

北街社区一家属院停水问题解决了

□本报记者 吴雨

“终于来水了!”4月初,海东市互助土族自治县威远镇北街社区汽车站点家属院16户居民的欢呼声打破了多日的沉闷。历经近一周的停水困扰后,在12345政务服务便民热线和社区网格化管理机制的助力下,这场突如其来的停水危机终于得到解决。

3月下旬的一个清晨,孙先生像往常一样拧开水龙头,却发现水流细如发丝,眨眼间便没了动静。“当时想着短暂停水的情况以前也是有的,也没在意,没想到这水一停就是好几天。”孙先生无奈地说。这次停水让小区居民的生活节奏瞬间被打乱。为了获取生活用水,居民们四处奔波,有的前往附近超市购买矿泉水,有的只能向亲朋好友求助借水。

连续停水两日后,孙先生和其他居民的焦虑情绪不断累积,最终,他们纷纷拨打12345政务服务便民热线寻求帮

助。海东12345政务服务便民热线迅速将投诉工单转至互助县威远镇政府,威远镇政府第一时间将任务下派给北街社区。

“接到投诉后,我们依托网格化管理体系,迅速组织网格员到小区查看停水情况。与此同时,社区工作人员第一时间联系了互助县自来水公司,邀请维修人员迅速赶到现场,对供水管网展开检查。”北街社区党支部书记郭迎春告诉记者。

然而,检查的结果却让大家犯了难,漏水点位于小区院内,按照规定,不属于自来水公司的维修范围,自来水公司无法直接为居民解决停水问题。

得知这一消息后,社区网格员没有丝毫懈怠,继续利用网格化管理的优势,积极协调各方资源。他们马上联系了互助县住房保障和房产管理局,希望能够得到支持。房产局负责人接到消息后,立即赶赴实地进行查看。但经过一番了

解,房产局方面表示,该小区此前已实施过老旧楼院改造项目,按照相关规定,不能重复申请改造资金,更换漏水管道的不菲费用需由住户自行承担。

这一消息犹如一盆冷水,浇灭了居民们的希望。建成于1996年的汽车站家属院作为老旧小区,居民经济条件普遍有限,让他们自掏腰包更换管道,无疑是一项沉重的负担。居民们再次将求助的目光投向社区。

关键时刻,社区网格员充分发挥了“哨点”作用。他们依托社区网格化管理机制,再次吹响“集结号”,详细向互助县住房保障和房产管理局的负责人说明居民们面临的实际困难。在网格员坚持不懈地努力下,房产局领导最终协调联系到老旧楼院改造施工方,施工方迅速安排人员赶赴现场,对漏水管道进行维修。

经过紧张施工,水流终于重新流入了居民家中。此次供水管漏水事件,不

仅考验了社区应对突发问题的能力,也充分彰显了12345政务服务便民热线进社区网格工作得到实质性进展,同时也体现出社区网格化管理机制的强大效能。通过12345进社区,网格员的“吹哨”行动,社区与相关部门紧密协作,有效解决了居民的急难愁盼问题,增强了居民对社区的信任和支持,也为其他老旧小区解决类似问题提供了宝贵的经验。

社区热线

0972—8230538

13897698908

18909728985

15500660502

18797108889

15500546574

房屋渗水责任谁来担

□本报记者 孟霞

“我家房子的天花板、墙壁等出现返潮、发霉、脱落等现象已经很长时间了,严重影响了我们一家人的正常生活。”近日,家住海东市民和回族土族自治县骆驼岭小区的业主唐先生向本报社区热线反映。

骆驼岭小区一期于2014年动工,2018年年底竣工,唐先生于2019年5月拿到钥匙后便开始装修房子,并于当年10月搬进装修好的新房。仅住了三四个月,房内天花板和墙壁出现水蒸气,当时他也没放在心上,但随着时间推移,返潮情况加重,天花板开始发霉,墙皮也开

