

“12345不仅是热线号码，更是连接政府和群众的桥梁。”从网格管理到非紧急救助，再到接诉即办改革，深耕基层治理工作12年来，大兴区亦庄镇人民政府便民服务中心主任王春雷始终坚守在服务群众的最前沿，用脚步丈量民情，用真情化解民忧，用智慧赋能治理，努力提升基层智慧化治理能力。

12345热线背后的“解忧人”

——记大兴区亦庄镇人民政府便民服务中心主任王春雷

□本报记者 孙艳

勇当群众诉求“金牌调解员” 化解群众“烦心事”

“以办为先，以理育人，以情动人，我们要用行动力、公理心，带着感情去推动每一件诉求落实、办好。”工作中，王春雷是群众诉求的“金牌调解员”，积极推动接诉即办工作，构建了“党建引领、科技赋能、共治共享、责任落位”的亦庄镇接诉即办工作模式。

他坚持机制筑底，细化形成“六转三回两审一见面”标准化流程，确保诉求流转可追溯、办理过程可监督。同时，强化“首接责任制”，疑难复杂问题实行主要领导“包案督办”，形成了“日调度、周研判、月通报”的压力传导机制。

线上，“有事您找我”二维码遍布社区楼门；线下，“亦家亲”拉家常议事会定期召开。王春雷大力拓展多元参与渠道，打造了线上线下一体化的民意“直通车”。

面对某小区因地下管线老化导致的“水黄”改造难题，他数次牵头组织产权单位、物业公司、居民代表召开协调会，耐心厘清责任、平衡利益，最终推动形成多方共担方案，仅用一个月完成改造，让250余户居民告别了“黄水”困扰。

“我的工作就是要将心比心，在法理情交融中传递温度。”王春雷说，办理诉求既要恪守政策法律的底线，更要饱含为民服务的情怀。某社区曾因电动三轮



车无序停放引发矛盾，他深入社区了解老人出行、充电的需求后，协调规划出专用停放区并配套建设充电桩，实现了从管理到服务的转变。这种换位思考、将心比心的工作方法，赢得了群众的赞誉与信任。

敢为“智慧勤务员” 摸清地区“大数据”

近年来，亦庄镇持续推进智慧城市建设。王春雷积极推动智慧管理向社区延伸，让管理更加

精准高效。

为了夯实“数字底座”，实现治理要素一网统览，他牵头对区域人口、房屋、城市部件等20余类、2300余万条信息进行精准采集和地理信息落图，实现了对镇域人、地、事、物的动态感知和“一屏统览”，为精细化治理提供了数据支撑。同时，他布设“智能天眼”，推动问题发现未诉先觉。在他的推动下，6300余路高清智能监控实现全域覆盖，配合垃圾满冒、拆违控无、路灯水位监测等多个智

能模块，年均预警处置问题超过3000件，处置时效大幅提升。2023年冬季，某社区一位老人走失，王春雷启动智能寻人机制，凭借对镇域地理的熟悉和大数据分析，仅半小时就找到了走失老人。

王春雷还着力打通“神经末梢”，打造快速响应处置闭环，创新推动“热线+网格+平台”三网融合，打造了“30分钟发现上报、5分钟调度指派、3小时处置反馈”的工作闭环。通过智能分转系统，群众诉求得以精准直达责任部

门，平均办理时长缩短了40%。

乐做“网格服务员” 织密社区“微网格”

王春雷深知，基层治理的“最后一公里”在社区，活力在网格。他将全镇科学划分为392个网格，推动建立了一支由专业网格员、社区干部、志愿者等千余人组成的网格队伍。通过定期培训、实战演练，帮助网格员成长为“政策通、情况明、业务精”的“全科多面手”，确保“小事不出院，大事不出片”。

同时，王春雷还持续推进“热线+网格”深度融合，促使网格员变“被动接单”为“主动发现”。这一举措将治理关口前移，网格员年均提前发现并处置市政设施损坏、安全隐患、环境卫生等问题近千件，有效提升了基层治理的主动性和精准性。

