



■百年足迹映初心 建功东城勇担当■

大爱筑防线 温情暖人心

——记北京市模范集体、东城区民政事务中心救助咨询科

□本报记者 边磊

东城区民政事务中心救助咨询科（以下简称救助咨询科）成立以来，坚守首都核心区的救助防线，用4000余人次的救助记录，书写着“民政为民、民政爱民”的生动答卷，让每一个陷入困境的人能及时感受到城市的温度。今年，救助咨询科被授予北京市模范集体称号。

党建引领筑牢民生底线

“救助工作不仅是业务工作，更是政治任务。”救助咨询科的党员活动室里，这句标语格外醒目。作为首都核心区的救助力量，救助咨询科始终把党建引领贯穿工作全过程，将“七有”要求（幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶）和“五性”需求（便利性、宜居性、多样性、公正性、安全性）作为工作的出发点和落脚点。

在科室党支部的带领下，救助咨询科创新开展“入街头、察实情、练本领、促发展”为民服务实践活动。党员干部带头深入辖区街巷、重点区域调研，绘制出受助人群易出现点位分布图，标注出季节变化、重大活动等不同时期的救助重点。针对调研中发现的“夜间救助响应速度”问题，科室党支部牵头成立“党员先锋岗”，实行24小时轮班值守制度，确保求助电话铃响3声内必接，紧急情况15分钟内抵达现场。

2023年冬季寒潮期间，该科



(资料图)

室党员突击队连续72小时值守街头，在零下15摄氏度的严寒中，为救助对象送去棉衣、棉被和热食。队员王磊在巡查时发现一名蜷缩在银行ATM机角落的老人，老人因突发疾病无法行走，他当即脱下自己的羽绒服裹在老人身上，驱车将其送往医院救治。这样的故事，在救助咨询科的日常工作中屡见不鲜。

寻亲专班架起回家桥梁

“我想回家，可记不清家在哪了……”在救助管理站，一位精神障碍患者含糊不清的诉求，催生了救助咨询科的创新举措。2021年，该科室成立“大爱

东城、温暖回家”寻亲专班，组建起由5名骨干组成的专业团队，通过“一人一策”的精准服务，帮助受助人员重返亲人身边。

专班成员李娜记得，2022年夏天接收的一名中年男子，因头部受伤失忆，仅能说出家乡有“大槐树”和“一条河”。为了帮他寻亲，专班团队调取了全国120余个具有相似地理特征的地区资料，逐一联系当地民政部门核实。他们还带着男子到公园辨认槐树品种，通过方言专家分析其口音特点，最终锁定河北省邢台市的一个村庄。当男子在视频里见到阔别三年的家人时，这个沉默多日的汉子突然泣不成声。

这样的寻亲故事，在专班的工作台账里有厚厚的几大本。为提高寻亲效率，科室引入人脸识别、口音识别等信息化技术，与公安部“全国救助寻亲网”实现数据互通。针对老年痴呆、精神障碍等特殊受助对象，专班团队创新“记忆唤醒”工作法——通过播放家乡方言录音、展示地域特色图片等方式，帮助其恢复记忆碎片。

更难得的是，救助咨询科建立了长期跟踪回访制度。对于已返乡的受助人员，他们会定期与当地民政部门、村委会沟通，了解其生活状况，协调解决就业、医疗等后续问题。“我们不仅要帮他们回家，更要让他们留得住、过得好。”寻亲专班负责人说。

机制创新提升救助效能

“您好，这里是东城区救助咨询科，我们接到通知，您在火车站遇到了困难……”2024年春节前夕，河南籍务工人员张先生因钱包被盗滞留北京站，拨打求助电话后不到20分钟，救助人员就赶到现场，为他办理了临时救助手续，并购买了返乡车票。这得益于救助咨询科建立的“快速返乡绿色通道”。

围绕紧急遇困人员救助等，救助咨询科不断完善协调机制：与公安、城管建立“街面巡查联动机制”，每日共享巡查信息；与卫生健康部门搭建“医疗救助快速通道”，对突发疾病的受助