始脱落。“三室两厅两卫一厨的房子我从购房到入住共花费了20多万元,还没享受到住新房的快乐,房子就出现这种情况,让我觉得很气愤。”唐先生说。

近日,记者跟随唐先生来到了他所居住的房子,当他打开门时,一股潮气扑面而来,客厅的天花板上有很多发霉发黑的斑点,不时有碎片掉落,次卧靠窗户的天花板也有不同程度发霉发黑,衣柜因受潮变形松动,过道的吊顶出现多处裂缝,贴的墙纸也已开裂,三间卧室的墙面和天花板也存在类似情况。

唐先生告诉记者,自2019年10月入住以后,暖气烧得再热,房子都阴冷

潮湿,衣柜里放的几床被褥因房里潮气太大发霉发臭了,挂在衣柜里面的衣服很潮湿,每过两三天,必须得拿出来晒一晒才能穿,一家7口人搬出去租房,经济条件不允许,也只能凑合,本想住上楼房暖和又舒适,没想到花了钱却带来这么多烦恼,心里很憋屈。

唐先生认为自家房屋是顶楼,出现这种情况的主要原因是建筑商没有做好楼顶的防水导致渗漏。

记者了解到,从2019年至今,唐先生多次找过施工方、民和县信访局、住房保障局等部门,房屋也断断续续地维修了几次,但是没有从根本上解决问题。

“2020年建筑商和信访局给我的答复是因为我们在房子没有干燥的情况下进行装修,再加上长期不通风导致的返潮,天气热的时候,建筑商对我房子的返潮部分也进行了维修。”唐先生说,但是维修过的房子近期仍出现返潮、发霉的现象。

唐先生再次找到建筑商讨要说法,小区施工负责人说:“我们计划于2025年5月派专业技术人员进行排查,查明具体原因,若查实是施工方的责任,一定会对业主房内的受潮墙皮、吊顶以及衣柜等给予维修处理,让业主安心入住。”

“低价引流高价成交”是否侵害消费者权益

□本报记者 贾丽娜

“当时在视频中宣传的明明是219元就可以拍两套造型写真,但是最后付款时店家却告诉我要近2000元。”近日,海东市平安区市民吴女士向记者反映,自己遭到平安区某摄影机构的消费陷阱,原本广告宣传的低价造型写真套餐,消费后实际却花费了宣传视频中近十倍的价格。

吴女士回忆,最初她在某网络平台刷到该摄影机构推出的219元写真套餐广告。广告画面极具吸引力,明确宣称套餐包含两套妆造,且详情页标注“无隐形消费”。心动之余,吴女士通过视频中的二维码添加该店客服微信,在沟通中该店客服再度承诺“无隐形消费”。

然而,当吴女士到店后,销售人员对219元套餐的介绍却让她大失所望。销售人员介绍,219元套餐可选择的服装十分有限,若想拍摄广告中展示的精美造型,必须额外加价。此外,该低价套餐仅提供一本手掌大小的相册与一个相框,电子版照片也需另行付费。

面对吴女士对套餐与宣传不符的质疑,销售人员解释称,低价套餐仅是给顾客提供造型体验,由于成本压力,可根据顾客需求定制其他套餐。最终,在销售人员的持续推销下,吴女士无奈选择了近2000元的套餐。

吴女士认为,商家发布优惠套餐的内容与实际消费的情况完全不符,存在欺骗消费者的行为。该摄影室销售人员却给出截然不同的说法。声称,低价套餐旨在吸引更多顾客,既宣传了工作室,也让顾客能在店内自由

选择心仪套餐,并未强迫消费者消费,因此并不存在欺骗消费者一说。

随后,记者围绕此线索展开调查,发现在抖音、小红书等热门网络平台上,多家摄影室以“2xx元拍两套造型”“无隐形消费”作为宣传噱头吸引顾客。“低价引流高价成交”现象在摄影行业并非个别案例,不少消费者都面临类似困扰。

那么,摄影行业“低价引流高价成交”的宣传方式,是否损害了消费者权益?

