



热线架起“连心桥”解决居民烦心事

——记石景山区金顶街街道办事处接诉即办办公室专干崔健

□本报记者 刘欣欣

崔健是石景山区金顶街街道办事处接诉即办办公室的一名专干。从曾经的首钢炼铁厂调度长，到如今的街道接诉即办岗位的“尖兵”，他通过办公室的回访电话，用一颗火热的真心搭建起了与群众沟通的桥梁，温暖着每一个遇到难事、急事的居民，成为了居民口中的“幸福平安热线”。

日常工作中，崔健负责工单派发、审核、重难点工单研判、居民联络等工作，从接手接诉即办工作以来，他共办理12345工单39022件。由于工作得到了群众和组织的认可，崔健先后被评为北京市接诉即办先进个人2023年“应急先锋·北京榜样”。

服务好群众“最后一公里”

作为诉求办理中枢部门的工作人员，崔健充分发挥诉求工单为民服务“指挥棒”作用，始终将接诉即办工作作为沟通民心的桥梁，高度重视水电气暖等涉及“七有五性”的民生诉求，推进诉求工单的处理。

赵山社区科研楼3号楼的居民连续向社区反映家中水压小，严重影响日常生活的问题。

“我们进到用水不便的住户家中测试水压，显示水压指数非常低，5楼、6楼的居民家中基本都是没有水的状态。”崔健带着工作人员和物业多次入户与住户沟通情况。

了解情况后，他立即通过“吹哨报到”机制协调石景山区住建委、区城管委、区自来水公司和物业共同现场勘查。区自来水公司发现居民楼的水是从建研院水表后另接的，市政水压够，但经过建研院生产生活用水后，到居民这里水压就减少很多，满



足了居民的生活。

根据实际勘查情况，最终自来水集团对科研楼的自来水管线进行了更新，直接把管线与市政水接通，不再经过建研院，保障了居民的日常用水。从此，科研楼高层住户的居民再也不用为用水发愁了。

“7栋到5栋的坡道年久失修、坑洼不平，安全隐患挺大，时有路过的行人摔倒，每次走这里都需要小心翼翼的……”电话那一头，模式口西里中社区的刘女士通过12345热线将诉求反映到金顶街街道。案件转派社区后，崔健第一时间到达现场查看居民举报情况，并现场约见了诉求人。

崔健回忆说，这条“年长30岁”、长约40米的坡道是模式口西里中社区5000多户居民日常到社区卫生服务中心看病取药输液的必经之路，而坡道破损较为严重，曾经多次有居民在此摔倒。

崔健将实地情况上报该街道领导班子专委会研究，协调社区居委会采用“老街坊议事厅”听取辖区居民的意见建议，联系街道城管科、物业、施工单位，经过一周的时间将坡道改造列为小型便民工程并进行了施工改造，彻底解决了这个安全隐患难题。

“这条短短的坡道看似很小，但它却与老百姓的日常生活联系紧密，是服务群众‘最后一公里’的大事。”崔健说。

用真心搭建起一座信任的“桥梁”

“我们的心声，大家的呼声，街道时刻放在心中。”2023年9月1日下午，模式口中里社区的居民代表牛凤兰和张凤英将一面写着“心系百姓事 情暖聚民心”的锦旗送到金顶街街道办事处。

模式口中里社区属于老旧小区，社区内没有排水系统，下雨只能依靠地表径流，将雨水排出社区。每到雨季，居民们只能脚踩着湍急的雨水艰难前行。有热心的居民会找来几块砖头临时搭起一条“砖桥”。去年7月底8月初，北京下起大雨，这时“砖桥”也不管用了，南里大门口的东侧雨水积水严重，居民只能挽起裤腿，涉水前行。

“唉，这到什么时候才能彻底解决啊？”居民们的话语一字一句印在社区工作人员的心里，但因社区自身能力有限，只得向街道求援。

接到诉求后，崔健第一时间联系社区和物业现场勘查情况，并安排城市管理办公室工作人员到现场，迅速联系施工人员实地勘查施工方案。从最初的应急处置和紧急清理积水，到汛期搭建临时木质的防水台，崔健牵头开展多次磋商和实地研究。最终，确定了模式口南里东侧步行道改造工程，由物业、施工单位进行现场踏勘并制定了解决方案。2023年9月初，短短一周的时间施工工程全部完成，解决了困扰居民多时的烦心事。

