅、走廊、卧室等不同朝向的区域测温。仪器读数不低于18℃为正常。如果低于18℃，我们会迅速寻找‘病源’并及时处理，保障居民家中正常供暖。”沈建厚说。

该公司共有17个维修组，服务昌平10万余户居民。沈建厚和同事们主要负责暖气不热、跑冒滴漏、居民投诉、管道摸排等问题，只要跟热力有关的事宜，他



们都得管起来。

“今年屋里的温度要比往年高一些，屋里挺暖和的。要是有什么问题向他们工作人员反映，第一时间就上门解决问题，我们挺满意的。”昌平区城南街道龙山锦园社区居民侯宜民告诉记者。

为了保障市民的诉求能够快速得到处理，从11月7日试供暖开始，永安热力公司客服中心的工作人员就进入“战时”状态，24小时接听用户来电，高峰时段至少20人同时接听，全力做好服务保障工作。“高峰期，我们整个客服平台每天能够接到1000个左右工单。现在供暖基本平稳了，每天的报修量大概有150个左右。”永安热力公司客服部负责人韩雷说。

据了解，永安热力公司通过

“接诉即办”、提前调试等一系列前期举措，保障供暖效果。截至目前，居民供热投诉率与去年同期相比下降13%，报修率下降25%。

永安热力公司党总支副书记张宏宇介绍，目前逐步进入严寒期，随着气温降低，在供暖期间，“供热管家”除保证锅炉设备和供热管网的安全稳定，还会主动到用户家中进行巡查和测温，客服人员也会主动对报修的用户进行电话回访，征求用户意见。各供热厂和换热站将根据用户反馈的信息及天气情况调整锅炉运行工况，提高锅炉出水温度。如遇到供热突发事件，将按照应急预案执行，保障人员、设备、物资及时到位，确保用户度过一个温暖舒适的冬天。

全力推进垃圾分类工作“提档”

党建物业联合体助力老旧小区焕新颜

□本报记者 孙艳

居住密度大、人口多、基础设施薄弱……曾几何时，在老旧小区，垃圾分类工作面临诸多“老大难”。而当今，这些问题在大兴区兴丰街道黄村西里社区“党建物业联合体”的作用下，迎刃而解。记者探访时发现，基层党支部发挥领导核心作用，居委会、产权单位、物业、居民代表等垃圾分类主体拧成了一股绳，难题不断被破解，垃圾分类工作不断“提速”“精细化”。

如何破解老旧小区垃圾分类管理难题？“合理配置为分类、宣传促分类、指导助分类、动员督分类、活动奖分类”，从今年5月开始，黄村西里采取五举措，实现社区每日厨余垃圾分拣率达

到100%，居民规范投放率达82%。

垃圾分类进社区，撤桶并站是第一关。黄村西里共有居民楼16栋，居民1038户，3000余人，产权单位6家，这样高密度的社区要完成这项工作不容易。

哪个站点该撤掉，哪个又该保留，谁说了算？“桶站布置大家说了算。”社区书记王黎说，这项看似艰巨的任务只花了一周左右就完成选址。通过撤桶并站、垃圾车定时在小区循环收集以及一体式驿站等，实现垃圾不落地，小区不见桶。同时也促进了居民环保意识的提升，小区整体环境再次“提档”。

据王黎介绍，垃圾分类工作

如此高效要归功于“党建物业联合体”和“拉家常议事会”的社区治理模式。在社区党组织的引领带动下，以社区党建工作协调会为平台，吸纳社区党支部、居委会、驻区单位、居民代表、物业等力量共商共议，实现资源共享、设施共用，“群众身边的事儿大伙商量着就办了。”王黎说。

“我在黄村西里生活了20年，看到了社区日新月异的发展变化。”76岁的社区居民邹民生说，他见证了从最早的楼内直立式垃圾箱，到社区内垃圾集装箱，再到现在的固定垃圾分类驿站和流动回收桶站的全过程。如今，整洁的社区环境更激发起居民主动做好垃圾分类的热情。

应急演练“突发”食品安全事件 多部门协同模拟处置化“险”为夷

□本报记者 周美玉

“10点10分左右，23名观赛观众出现恶心、呕吐等症状，部分伴有腹痛。怀疑与在场馆售卖点购买的袋装食品、酸奶有关。”重大体育赛事期间，突发食品安全事件怎么办？昨天，一场与体育赛事相关的应急演练在海淀体育馆模拟上演。