青海知安律师事务所马律师表示,相关摄影室在宣传时未向消费者提供真实、全面的商品或服务信息,涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》,应当立即停止此类不正当或违法的行为。

“本案件中,吴女士作为消费者,首先应当增强证据收集意识,对该摄影室涉及宣传的影像资料等证据及时收集保存,到店后发现宣传不实,可以向工商管理等相关部门据此投诉,要求处理;其次,该摄影室以低价为噱头吸引消费者,将消费者引流至店面后进行其他套餐和定制服务推销时,消费者发现实际提供的商品或服务与宣传不一致的要审慎对待,不与摄影机构签订合同,放弃交易;消费者至店面发现了不实宣传,仍与机构签订合同的,该合同效力一般来说是有效的,所以消费者在选择摄影套餐时,一定要仔细阅读套餐详情,与商家明确各项服务内容,避免陷入‘低价引流高价成交’的消费陷阱。若遭遇类似情况,应及时运用法律武器维护自身合法权益。”马律师说。

李万花 当好社区群众的贴心人

□本报记者 吴雨 摄影报道

“李姐,多亏了你帮忙,不然我真不知道怎么办了!”低保户尉宝莲紧紧拉着李万花的手,眼中满是感激。

“社区和居民本就是一家人,有困难就直说,我肯定尽力帮你们解决问题。”李万花微笑着回应。

这段暖心对话,仅仅是19年来,李万花社区工作生涯中的一个缩影,她用爱与担当,架起了与低保户之间的“连心桥”。

在海东市互助土族自治县威远镇北街社区,初见李万花时,只见居民进进出出,李万花被困在中间,正为居民办理各项业务,她一边耐心倾听居民诉求,一边快速在电脑上记录,脸上始终挂着温和的笑容。

“处理低保户的事务,是我每日工作的首要任务。”李万花告诉记者,对于居民提交的材料,她每次都会仔细审核,按照政策为群众办理,群众不理解的时候,她便耐心地对居民解释和普及相关政策。

在低保工作中,李万花始终怀着一颗热忱的心,亲自上门家访,深入了解每一户低保家庭的实际情况,对申请人资料进行核实。

低保户尉宝莲曾遭遇失业与婚姻危机的双重打击,还身患双侧髌关节疾病,独自抚养孩子,生活曾一度陷入绝望的深渊。当尉宝莲第一次找到李万花寻求帮助时,李万花共情地紧紧握住她的手,安慰道:“别担心,咱们一起想办法,日子肯定会好起来的。”

此后,李万花不仅定期为尉宝莲送去米、面、油等生活物资,还经常陪她聊天,鼓励她重新振作起来。“李姐就像我的亲人一样,在我最黑暗的日子里,是她给了我希望,让我有勇气继续走下去。”尉宝莲感恩地说。

社区工作,像是一座无形却坚固的“连心桥”,将社区与居民紧密相连。而李万花,便是这座桥梁的坚定搭建者,凭借对工作的热忱与对居民的关怀,她用实际行动诠释着社区工作者的责任与担当。

“居民的每一个诉求,只要告诉了我,我都放在心上,快速响应和解决。”李万花说,经年累月,她的手机、微信号已经成了居民们的“求助热线”,无论是邻里间的小摩擦,还是公共设施的故障,只要居民有需求,她都会第一时间给予回应和帮助。

68岁的张奶奶准备出门买菜,顺手关上门后,才突然意识到钥匙被锁在屋内。张奶奶瞬间慌了神,在门口来回踱步。慌乱之中,她想起了社区贴心人李万花,赶忙拨通李万花的电话求助。

李万花接到电话后迅速查询正规开锁公司的电话,详细沟通张奶奶的住址、开锁需求,并再三叮嘱对方尽快赶来,最终房门得以打开。

在北街社区,像这样由李万花帮忙解决的琐碎难题数不胜数。她的手机24小时为居民待命,微信消息更是不间断。居民遇到任何问题,第一个想到的就是李万花。

李万花常说:“社区工作无小事,每一件看似微不足道的事,对居民来说都是大事。能为大家解决问题,就是我最大的幸福。”正是这份对社区工作的热爱与执着,让她在平凡的岗位上书写了不平凡的篇章,在李万花的影响下,社区工作人员纷纷向她看齐,积极为居民排忧解难,社区的凝聚力和向心力不断增强。

