

小红门乡熙悦安郡社区推出“e家园”智慧服务平台

“一网通办”为民办事提“速度”

记者 张雪迎

当数字化浪潮融入城市肌理，基层治理正加速从“线下跑腿”向“数据跑路”转型。今年，小红门乡熙悦安郡社区以科技为工具、数据为支撑，推出“熙悦安郡社区e家园”智慧服务平台，平台依托微信小程序，整合办事指南、社区调查、便民服务、码上办理、活动预告等六大板块，构建起“一网通办”的社区服务体系，让民生服务从“被动响应”变为“主动触达”，绘就科技赋能智慧生活新图景。

数据驱动赋能治理升级

在熙悦安郡社区居委会办公区，工作人员在电脑上通过后台界面高效处理各类事务。屏幕上实时刷新着居民线上提交的需求工单，受理状态以不同颜色动态标注，数据看板则实时更新当日新增诉求、办结数量等动态数据。

这忙碌而有序的场景，正是社区上线“e家园”智慧服务平台带来的新变化。该平台集线上提交、社区集中受理、流程在线追踪于一体，通过全流程数字化运转，让社区治理更加便捷、高效。

“平台构建了动态更新的核心数据库，通过数据反馈治理中存在的问题，减少信息偏差，帮我们找准治理中的发力点。”社区相关负责人介绍。居民通过小程序直观高效反馈，后台实时生成信息数据，工作人员对后台数据(如集中需求、高发区域、处理时效等)进行定期的汇总与分析，并持续进行数据积累，识别居民诉求的集中领域和潜在的服务优化点，将社区资源投向需求最迫切、问题最集中

的方面，形成有价值的治理参考。

《辖区新就业群体社区志愿者报名表》《征集民意通道》……在社区调查板块，小程序为居民、新就业群体等提供了便捷的信息提交渠道，通过收集到的数据信息为大家提供精准服务。“例如，通过辖区新就业群体志愿者报名问卷的后台数据，我们既能掌握辖区内新就业群体的情况及所需服务，也能引导他们积极融入社区治理。”社区工作人员王云婕介绍说，“前段时间，我们就依据收集到的新就业群体信息与需求，为他们送上防暑降温礼包，让大家感受到社区温暖。许多新就业群体还主动参与社区志愿活动，成为社区治理的新生力量。”

以前，社区通过入户走访等方式收集民意信息，不仅效率低，还容易遗漏关键信息，如今智慧平台的实时数据反馈，让居民意见收集效率提升3倍以上，几天就能完成过去半个月的工作量，大大节省了工作时间、服务也更精准。社区“用数据辅助认知、靠信息聚焦重点”的治理模式，让传统治理转向用数据说话的智慧治理新范式，为社区治理现代化注入强劲动能。

“码上办理”实现未诉先办

“以前反映问题要跑居委会，现在打开小程序拍张照片就能提交，真是省时又省力!”居民李阿姨说。

令李阿姨点赞的是平台的“码上办理”板块，该板块建立了“居民上传—后台分类—精准派单—全程追踪”的闭环机制，居民

上传图文、视频描述诉求后，工作人员立即派单给物业等职能部门，系统明确要求简单问题4小时内解决，处理人员2小时内反馈到场，全流程状态在线可查、进度可监督。

日前，居民王女士在“码上办理”板块反映，小区入口处有地砖松动翘起，在雨天容易积水打滑，给居民出行带来安全隐患。社区工作人员在线接单，第一时间联系小区物业核实情况，物业维修团队立即赶到现场，对松动地砖进行拆除、重新铺设和加固处理，2小时后，地砖全部修复平整。工作人员通过小程序向王女士反馈处理结果，并进行入户回访。王女士看着小程序上的进度更新，竖起大拇指：“问题解决得真迅速!”

