



用“安全伞”守卫“生命线”

——记北京市水务局综合事务中心绿化基地管理所副所长王宝玉

□本报记者 刘欣欣

“只要是保障居民安全的事，接到电话我肯定第一时间赶到现场。”市水务局综合事务中心绿化基地管理所副所长王宝玉是这样说的，也是这样做的。

2016年，王宝玉组织成立北京市水务局团结湖宿舍区“青年志愿服务队”，并担任队长。他以饱满的工作热情和忘我的工作态度，在水务局宿舍区多次组织治安消防、路面塌陷、管道堵塞、疫情防控等应急救援工作。2022年，他荣获“应急先锋·北京榜样”称号。



撑好防汛“安全伞” 守好人民“生命线”

“雨水全进来了，窗户关上都没用！”2022年汛期，一场大暴雨袭击了位于朝阳区团结湖的水利局宿舍区。因瞬时雨量较大，造成宿舍区3号楼东平房后檐沟积水严重，天井的水已经没过窗户，雨水从窗户倒灌进来，屋内瞬间变成水池。

王宝玉接到居民求助电话后，迅速启动防汛抢险预案，组织维修人员快速抵达现场，采用水泵抽排和人工助排的方式进行抽水。经过30分钟的全力抢险，天井积水被清除。

为防止雨水继续蔓延，王宝玉又尽快清理平房区域的檐沟杂

物，有效排除险情。随后，他又马不停蹄地赶到居民家中查看情况，与同事一起清理居民家中积水，安抚居民焦急的心情。

“王宝玉和维修人员第一时间帮我们排除了积水险情，住在这样的小区我感到十分暖心，非常感谢他们。”事后，住户对这次应急处置给予了充分认可。

“我所从事的工作要求我冲锋在前，战胜灾害。就算是狂风暴雨，也不能阻止我们抗险、抢险的脚步。”王宝玉说。多年来，他始终坚守在自己的工作岗位上，以保障居民幸福生活为目标，科学开展各类应急处置工作。

王宝玉心中时刻紧绷突发事件应急处置这根弦儿，不敢有丝毫懈怠，只要居民有需要，他一

定第一时间出现在现场。他每天坚持多次巡视小区重点部位，加强对相关人员进行培训，按重点时段对小区居民进行内容涉及防火、防盗、防风、防诈骗等各个方面的安全宣传。同时，建立台账并完善充电配套设施以加强电动自行车管理，给居民创造一个安全、方便的电动车充电环境。

担当尽责解难题 全力推动管线改造

2021年6月的一天，水利局宿舍区1号楼2单元2层住户家下水管道堵塞，造成污水泛滥。这家住户所在的楼宇设施已使用40多年，类似情况并不是第一次出现。每次王宝玉都是带领青年志

愿服务队昼夜抢修，保证在最短时间内，让居民恢复正常生活。这一次的抢修后，王宝玉开始思考：“只有将整体下水管线进行更换，才能从根本上解决下水堵塞问题。”

然而，想要彻底改造管线需要全楼居民的一致同意，少一户都不行。就算居民都同意了，管道和下水井的连接、楼层之间穿管防水、住户家的装修恢复等难题，也像一座座大山，挡在面前。

“解决这些问题就像摘取一朵带刺的玫瑰，花朵虽然好看，但想摘下来却很扎手。大家既支持改造又怕改造会自己的生活带来种种不便，观望、犹豫、退缩，让这样好的想法一度难以实施下去。”王宝玉说。

虽然清楚认识到情况的棘手，但王宝玉丝毫没有退缩。从7月份开始，他逐户摸底，并同社区居委会、管片民警联合，摸清住户详细信息和作息时间，通过与居民电话沟通、入户交谈、召开协调会，对上水、排水路由、装修情况、家庭情况进行汇总。经过3个月时间的细致沟通，他一户户做通了所有居民们的思想工作。

2021年10月，工程开始正式施工。施工过程中需要断水，王宝玉每天不到6点就来到现场，打好生活备用水、倾倒污水，保障居民正常生活。同时，他不厌其烦地与业主、住户沟通，用真情打动他们配合施工。

最终，这次改造用时短、质量高，获得了居民广泛的认可与好评，让老旧楼房管道堵塞问题不再成为居民生活的困扰。

当机立断排查 防患未“燃”保平安

近年来，面对电动自行车电池爆炸、独居老人忘关燃气、家里电器设施老化自燃、出租房人员安全意识淡薄等居民安全问题，王宝玉总会第一时间冲在最前面，带领大家迅速解决问题，把伤害降到最低。