社区人物



社区见闻

今年以来,海东市互助土族自治县威远镇南街社区全面开展消防安全进社区活动,近30人参与。活动中,互助县消防救援大队工作人员为大家培训消防安全知识,并由社区工作人员及物业人员入户前往居民家中进行消防安全检查。

本报记者 吴雨 摄



明珠社区巧解居民与物业矛盾

□本报记者 吴雨

近日,海东市互助土族自治县威远镇明珠社区的工作人员成功化解了翡翠城小区业主与物业公司之间的矛盾,书写了一份生动的社区治理答卷。

记者走访了解,翡翠城小区于2023年9月15日交房入住,这片由6栋楼、6个单元组成的小区,承载着548户居民的生活。目前,小区已有390户1644位居民入住。然而,自入住以来,翡翠城小区的居民却面临着诸多难题,矛盾如雪球般越滚越大。

今年年初,明珠社区办公室里突然迎来一片嘈杂。业主胡先生和其他居民满脸愁容,纷纷向社区工作人员诉说着心中的不满。“王书记,您看看,我们小区里里外外都没个像样的停车场。外面的停车位,全被那些商铺经营者占了,尤其是那个卖车的商铺,直接把车停在公共停车位上展示销售,还不用交费,我们业主的车根本没地方停!”胡先生皱着眉

头,语气急促,其他居民也你一言我一语,“就是就是,每天下班回家找车位,都要兜兜转转好久,太闹心了!”

除了停车问题,小区内的安全隐患也让居民们忧心忡忡。业主王女士心有余悸地指着手机里的照片说:“你瞧,单元门口上方的玻璃挡雨板裂得不成样子,随时都可能掉下来砸到人,每次路过都心惊胆战!”另一位业主也附和道:“还有广场上的凉亭,顶部一块板材已经掉下来了,周边几块也摇摇欲坠,我们平时都不敢带孩子去那儿玩。”此外,不少业主反映,装修完成后,物业公司还迟迟不肯退还装修押金,这更是让大家怨声载道。

明珠社区党支部书记王统珍一边耐心倾听,一边认真记录,不时安抚大家:“大家先冷静一下,你们反映的每一个问题,我们都会详细记录,后续我们会现场走访,一定会帮大家逐一解决,给大家一个交代。”

随后,王统珍立刻与深圳市花祥年

国际物业服务有限公司互助分公司物业经理王磊取得联系,并实地查看。在小区里,王统珍指着那些安全隐患处,询问王磊,王磊面露难色,坦诚回应:“业主反馈的问题确实存在。但停车场规划这一块,物业真的没办法,这是开发商当初设计的,属于开发遗留问题,我们也很无奈。不过其他问题,我们一定马上解决。”

3月中旬,记者跟随明珠社区排查自建房安全隐患时来到翡翠城小区,看到之前承诺解决的问题已经得到落实。小区广场上的凉亭有被修缮过的痕迹,之前掉落和松动的板材已不见踪影,但还有几块空缺处未安装板材。“凉亭还有几块板材尚未到货,这周内到货后会第一时间安装。”王磊解释道。在单元门口,破碎的玻璃挡雨板已经被拆除,并更换成了牢固的木板。居民对此称赞道:“社区和物业办事效率高,现在我们住得安心多了。”

然而,停车位的问题依旧悬而未

决。为了推动问题解决,王统珍向王磊索要了开发商的电话号码,并直接与开发商沟通。电话里,开发商解释道:“因为天气原因,施工受到很大影响,不过请放心,等天气转暖,我们一定彻底解决车位问题。”

近日,记者再次来到翡翠城小区。刚到小区外围,就听到搅拌机的轰鸣声。施工现场,工人们正有条不紊地忙碌着,地面上已经画好了线框,停车位雏形初现。几位居民站在一旁,脸上露出了欣慰的笑容。胡先生高兴地说:“终于看到希望了,相信在社区、物业公司 and 开发商的共同努力下,我们小区会越来越好吧。”

这场物业与业主之间的矛盾,在多方共同努力下,正逐渐化解,翡翠城小区也将迎来更美好的明天。