

记者 追访

小区环境差,物业频繁更换

北环路街道入户调查并逐一回应

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)2月9日上午,卫东区北环路街道党工委委员、组织委员彭鹏到该街道寺沟社区天安名郡小区“察实情”。

此次“察实情”,源自小区业主在平观新闻12345民呼必应掌上平台的有关诉求。

1月15日、1月31日,网名为“冰”的业主先后两次通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映,物业频繁更换,强制性管理电梯。同时,诉求中还提到小区“垃圾桶臭气熏天”、环境差等问题。

民呼必应掌上平台显示,北环路街道先后于2月2日、2月7日通过12345民呼必应中心进行了回复。

两次回复情况大致相同,针对诉求分条回复主要集中在两个方面。其一,

物业公司未更换,物业服务问题反馈不属实,公共部位卫生每天都有专人打扫,每个单元都张贴有保洁人员名单,室外垃圾桶每天有专人清理。其二,电梯梯控卡为交房时电梯配套设备,目的是有效控制闲杂人员进入楼道,保证小区秩序和安全,年底疫情复杂及考虑到治安环境,所以只是启用该设备,并不存在私自加装,而且已提前一个月通知业主,所有业主可随时激活梯控卡(门禁梯控一卡通)。

情况到底是否属实?群众的诉求有没有解决到位?近日,记者先后与卫东区热线办、北环路街道、寺沟社区取得了联系。

“因诉求人员的来电号码是保密状态,我们没有办法取得联系。”彭鹏说,接到诉求件后,街道和社区先后于1月

19日、2月6日、2月9日到天安名郡小区实地走访,并通过电话、面谈等方式多次与该小区物业经理对接,叮嘱物业“有则改之,无则加勉”。

2月9日一大早,彭鹏再次来到天安名郡小区。“这一次,我们没和社区打招呼,也没通知物业,随机走访业主,实打实了解业主诉求。”彭鹏说,走访时业主对小区整体环境卫生比较满意。

对于诉求人反映的“垃圾爆桶”等环境卫生差的问题,寺沟社区党委书记刘舜华了解到,今年春节期间,小区一名垃圾清运工作人员家中有特殊情况,造成有几天垃圾清运不及时,已向业主表示歉意,目前恢复正常。

对于诉求人反映的“物业更是换了一波又一波”,北环路街道和寺沟社区介绍说,天安名郡小区在交房时使

用一家物业公司,2019年河南省凯泰物业有限公司进驻未更换,目前已经服务5年。

那么,电梯加装梯控合法吗?2月9日,记者采访了平顶山律师协会副会长、河南前行律师事务所主任陈军校。他说:“物业公司安装梯控是为业主安全考虑,虽然有情有理,但也需要合法。物业公司是接受小区业主委员会或全体业主聘请为小区服务的,在提供服务时,应该充分尊重、考虑绝大多数业主的意见和利益。安装梯控属于重大事项,必须征求业主意见,且必须获得2/3以上的业主授权同意。”

据此,北环路街道和寺沟社区表示,将尽快和小区物业沟通,及时完善相关程序,在有情有理为业主考虑的同时,也要依法依规办事。

业主投诉,物业委屈,街道一直在努力——

期待真正的“桃花源”出现

陶渊明笔下的桃花源是人间美好的向往,市区也有一处“桃花源”,可它却接连不断地被投诉到12345民呼必应平台。“垃圾遍地”“秩序混乱”“没有安保”……居民称它:“完全不配‘桃花源’这个名字。”2月8日至9日,记者对居民的诉求进行了追踪。

桃花源小区位于光明路南段,有19栋楼1351户住户。2月1日,业主李先生通过平观新闻12345民呼必应掌上平台反映:“1月中旬开始联系不到物业,院内卫生无人打扫,垃圾遍地成堆;东门、南门大开,人身财产安全得不到保障;小区东门门口垃圾大面积堆放,人来人往相当刺眼,严重影响市容市貌,望有关部门解决问题。”

相似的诉求,在平观新闻12345民呼必应掌上平台还有多个。此外,居民也通过12345电话多次进行反映。

经受理以及市热线办派单督办,湛河区九里山街道给出回复:“由于桃花源物业管理能力欠缺,无法及时收缴物业费,导致小区管理混乱。飞翔社区正在

召集业主代表商议小区管理问题,鉴于桃花源目前的情况,2月3日九里山街道组织人员到桃花源清理了部分垃圾。”