“这下雨天出行也方便了。”“这活干得真漂亮。”居民们夸赞的话语，如纸片般飞来。崔健用真诚、热情、朴实的笑脸和一颗为民服务的真心搭建起社区与居民之间一座信任的“桥梁”。

“虽然基层工作中多是小事，但是一枝一叶总关情，把居民应急事当做自己的工作的事来办，把居民非紧急的事当做紧急的事办，把居民的小事当做自己的大事来办理，才能办到居民心坎上。”崔健用实实在在的行动，诠释着基层接诉即办工作人员的坚守与为民服务的初心。

在沟通中实现与群众共情共信

“小崔，这井盖被压坏了，多危险啊，你看看能不能联系帮忙修修？”

“感谢您的牵线搭桥，我和居委会、社保所联系好了，事情也解

决了。”

“崔同志在吗？我想跟他说说……”

经常会有社区居民拨打电话联系街道回访热线，这是崔健日常工作中的一个片段，也是居民对崔健工作的认可。

“有事您找我，把我电话记好。”是崔健在工作中经常说的一句话，手机24小时开机，从不离身，即便在周末，他也时刻备岗。

一次，崔健从工单中了解到金福苑小区因物业为业主更换家中水管阀门引起水泵故障，导致整个小区供水及供暖出现问题。他第一时间通知社区发布消息到居民群，并联系街道城管科及时协调自来水车进入社区，保障停水当日居民的正常生活用水。同时督促物业加紧抢修。

由于小区水泵无法正常使用，不能正常供水，暖气的烧水锅炉在没有水的情况下容易发生炸裂。为了保证锅炉安全和长期供暖需要，热力部门决定先暂停小区内的供暖。对此，社区和热力部门当机立断，调用供暖专用水车优先为锅炉供水，以保证居民的用暖。同一时间，社区和物业一起清理出供暖水车专用的停车位，对于辖区内拐角处停放的汽车等及时通知居民挪车，保证供暖水车进入。经过连夜奋战，最终维修好设备，圆满解决了此次事故。

“虽然基层工作中多是小事，但是一枝一叶总关情，把居民应急事当做自己的工作的事来办，把居民非紧急的事当做紧急的事办，把居民的小事当做自己的大事来办理，才能办到居民心坎上。”崔健用实实在在的

北京友谊医院药剂科药师袁翰飞：

精益求精确保药品来源准确可溯

□本报记者 盛丽 通讯员 海昕园



今年是袁翰飞进入北京友谊医院从事药师工作的第17个年头。17年来，他保持着高度的责任心和敬业精神，追求精益求精。他严格遵守药品管理的法律法规，严格执行药品的储存、养护等各项规定。对每批次的药品，他都进行严格验收和详细记录，确保了药品来源的准确无误和可追溯来源。

17年中，袁翰飞坚持不断学习。他深入了解临床需求，根据药品的使用情况及时调整库存，不仅保证了药品供应的充足，还为其他部门提供了及时、准确的数据支持和帮助。他深知药库工作的每个细节都直接关系到临床药物治疗的顺利进行及患者病情的改善，在药库工作的4年里，更是全身心地投入。

袁翰飞的工作区域总是井然有序，各种标识清晰明了。这样的环境也帮助同事们能快速找到所需的药品，大大提高了工作效率。他还定期进行库房的清洁和消毒工作，确保了药品储存环境的整洁和卫生。

与同事紧密合作进行前期准备，确保药品实物及账务入库、信息处理等各个环节能够按时到位；协助通州院区药库人员严格验收每批次药品，以保障药品质量；提前与各配送企业、物流公司等建立有效的信息联系，以应对可能出现的突发状况……2023年12月，友谊医院通州院区二期即将开诊，为确保最后的压力测试顺利进行，他在完成西城区院区工作的同时，还积极投入到通州院区二期药库的相关工作中。为

优化入库流程，他提出一系列有效意见和建议，缩短了药品从入库到上架的时间。通州院区二期开诊后，虽然通勤路程较远，他依然会常常前往支援，以解决可能出现的突发状况。

服从工作安排、不计较个人得失，袁翰飞始终将团队利益放在首位。2023年下半年，儿科药房工作量增大，为了解决家长取药排队等候时间长的问题，医院采取了增派人员、加开窗口及增加周末排班人员等措施。他不仅在正常排班外增加了周末白班的支援，还主动帮助有困难的同事替班，承担大量儿科药房值班工作。

没有豪言壮语，袁翰飞用实际行动践行了“爱岗敬业”。他勤奋踏实、默默奉献的工作态度赢得了各方面的赞誉。