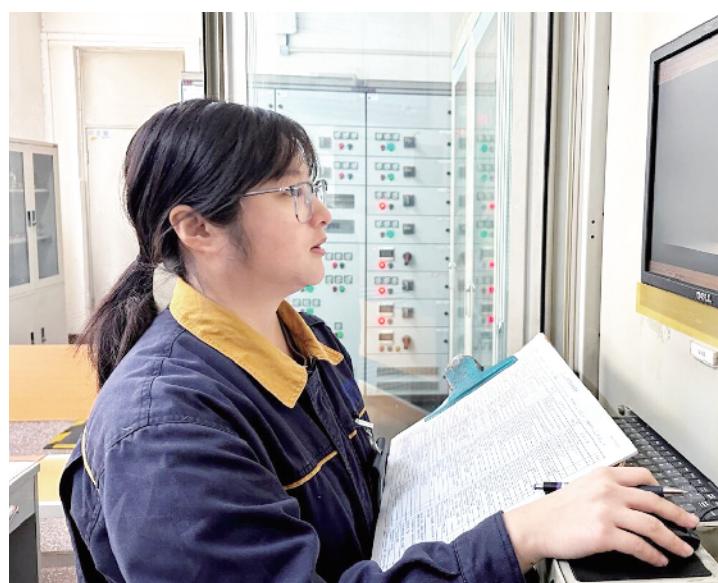
辖区某片区曾因配套设施不足诉求量居高不下，王春雷通过网格巡查和数据分析，精准识别出“就医难、出行难、停车难”三大痛点，经多方沟通协调、查漏补缺，大大降低相关诉求量。

“民有所呼，我必有应；民有所盼，我必力行。”十二载寒暑，让王春雷对自己的工作有着深刻的理解：12345是连接政府与百姓的“暖心桥”，接诉即办是基层治理工作者对民生承诺的生动实践。它不仅是一项制度创新，更是一份沉甸甸的责任——一份对人民群众幸福生活的守望。

北京地铁供电分公司第三项目部运行一部运行师王潞瑶：

守牢地铁供电安全防线

□本报记者 周美玉



安全生产是地铁供电系统不可触碰的“生命线”。如何于设备轰鸣中捕捉异常信号？如何让故障隐患消弭于未然？作为北京地铁供电分公司第三项目部运行一部运行师的王潞瑶，用9年一线坚守给出了答案：以较真之心对细节，以敬畏之心守安全。

每天清晨，当第一班地铁尚未驶出车库，王潞瑶的巡检脚步已踏遍责任区域的各个角落。平时的巡检过程中，她总会随身携带手持终端和红外测温仪，仔细排查一切异常。测温时，她会重点关注设备接头温度，哪怕是细微的温度波动，都逃不过她的“火眼金睛”。

不仅如此，王潞瑶还坚持对巡视过程中收集的各类数据进行规范化记录，并建立专属

数据库。“这些数据就像设备的‘健康档案’，通过对比分析，哪怕数据只有微小变化，我也能第一时间察觉，为后续的隐患分析和决策提供依据。”王潞瑶说。

考虑到责任区域设备分布复杂，尤其是电缆走向和三轨上轨点位置不易记忆，王潞瑶特意手绘简易示意图，上面清晰标注了各区域的电压等级、防护措施等关键信息。她将示意图随身携带，每次作业前，都会拿出示意图快速对照确认，确保作业精准、安全。“手绘示意图虽然简单，但能帮我快速熟悉现场情况，避免因记忆偏差出现疏漏，这也是保障安全的一个小技巧。”王潞瑶笑着解释道。

她还总结了一套“听、看、闻”巡视法，并将之内化为日常

工作习惯。“一听，听设备设施运行过程中有无异常声响；二看，仔细查看绝缘支撑、金具等关键部位是否有裂纹、锈蚀等；三闻，敏锐嗅闻周围是否有绝缘烧焦的异味。”她对记者解释道，“凭借这套实用的工作法，我们在巡视时便可以发现肉眼难以察觉的小异常，做到提前预警、及时处置，为供电系统安全运行筑牢了防线。”

“巡视时迈出的一小步，都是守护乘客安全出行的关键一步。”多年的一线工作经历，让王潞瑶对安全有着深刻的理解。在她看来，安全无小事，只有始终保持敬畏之心，以细致入微的态度对待每一次巡检、每一台设备，才能牢牢守住地铁供电系统的安全运行防线，让乘客的每一次出行都踏实、安心。