“小区门口的垃圾清理了,但小区里还很脏。”2月8日,记者回访时,李先生说:“几年前,小区也曾绿草成荫,还有喷泉,住着很舒服,是有几分‘桃花源’的样子,而现在一点儿都不配这个名字。”

对此,小区物业负责人说:“我也一肚子委屈,很多业主不交物业费,自2019年进驻小区以来,物业公司已经亏了100多万元,现在员工工资都发不下来。前一段,垃圾未及时清运的原因是,物业春节期间撤离。随后,又有业主希望我们回来管理,我们才又重新回

来。业主不交物业费的原因并不是小区卫生、环境等管理不好导致的,而是有些人就一直不想交费。”

“不是不交物业费,小区绿化带里都是垃圾,地面空地改成了收费车位,设施也是各种坏的,交了物业费享受不到对等的服务,谁愿意交?小区管理得好,我们咋会不交费?”同样反映该小区问题的张女士说。

对于业主反映的问题和诉求,湛河区九里山街道也作了深入了解并一直在努力解决。

据九里山街道办事处副主任堵创举介绍,去年问题出现的时候,刚好是夏季气温最高的那几天,为把问题解决好,街道组织40多名工作人员深入小

区,一户一户走访,发放调查问卷,询问意见,1351户只有695户配合调查。“居民想要换物业,需要业委会参与,并且还要有2/3的业主同意。”

春节前,物业撤离,小区垃圾无人清理。大年三十,堵创举和街道纪工委书记、一名负责管理物业的工作人员以及一名物业代表分别兑了500块钱,找了一名保洁人员临时清运垃圾。

堵创举说:“物业管理委员会人员组成需要有业主代表以及街道、社区工作人员,且党员要占一半,目前正在组织报名,等物业管理委员会组建后,将会规范管理小区,让小区真正成为文明和谐的‘桃花源’。”

(本报记者 王代诺 毛玺玺)



回音壁

共享单车要入位 城市文明要归位

新华区开展专项治理回应市民诉求

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)近段时间以来,不少市民通过12345民呼必应平台反映共享单车乱停乱放问题。

新华区位于我市主城区,记者查阅市民后台留言信息了解到,市民近期反映新华区共享单车停放不规范的也不少。比如,有市民称“建设西路北1号神马大酒店,新华区建设路市公安局道路两侧,很多共享单车都倒在地上。”“新华区平安大道与稻香路交叉口向南30米路东(桥头串串火锅店门口)共享单车乱停乱放,影响市民出行。”

接到相关诉求件后,新华区分管领导召集城市管理等部门专题研究,对标对表全

国文明城市创建工作要求,组织执法人员500余人次开展专项巡查整治,对乱停乱放的共享单车摆放入位、清理管控,同时约谈投放共享单车运营方,督促其履行主体责任和社会责任,增派巡检人员,规范车辆停放,确保车辆整洁干净、停放有序。

今年春节以来,新华区对辖区内共享单车停放进行了集中整治,共摆放入位710多辆,拖移550多辆。“下一步,我们将进一步加大巡查力度,督促运营方规范管理,让共享单车入位,让城市文明归位,用实际行动助推我市全国文明城市创建工作。”新华区副区长王新道说。

市12345民呼必应各平台

来电诉求简报

上周期(1月30日至2月5日),市12345“民呼必应”工作渠道共受理群众诉求10167件,登记交办1444件。其中,咨询类7884件,投诉类1458件,求助类749件,建议类55件,举报类8件,表扬感谢2件,其他11件。

群众诉求排在前五位的分别为:劳动和社会保障类289件,反映较多的是工资、社会保

险等问题;公共服务类465件,反映较多的是供气(暖)、供水、网络与通信等问题;政务服务类656件,反映较多的是网上办事、行政效能投诉等问题;城市管理类547件,反映较多的是住房、市政、市容环卫等问题;交通管理类365件,反映较多的是停车秩序、道路拥堵等问题。

(王代诺 毛玺玺 整理)

程志峰:深耕公益救援 挽救更多生命

关爱你我他(她) 温暖千万家

社工机构热心相助 困境女孩上学梦圆

本报讯(记者王亚楠)“语佳上学后的全部花销我管,你们别发愁了。”2月6日晚,市鸣慧社会工作服务中心负责人赵子鸣拨通了王语佳母亲王延玲的电话,王延玲哽咽着说:“谢谢你,孩子终于有学上了。”在赵子鸣的帮助下,2月11日,王语佳将前往洛阳慈善职业技术学校学习。

