

人行道成停车场 居民无奈“与车争行”

绿源西街何时能还路于民？



本报讯（记者李科学）市区绿源西街的人行道长期被机动车占据，部分非机动车道也停着车辆，居民出行只得走在机动车道中间。近日，绿源小区居民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映这一困扰他们许久的问题，希望能清除占道车辆，还居民平安出行。

3月5日，绿源小区居民在平观新闻12345民呼必应掌上平台留言，称绿源西街全线人行道长年停满机动车辆，道路两侧非机动车道也经常被违停机动车占据。小区居民出行时，只能走机动车道中间，与往来的机动车、电动车相互避让通行。“院里住的多是老年人和孩子，相互争道带来很大安全隐患。”该居民表示，近年来，这里已发生多起行人、电动车、机动车擦碰事故，希望相关部门能清理占道车辆，并在人行道上加装护栏，还路于民。

经平台审核，市政府热线办将居民诉求形成工单派至新华区。3月18日，新华区湛河北路街道回表示，经社区了解，绿源西街两侧所停车辆为附近小区居民私家车，街道将与城管部门对接，对该路段加强静态执法，加大机动车、非机动车违停整治力度。

3月23日下午，记者来到绿源西街。这条街位于中兴路湛河桥西侧曙光街至湛北路之间，双向两车道，机动车道外侧施画有窄窄的非机动车道。道路西侧紧邻小区外墙是人行道，东侧是一处绿化小游园，边缘有一条极窄的砖路。西侧人行道上停满机动车，其中相当一部分已落满灰尘和树叶，显然已经很久没有动过。还有几辆机动车穿着车衣，车衣上也落满灰尘及树叶，有的车衣已破损。绿源西街机动车道上也有不少临时违停车辆。

绿源小区一些老年居民正在绿源西街东侧的游园中锻炼、聊天，看到记者采访，大家围了过来。

“这就不是路，都成停车场了！”一位大妈气愤地说，自己出来转转、买个菜，都得走在机动车道上。“人老了，脚底下没根儿，路上汽车、电动车跑得可快，每次走着都可害怕。”

“绿源小区大门就开在绿源西街人行道上，一出门那真是不安全，也没人来管。”另一位大妈说，院里老年人、孩子很多，“一出来就得走快车道。特别是下雪天，车来车往，根本就不敢出门。”

有居民表示，小区居民以前曾想把人行道用障碍物拦起来，不让车辆上去，被有关部门制止。“看看那人行道上停的车，都可长时间了，有的长年都没动过。”

“前一阵子，我领着孙子出去买菜，只能走马路中间。我擦着边上的车走，孙子跑得没拉住，后边窜过来一辆电动车，差点碰住。”一位大妈情绪激动地说，当时把她吓得不轻，“你们能不能给反映反映，赶紧把人行道腾出来吧。”

绿源西街何时能还路于居民？本报将持续关注。



绿源西街人行道和部分路面被车辆占据，居民被迫走在机动车道上。 本报记者 李科学 摄

回音壁

商家装卸材料声响大 附近居民梦中被吵醒

街道和社区出面降噪

本报讯（记者吕占伟）近期，有市民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映，市区和顺路与开源路交叉口附近的个别商家在经商过程中发生扰民行为，希望有关部门协调处理。

“我们住在和顺路与开源路交叉口附近，近段时间以来，附近个别售卖防水材料的商家在装卸防水材料时，将整车成捆的防水毡一件件抛到地上，经常从凌晨5点干到早上8点，声音很大，将整栋楼的老人和孩子吵得无法正常休息。希望有关部门介入处理，还我们一个清静的休息环境。”一周前，市民王先生在平观新闻12345民呼必应掌上平台留言说。

市政府热线办将王先生的诉求派

单给湛河区马庄街道。3月22日，记者了解到，接到相关诉求后，该街道站东社区工作人员立即前往现场核实协调，对商家进行批评教育，要求其在装卸材料时注意对周边居民产生的不良影响，尽快落实整改，尽最大可能把噪声降到最低；如相关问题仍未改善，反映人可直接前往站东社区反映或致电6157966联系马庄街道进行反映。

“感谢平观新闻12345民呼必应掌上平台和相关部门的帮助和协调，目前相关商家已采取更合理的方式装卸材料，我们已经基本感受不到装卸过程中发出声响了。”3月24日，反映人王先生在电话中说。

配电房旁堆垃圾 气味难闻存隐患

12345牵线解难题

本报讯（记者毛玺玺）小区配电房旁边堆积垃圾，气味难闻，而且随着天气变暖，居民担心垃圾会自燃，存在安全隐患。日前，家住湛河区北渡街道碧桂园社区东鑫花园小区的王先生拨打12345民生热线反映了他的担忧，希望有关部门帮助解决。