人员实行“先救治后结算”；与火车站、汽车站等交通枢纽设立“救助服务点”，前置救助力量。这些机制的建立，让救助响应时间从原来的平均40分钟缩短至15分钟。

在重大活动和节假日期间，救助咨询科更是全员上阵。2024年国庆黄金周，救助咨询科全员放弃休假，开展“地毯式”巡查，累计救助临时遇困人员37名。通过与多部门开展集中救助行动，核心区街面环境得到显著改善。

微光成炬守护城市温度

在救助咨询科的办公室墙上，挂着一面特殊的锦旗，没有落款，只有“谢谢你们让我活下来”九个歪歪扭扭的字。这是一位被救助的流浪人员临走时留下的。该科室主任说：“救助工作没有惊天动地的壮举，却需要细水长流的坚持。我们做的每一件小事，对受助者来说可能就是一辈子的大事。”

2020年以来，救助咨询科累计救助流浪乞讨、临时遇困人员4000余人次，为他们提供食宿、医疗、返乡等救助服务。这些数字背后，是救助人员日复一日的街头巡查，是深夜里的紧急出动，是面对不理解时的耐心沟通。有人问他们：“每天面对这些受助对象，会不会觉得辛苦？”队员们总是笑着回答：“看到他们能回家，能重新开始生活，所有的辛苦都值得了。”

北京市先进工作者、东城区市场监督管理局消费者权益保护科科长石惠：

坚守为民初心 筑牢消费防线

□本报记者 边磊

东城区市场监督管理局消费者权益保护科科长石惠扎根市场监管一线十余年间，用日复一日的坚守，在12345市民热线与12315平台的数据流中，架起了一座连接政府与百姓的“连心桥”。今年，石惠被授予北京市先进工作者称号。

“每一个诉求背后都是一个用户的期盼，我们必须用最快的速度回应，用最实的举措解决。”这是石惠常挂在嘴边的话。在她的办公桌上，一份标注着不同颜色的诉求办理台账格外醒目：红色代表紧急件，黄色代表疑难件，绿色代表已办结。作为科室负责人，她每天要督促处理500余件消费诉求，全年经手的12345市民热线诉求达102979件，全国12315平台投诉举报111838件。这些数字的背后，是她和团队成员无数个夜晚的挑灯夜战，是节假日里放弃休息的坚守。

为了提高诉求办理效率，石

惠创新建立了“首接负责、分类转办、限时办结、回访评价”的闭环工作机制。她要求科室人员对每一件诉求都要做到“三清”：诉求事由清、责任主体清、解决路径清。在她的带领下，东城区消费诉求解决率和满意率连续多年位居全市前列，成为百姓口中“信得过、靠得住”的消费维权标杆。

在守护好百姓“钱袋子”的同时，石惠更着眼于区域消费环境的长远发展。作为东城区培育建设国际消费中心城市示范区消费环境优化提升工作组的核心成员，她牵头制定了《东城区培育建设国际消费中心城市示范区消费环境优化提升工作组2024年工作方案》，为区域消费环境建设绘制了清晰的“路线图”。

方案实施过程中，石惠化身“协调员”与“监督员”，组织召开数十次工作推进会，及时跟踪各项任务进展。针对商圈停车难、老字号创新有待提升等问

题，她协调交通、商务等部门推出“错峰停车”“老字号焕新计划”等举措，推动王府井、前门等重点商圈客流量同比增长15%，有效提振了区域消费活力。有商户感慨道：“石科长不仅帮我们解决了实际困难，更让我们看到了政府优化消费环境的决心。”

预付式消费纠纷一直是困扰消费者的“老大难”问题。为破解这一困境，石惠主动担起东城区单用途预付卡治理工作的责任。她深知，治理预付卡乱象不能只停留在事后维权，更要做好事前防范。为此，她牵头建立了重点风险企业登记审查工作流程，对辖区内从事健身、美容、教育等行业的企业进行分级分类监管，对风险等级较高的企业实施“红黄牌”预警。在她的推动下，东城区快速实现了预付卡企业信息与金融、税务等部门的数据共享，通过大数据分析提前识别风险隐患。



(资料图)

回溯石惠的工作经历，“担当”二字贯穿始终。如今，她依然奋战在消费维权的第一线。在她看来，每一次诉求的解决，都是一次政府公信力的提升；每一

次消费环境的优化，都是一次城市温度的传递。她用责任与奉献照亮着百姓的消费之路，也照亮着自己作为一名基层市场监管工作者的初心与担当。