1月下旬,赵子鸣走访鲁山县穰子营乡韩南村的困境学子时,了解到16岁的王语佳由于家庭困难,2022年初中毕业后一直辍学在家。当天,赵子鸣看望了王语佳,赵子鸣回忆:“我问孩子是否想继续完成学业时,她点点头,泣不成声,我正好在做助学工作,想帮她。”

市鸣慧公益机构2019年开启助学行动,通过社会爱心人士和企业的捐助,对15岁至18岁家庭困难有强烈上学愿望的青少年提供帮助,符合条件者可前往洛阳慈善职业技术学校读“3+2”至大专毕业,学费和生活费全免,毕业后推荐就业。

为了进一步走访核实,更精准地开展助学工作。2月6日上午,

赵子鸣带着一名志愿者再次到王语佳家进行家访。“上次只见到了语佳,这次主要想听听您和她父亲的意见。”赵子鸣向王延玲讲解了学校情况和优惠政策,并告诉她,为了让孩子珍惜上学机会,入学前需要给学校交3000元信誉保证金,如果孩子认真完成学业,3000元会如数退还。

王语佳的父亲王宗方患帕金森10余年,王延玲要照顾丈夫,一直无法外出工作,家里仅靠王宗方的低保维持生计,“我们都想让语佳上学,可是3000元实在拿不出。”王延玲低着头,眼泪吧嗒吧嗒地往下掉。赵子鸣把报名表递给王语佳说:“孩子,你把报名表填了,押金的事叔叔想办法。”

2月6日晚,赵子鸣与家人商量后,决定帮王语佳交3000元信誉保证金,并承担她上学后的所有零花钱。

“今年春季的助学计划已经结束,7名困境学子将于2月11日去学校报到。”2月9日,赵子鸣表示。

爱心暖流涌向困境姐妹

本报讯(记者王亚楠)2月8日上午,鲁山县张良镇东关村村民陈金花(化名)家里暖流涌动。市志愿者协会的志愿者们拉来了爱心人士张磊捐赠的床和书桌。

随行前往的张磊又为陈金花的孙女张欣宜(化名)和张欣宜(化名)捐款1000元。当天,陈金花还收到了爱心人士梁先生捐的600元善款、徐振升捐的500元钱和一箱香肠。

2016年,张欣宜和张欣宜的父亲脑出血出现后遗症,导致神志不清,被家人送往当地精神病院,母亲2019年改嫁后,姊妹俩由爷爷奶奶照顾。陈金花和老伴儿几年前

大了,无法外出工作,家里生活一直不宽裕。目前,姊妹俩和爷爷奶奶住在老旧的红瓦房里,家里就两张床,姊妹俩和奶奶挤在一张床上。陈金花表示,姊妹俩大了,希望她们能有一张新床。

本报2月3日报道此事后,多名爱心人士为姊妹俩捐款捐物。当天中午,新华区海豚救援队队员张磊表示要为姊妹俩捐赠一张床和一张书桌,市志愿者协会了解情况后主动提出帮忙转运。当天下午,市民梁先生通过微信捐款600元。2月4日,市民徐振升联系记者,为姊妹俩捐了500元钱和一箱香肠,并委托记者转交给她们。

人物名片

一个人的力量是有限的,只有人人掌握急救知识,才能自救、互救。——程志峰

程志峰是四矿运输二队职工,市红十字户外救援队执行队长和市红十字应急救援志愿服务队队长,曾获省“青年岗位能手”称号和省应急救援协会授予的“抗疫逆行者纪念奖章”,还被河南应急救援协会评为“先进个人”。



程志峰在为市民讲解心肺复苏知识

“双手交叉,两乳之间和胸骨的交叉点,就是我们需要按压的地方……”一张地垫,一个人体模型,2月7日一早,程志峰在白鹭洲国家城市湿地公园摆起了“急救地摊”,为市民普及心肺复苏知识。来往的市民跃跃欲试,称赞这项公益活动好,“学会了知识,才能在生活中挽救更多的生命。”

程志峰今年46岁,11年来,除了本职工作外,户外救援、宣传急救知识几乎成了他的全部。中国红十字会总会日前表彰了300名红十字志愿服务先进典型,程志峰光荣上榜,是全市唯一上榜的红十字志愿者。

“他投入公益事业的时间和精力太多,刚开始我是不支持的。”程志峰的妻子李娜说,看到他用手机教急救知识救了很多人的生命,家人才逐渐理解他。

一次车祸让他加入户外救援队伍

谈及参与户外救援的缘由,程志峰回忆道,2012年6月,他和朋友自驾去鲁山游玩,途中偶遇一辆大巴车翻到山坡下,车里的20余名乘客大多处于昏迷状态。情急之下,程志峰和朋友拨打了119,消防员和平顶山户外救援队火