2022年初，王宝玉在小区夜间巡查时成功阻断了一场火灾的发生，防患于未“燃”。这天晚上，他在巡视检查过程中闻到烧焦的味道，但一时无法确定味道源头。王宝玉只能从五层开始一户户敲门询问，最终在二层找到了冒烟点。

王宝玉多次呼叫，屋内均无人应答后，他当机立断，徒手翻墙进到屋内查明了原因：这家居民出门前忘记关闭燃气灶，锅被完全烧干，导致烟味冒出。王宝玉迅速帮助居民关闭燃气阀并开窗通风。因为应急处置及时，避免火灾发生。消除隐患后，王宝玉一边对周边居民进行情绪安抚，一边讲解居民家庭消防安全注意事项，提升居民消防安全意识。

“水火无情，多亏了王宝玉夜间巡查时的临危不乱和果断处置，及时发现并阻止了一次险情，避免造成居民的生命财产损失。”居民们激动地对他表示感谢。

“作为一名基层管理者，我希望自己像螺丝钉一样，在自己的岗位上尽职尽责，把初心和使命体现在安全生产、应急救援的行动中，筑牢安全防线，守护一方平安。”王宝玉说。

通州区北苑街道新城南街社区书记郭晨旭：

“居民的事不解决，我的心就不踏实”

□本报记者 赵思远 文/摄

自从去年当上通州北苑街道新城南街社区书记以来，郭晨旭的手机就没停止过振动，左邻右舍大事小情，所有的问题难题到他这里，就必须马上解决。虽然当上社区书记的时间不长，他却在社区混成了“老熟人”。和郭晨旭打过交道的居民都说，这个年轻人人如其名：就像初升的旭日般热情，帮人帮到家、暖人暖到心。

“接诉即办”工作既考验着基层干部工作的干劲，也检验着他们知民愁、解民忧的能力和水平。郭晨旭便是在“接诉即办”工作中展现出一名年轻社区书记的担当。刚来社区的他，面对的是小区设施老旧、底层住户反水等疑难杂症，居民也是多有怨言。不过，郭晨旭是一个善于直面困难、解决问题的人。他将问题一一摸排、总结归纳，形成了一本问题台账，将问题逐个击



破。冒风雪抢修、顶日晒奔走、定期“回头看”走访入户……台账上的问题少了，居民的抱怨也少了。

车库漏水、底层住户反水，已是困扰富力金禧花园小区许久

的难题。一日清晨，小区住户出现大面积断水现象，郭晨旭决定治病治根，找出症结所在。他找来施工队勘查漏点，随着勘查的深入，他发现问题早已不是漏水那么简单。中水管、排污水管、

自来水管均有塌陷断裂问题，他撸起袖子，加入施工队伍投入到争分夺秒的抢修工作中。到了晚高峰时段，为了不耽误居民正常吃水，他又发动物业在楼下设置饮水机，为居民免费供水。直到夜里，抢修工作才宣告完成，此时的郭晨旭，身上布满了泥浆。

郭晨旭说：“‘接诉即办，未诉先办’，不仅要当成重要的工作和任务，还要干出方法和情怀。”一日，新城南街社区接到了一份派单。市民曹女士反映，自家是金禧花园3号楼6层的业主，楼道地砖起包不平已有一段时间，走路稍不注意就会崴脚。自己在两个月前就向物业反映了此事，物业一直没有给自己维修，之后就没有消息了，近两日地砖破损更为严重，希望相关部门尽快处理。郭晨旭立即到现场实地查看，发现情况属实后，立即联系物业到现场。物业表示最

近人手不足，地砖没有存货，需要进行购买。得知此情况后，郭晨旭代表社区对物业提出3个必须：必须立即购买物料，必须在一天之内进行维修，必须将地面修复如初。他也亲自协调跟进此事，确保问题尽快妥善解决。物业在规定时间内完成修复后，郭晨旭又第一时间对业主进行回访。回访过程中，他得知业主家中一样存在几块地砖翘起的问题，且家里没有人懂得维修，便自己在网上学习如何粘地砖，并从朋友家借了地砖粘剂，上门为业主进行维修，让业主颇为感动。

“居民的事不解决，我的心就不踏实。”郭晨旭说，干一天社区书记，就要对岗位负起责，就要在“民有所呼，我有所应”的基础上“我问民需，向前一步”，全方位、多角度解决居民“急难愁盼”。