接到市政府热线办下发的诉求工单后，湛河区政府热线办立即按照属地原则联系了北渡街道。据了解，东鑫花园小区属于“三无”小区，没有物业管理服务，小区内脏乱差问题较为严重。接到诉求工单后，碧桂园社区党委书记任万友立即来到小区现场查看，发现居民反映情况属实。随后，任万友联系垃圾清运车辆，协调清运人员对小区垃圾进

行清理，共清运3车垃圾。

看着堆积许久的“垃圾山”被清理干净，小区居民纷纷称赞。随后，碧桂园社区组织大学生志愿者到东鑫花园小区，对小区环境卫生定期进行维护。目前，小区环境有了很大改善。

“这事儿办得好，垃圾清理之后看着利索多了，难闻的气味没有了，安全隐患也消除了，表示感谢。”3月22日，在北渡街道工作人员进行回访时，王先生说。

“群众的事无小事，我们将立足辖区群众所急、所需、所盼，从孔实解决小事、办好实事入手，真正做到民有所呼、我有所应，让辖区群众获得感和幸福感更加充实。”北渡街道党委书记王栋说。

儿子在外地工作，老父亲一人在平生活，几次遇到用燃气难题

一个电话，平燃客服上门服务

本报讯（记者王代诺 通讯员吴大永）“拨打了一次12345民生热线求助，燃气客服人员几次上门帮助家中老人，让一直在外工作的我放心不少。”3月21日，家住城乡一体化示范区凤凰花园小区的樊先生说。

樊先生常年在外地工作，不经常回家，只有老父亲一人在家，家里装的是智能燃气表，老人不会操作。有一次，老人拨打12345民生热线求助，工单派到平燃公司客户服务中心，中心接线员陈孟菲电话联系老人，并耐心指导老人操作，但由于燃气表的位置较高，老人操作困难。于是，陈孟菲就上门帮忙解决问题。

“小陈还把电话号码留给了我父亲，后来好几次遇到燃气方面的问题，父亲就直接给小陈打电话，她都很热心地上门解决。”樊先生说。

“服务不仅是工作职责，更是对用

户倾注的一种感情和态度。”平燃公司客户服务中心负责人焦春艳说，为用户提供更加满意的用气服务，该公司制定了首问负责制，进一步提高服务水平，保证服务质量。同时，把用户满意度作为衡量服务质量的唯一标准，牢固树立“以客户为中心”的服务理念，聚焦用户需求，协调解决用户难题。对于用户来电，客服人员第一时间线上耐心细致解答、线下准确下派工单，督促单位快速办理，坚持跟踪用户回访，严格形成闭环管理，特别是用户反映的热点、难点问题，客服人员特事特办，及时处理、稳妥回复，确保高质量、高效率地解决用户诉求。

今年以来，该中心累计办理业务共计60872件，其中咨询类39484件、报修类21388件。去年，该中心获评市“民呼必应”先进单位，今年3月又被命名为市巾帼文明岗。

对症下药，这个车子棚整洁了！

本报讯（记者王代诺）“杂物、垃圾清除了，车子棚整洁了，我很满意。”3月22日，卫东区东安路街道安培社区尼龙化工公司家属院居民张女士在接到12345民生热线工作人员回访电话时说。

此前，家属院车子棚的脏乱现象让张女士很烦恼。“车子棚存放着大量纸箱、实木家具以及垃圾，而且院内飞线充电现象严重，存在消防隐患，希望有关部门能帮忙解决。”张女士拨打12345民生热线反映了这一问题。

3月12日下午，东安路街道热线工作人员接到投诉后，立即与居民取得联系，核实后将工单派到了安培社区。社区负责人徐文婷现场查明具体情况。

“有些居民把车子棚当成了私人储藏柜，放了各种各样的杂物；棚内充电桩不够用，并且坏了两个，居民正常充电需求无法满足，是导致飞线充电的一个重要原因。”徐文婷说。

找到了“病因病灶”，接下来就是“对症下药”。安培社区推出了“治病四步走”的措施：第一步，贴出通知，让居民在3月21日前拿走自己的物品；第二步，由社区牵头，带领物业公司人员对车子棚进行彻底打扫；第三步，张贴通知让居民将车子棚里的废旧自行车认领走，否则由民警和社区出面处理；第四步，对接车子棚安装充电桩的负责人，解决居民充电问题。

目前，车子棚已打扫干净，工作人员正在对接安装充电桩事宜。

本报讯（记者李科学）水岸豪庭小区交房多年，一直没有通暖气。3月14日，小区居民通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映此事，希望相关部门能早日解决。

小区居民李女士是市城乡一体化示范区湖滨路街道水岸豪庭三期业主，买房时开发商承诺有暖气，但自2021年入住至今，年年都没有暖气闹心。“周边小区都有暖气，只有这个小区没有。”一期、二期交房时间更早，居民受冻更久。小区居民多次就此事找相关部门协调，一直没有结果。