速赶到现场,看着救援队员用专业的设备将乘客救上来,程志峰深受触动:“大巴车掉在悬崖下的山坡上,靠人力很难完成救援,这些专业设备为大家争取了救援时间。”

“或许我也可以加入户外救援队。”回家后,程志峰辗转难眠,大巴车翻车的场景在他脑海里挥之不去。同年10月,他又义无反顾地加入了平顶山户外救援队。“你为什么加入?”时任平顶山户外救援队队长董鹏涛问:“没啥原因,我只想救人。”程志峰回答。

主绳、上升器、下降器、主锁、全身安全带……救援设备需要个人自费5000余元。程志峰坦言,当时家人确实很不理解他,毕竟他工资也不高。刚开始的训练十分艰苦,程志峰利用休息时间抓紧训练,想早日投入到救援中。

在练习绳索技术期间,由于对救援装备使用不熟练,程志峰经常悬在半空无法动弹。“我崩溃过,感觉自己学得慢了。”为了尽快掌握技能,他经常加时训练。单绳SRT上升下降、急救包扎、骨折固定……历时六个月的高强度训练,程志峰终于掌握了各项救援技能。2013年,在河南省户外救援总队技术比武单绳SRT项目中,程志峰凭借过硬的技术斩

获一等奖。

2016年,平顶山户外救援队更名为市红十字户外救援队。2020年,程志峰被任命为该救援队的执行队长。11年来,他经历了成功救人后的喜悦而泣,也经历过无能为力时的黯然落泪,这些让他更加坚定地走在救援路上前行。

成立志愿服务队普及救援知识

在参与户外救援中,程志峰愈加感受到仅靠救援队的力量是不够的,“你有急救专业知识在一定时间里可能只能去救一个人,如果更多的人懂专业救援知识,就可以救更多的人。”同年10月30日,程志峰成立了市红十字应急救援志愿服务队,队员21人,都是之前在市红十字户外救援队的老朋友,他们持有四级应急救援证和市红十字救护员证。

为了快速将救援知识传播出去,程志峰带领队员进社区、进学校、进企业,为大家讲解心肺复苏、气道梗阻、防溺水等专业知识,总受益人群达4.3万人。

“我们要到人的地方,让更多人了解救护知识。”2022年7月19日,程志峰发起了“急救地摊”项目,在市区鹰城广场、湖滨广场、百合金山广场、白鹭洲国

家城市湿地公园等地开展了50余场救援知识宣传,还对感兴趣的市民提供一对一指导。

随着大家对救援知识的重视,越来越多的人加入市红十字应急救援志愿服务队。2022年8月,程志峰在新华区西市场街道百合金山广场摆“急救地摊”时,市民李卫燕看到后感兴趣,主动要求加入,“我退休了没啥事,也想为社会做点贡献。”经过培训,51岁的李卫燕很快掌握了专业知识。截至目前,该志愿服务队有正式队员33名,志愿者100余名。2018年10月30日至今,程志峰带领队员和志愿者举办了300多场急救技能培训。

在生活中不断播撒善的种子

程志峰还是一名献血达人,他已献血15年,“献血也是救人,我觉得很光荣。”

2022年5月,程志峰的同事在手术中失血过多,急需B型血,当时血库的血源告急,程志峰直接到平声献血屋,捐献了400毫升全血。

2022年1月,程志峰加入了中华骨髓库,正式成为一名造血干细胞捐献志愿者。今年1月8日,程志峰在市中心血站献血时,把电话留给了工作人员:“如果有需要随时联系我。”

疫情期间,程志峰积极投身抗疫一线,带领队员不分昼夜为市区40多家学校、幼儿园等教育机构义务消杀,为市民健康保驾护航。2021年7月24日,新乡洪灾严重,他多方筹集,将价值5万元的物资运送到新乡第一铁路小学捐赠点,为480名受灾学生送去了必需品。

截至目前,程志峰个人累计志愿服务时长6500多小时。

公益需要传承,爱心需要接力。受程志峰影响,18岁的女儿程悦和13岁的儿子程真也常常跟着他参加公益活动。

“救援的最高境界就是没有救援。救援重要,但普及知识更重要。”作为一名党员,程志峰希望自己不断提高专业救援知识,挽救更多人的生命,让更多的人懂得自救和互救。

(本报记者 王亚楠 文/图)