演练当天，海淀体育馆内一场“体育赛事”正在紧张进行中。突然，几名捂着肚子的观众迅速转换。海淀区市场监管局、疾控以及公安部门的工作人员迅速赶赴海淀体育馆开展调查，并对已停止售卖的场馆食品进行查封扣押，同时快速采样检测。

在场馆内临时搭建的“医疗点”内，两名患病观众在初步诊断后，立刻开始接受输液治疗。调查和救治有条不紊地进行着。层层调查后，真相大白，罪魁祸首原来是场馆售卖点销售的被污染黄桃味酸奶。

其实，这并不是真正体育比

赛过程中发生的突发事件，而是一场食品安全突发事件模拟应急演练。

演中练，练中演。为便于观摩，演练采用视频展示和现场模拟相结合的方式。对突发事件发生与报告、场馆内的先期应急处置、应急指挥部指挥体系、舆情处置和新闻发布会、生产企业调查处置、善后处置和总结会议等6个科目，分层次进行实战演练。市市场监管局、海淀区市场监管局、海淀区体育局、海淀区卫健委、市公安局海淀分局等五部门应急处置人员现场“上阵”参演。

记者从市市场监管局了解到，目前，本市已建立了食品安全突发事件应急处置工作协调机制，属地政府、卫健疾控、公安、市场监管、行业主管和相关企业相互协同，全力配合，做到工作无缝衔接，共同努力做好食品安全突发事件应急处置和预防工作，坚守食品安全底线。

“一警六员”守牢社区“防火线”

□本报记者 陈艺文/摄

“六合园7号楼的厨房冒烟了，疑似有火情”。日前，鲁谷街道六合园网格员宋宇杰在进行安全巡查时，发现有烟雾不断从7号楼2201的家中冒出。她第一时间拨通了六合园北社区居委会党委书记刘力的电话，挂电话后，刘力马上在“鲁谷街道秒级响应工作群”里联系了消防大队副大队长董洋，请求援助。

原来，居民张大妈在做饭时忘了时间，把锅烧糊了，导致屋里浓烟滚滚，好在没有大碍，消防人员和社区工作者帮助张大妈打开窗户通风，并对她进行安抚后，便离开了现场。从赶到现场到处理完，消防人员和社区工作者只用了不到12分钟。而这样的速度源于鲁谷街道的“一警六员”机制。

据了解，“一警六员”由一线社区民警和多种形式消防队伍队员、村（居）委会工作人员、综治网格员、保安员、物业服务企业职员、消防安全重点单位工作人员组成，以“见火不慌，抬



手就打”为目标，以“会报警、会疏散、小火会用灭火器、大火会用消火栓”基本技能为主要内容，在发现火情时，可以第一时间响应。

鲁谷街道平安建设办公室李志强介绍，老人忘记关火的事情

不止一次发生，除了提醒居民加强防火意识，遇到火情及时拨打“119”报警之外，街道也组织社区加强了“一警六员”的队伍建设，多次对“六员”进行消防知识培训和实地演练，在社区内广泛培训“准消防员”。

社区门店联合会重塑社区治理新力量

□本报记者 刘欣欣

12月15日，朝阳区安贞街道安外社区门店联合会成立，并在安贞街道“贞心365”邻里粉丝兑换日主题活动上正式亮相。

据了解，门店联合会成立后，将组织协调协会各商户开展自治、共治和交流互助活动，解决实际问题，服务商户，服务居民，助力社区治理和发展建设，实现“社区治理一起来、互助互惠多起来”的共赢效果。

“联合会成员首先要做好门前三包，并承诺提供优质的服务和商品给顾客。”安外社区党委书记席小志介绍，为了确保取得实效，联合会将在成员间定期开展评比考核，建立“门前三包”红黑榜，评比靠前的商户可在地区“贞心365”APP上发布门店动态与参与社区服务的信息，入选“贞选商户”，参与社区团

购、线下兑换大集等活动，为门店带来更多收益。

当天，“贞选益家 爱在邻里”“贞心365”邻里粉丝兑换日活动和邻里粉丝集市活动启动。集市上，联合会成员单位兆麟堂中医、中天置地等单位提供了中医问诊、地区便民信息发布、免费打印等服务。昌晟园生鲜、北京众诚晋源鑫商贸、中粮可益康等单位提供了免费白菜，优惠的大枣、燕麦、白酒等线上社区团购服务。

安贞街道工委书记董健介绍，下一步，安贞街道将结合实际情况，逐步探索完善门店联合会常态运行机制，使社区门店交流沟通更便捷，诚信经营更受益，公共责任更突出，社区参与更深入，治理成效更明显，让社区门店联合会成为社区治理的一股新力量。