经平台审核，市政府热线办派单，市城乡一体化示范区管委会热线办对此进行了调查。经核实，水岸豪庭小区于2006年开工建设，一期、二

期于2012年前陆续竣工交付，三期于2019年竣工交付。2021年，市政热力管道才施工至该小区区域，小区内原有暖气管网已全部报废。2023年底，小区业主代表、物业公司等联合起来，找开发公司协商；开发公司已经与热力部门相关负责人进行接触，将小区图纸及情况说明提供给热力设计和施工单位。此外，小区部分热力配套费用欠缺，开发公司正在积极找寻相关政策依据，争取最佳解决方案。后期，物业公司和业主代表将积极与开发公司对接协调，争取早日施工，让小区通上暖气。

“今年采暖季已过，下一个采暖季能不能顺利用上暖气？”3月24日上午，李女士表示，小区居民都很着急，也很期盼通暖气。

小区垃圾清运有声音 生病老人夜不能寐

环卫工调整作业时间 老人家属专门送锦旗



张女士（左）将锦旗送给新华区环卫服务中心环卫二所所长雷喜峰（中） 本报记者 毛玺玺 摄

本报讯（记者毛玺玺）日前，家住新华区曙光街街道金石里巷小区的张女士特地来到新华区环卫服务中心中心长青路垃圾中转站，将一面印有“城市的绿色守护者 兢兢业业无私奉献”的锦旗送到该中心环卫二所所长雷喜峰手中，感谢他的热心帮助。

“没想到我拨打一个电话，新华区环卫服务中心就帮我解决了困扰许久的难题，我一定要送锦旗表达我的感激之情。”张女士说。

去年10月，张女士惊喜地发现，凌晨的噪声消失了，通过报纸上的新闻，她了解到新华区环卫服务中心实施的“六个率先”系列便民举措，其中就包括将垃圾转运时间由白天调整至晚上，这一改变使得老母亲这几个月以来睡得格外舒坦。

然而，好景不长，前几天，垃圾转运车的噪声再次响起，打破了这份宁静。老母亲长吁短叹，张女士看在眼里，急在心头。于是，她拨打了12345民生热线，并咨询了新华区环卫服务中心的联系方式。很快，张女士的诉求得到答复，由于中节能（平顶山）环保能源有限公司设备出现故障，正在修理中。

负责张女士诉求中所提区域垃圾转运工作的雷喜峰，不仅耐心

解答了张女士的疑问，而且主动询问了她的详细情况，表示会尽力帮忙。很快，雷喜峰联系了负责金石里巷小区垃圾转运的3名工作人员，说明张女士的情况，几人经过商量，决定将垃圾转运时间由凌晨4点多调整到6点30以后，避免影响老年人休息。

这一举动，让张女士又感动又意外。她没想到，一个电话，问题就能得到如此高效解决。为了表达感激之情，她特地制作了这面锦旗，送给雷喜峰。

“环卫工人的职责就是服务人民，下一步会继续提高服务质量，为市民创造更加宜居的环境，共同构建美好家园。”接过锦旗后的雷喜峰表示。

家属院污水没过自来水表井

街道和社区及时出手保居民用水安全

本报讯（记者吕占伟）近日，卫东区东环路街道月台社区粮贸公司家属院内污水外溢，没过自来水表井，影响居民生活用水安全。该院居民拨打12345民生热线后，东环路街道和月台社区及时协调维修，保障了用水安全，受到居民好评。

“家属院里的管道堵了，生活受影响，俺也不知道找谁，听别人建议，抱着试试看的心态拨打了12345民生热线，没想到很快就有人联系我，确认地址后就派人来维修了。”3月20日，该家属院居民张女士说，院内自来水管与化粪池管道处在同一区域，污水外溢，没过自来水表井，影响居民的生活用水安全，于是她拨打了12345民生热线。

记者从东环路街道了解到，接到群众反映后，他们立即联系专业人员并组织月台社区志愿者到粮贸公司家属院检查，发现该院下水道、化粪池堵塞

导致自来水表井被污水、污物淹没。专业人员和社区志愿者团结协作，首先挖开下水管道，通过高压水管对管道内的污垢进行清洗处理，再对下水管道进行深挖清淤，并将清理出来的垃圾、淤泥等全部装车运走，最后对清淤后的管道重新进行铺设。

在开展上述清理工作的同时，月台社区工作人员还对该院家属院内路面上塌陷、破损的井盖逐一进行了排查，重点对井盖缺失、破损、松动、凸起以及井周边下陷等安全隐患进行了排查，并对发现的安全隐患进行拍照和详细记录，及时联系相关单位维修、更换，同时有效落实安全防护措施，在井盖缺失的地方设置围挡及安全警示标识，提醒行人、车辆绕行。

“通过清理，家属院下水管道通畅了，用水安全也得到了保障，我们心里也舒畅了。”3月24日，该家属院居民冯女士高兴地说。