依托核心数据库，“码上办理”还推动治理从“被动接单”转向“主动发现、快速响应”。工作人员通过后台对积累的诉求数据进行分类梳理，一旦发现某类问题集中出现，社区即时开展研判分析，并迅速启动响应机制进行集中处置，从根源上减少同类问题反复发生。例如，平台运营首月，数据分析显示小区内狗便和杂草问题占比高达60%，社区立即联动物业增配宠物粪便箱、优化路面修复流程，有效推动治理从“解决一件事”向“预防一类事”迈进。

如今，社区通过“码上办理”，不仅有效缓解了基层治理压力，更让居民真切感受到“小事有人管，急事马上办”的贴心服务。

便民服务“添彩”社区生活

“e家园”智慧服务平台不仅是治理的工

具，平台整合的便民服务更是浸润到生活的方方面面，从家门口的社区活动到贴心生活帮扶，让居民生活处处充满温度与色彩。

打开“活动预告”板块，青少年研学、健康讲座、亲子烘焙等活动信息扑面而来。居民只需一键报名，后台便实时统计人数并发送活动提醒，从发布、报名到反馈，形成完整的服务链条。上周刚听完高血压防治讲座的张阿姨，这周又在平台上报名了亲子烘焙，她笑着说：“小程序就像个‘服务日历’，什么活动都不会错过，孙子盼着周末去做小饼干呢!”社区工作人员介绍，过去组织活动靠张贴通知、口头传达，效果打折扣，现在有了平台，活动覆盖面扩大了近3倍，参与度较线下模式激增50%，居民归属感和幸福感显著提升。

平台的办事指南与便民服务板块，更是为居民生活“减负”。办事指南板块整合了30余项民生服务政策与流程，借助关键词检索功能，居民查询社保、计生等业务流程时，指尖轻点就能一目了然。同时，便民服务板块被细分为教育服务、社会保障、养老服务等9大类，每一类都清晰标明了对应的学校、养老服务中心等单位的服务信息，涵盖电话、地址、营业时间等内容，居民想找附近的老年活动中心、咨询孩子入学政策，点开对应类别就能快速获取信息，大大节省了时间和精力。

未来，熙悦安郡社区将持续深耕数字化治理，进一步用好平台数据，探索拓展智慧养老、应急响应等场景，让数字化工具更好地赋能社区工作者、服务广大居民，共谱基层治理现代化新篇章。



南磨房：民生“微改造”贴心更舒心

本报讯（记者戴佳阳）近日，南磨房乡远

景社区一系列“暖心改造”工程陆续完工，小区内27处无障碍设施修复翻新，40盏驱蚊灯沿河道安置，20张暖心座椅加装在景观大道两侧……民生“微改造”正助力居民幸福生活。

“现在出门就像有隐形扶手护着，心里踏实多了!”提起翻新后的无障碍设施，家住世纪东方嘉园小区204号楼的李大爷连连称赞。世纪东方嘉园小区建成已超过20年，各单元门旁的无障碍设施年久失修，护栏掉漆、扶手松动摇晃，给老年人和残疾人等特殊群体的出行带来不便。在入户走访过程中，社区工作人员发现这一问题后，根据小区实际情况制定了详细的修复方案，并快速展开施工。施工人员对小区金属栏杆重新涂了油漆，同时对栏杆上端的木扶手进行了彻底更换。施工过程中，社区还专门安排工作人员全程监督，确保每一处无障碍设施都坚固、可靠。

在世纪东方嘉园南区，原本普通的映心河摇身一变，成了小区内“会呼吸”的生态景观带。这条长300余米、宽5余米的映心河，曾因水质差、淤积严重、夏季蚊蝇较多，带给小区居

民诸多困扰。今年夏季来临前，远景社区党委联合小区物业对河道淤泥进行了清理，并开启假山水循环系统改善水质。社区、物业和居民志愿者还通力合作，在映心河边安装了40盏智能驱蚊灯，并栽种下成片的茉莉花、月季花和薰衣草，在河边建起一座新的花园。如今，河流沿线的生态环境得到彻底改善，居民们伴着花香漫步，孩童在绿植间嬉戏，再也不怕蚊虫“骚扰”了。

在距离河道不远处的景观大道两旁，20张暖心座椅稳稳地“接住了”居民。据悉，这条景观大道是小区内的主通道，此前由于缺少休憩设施，在小区活动的居民累了也无处歇脚。收到居民诉求后，社区与物业迅速行动，20张长椅按照间隔，有序安装摆放在景观大道两侧。“现在下楼遛弯不愁没地儿歇脚了，座椅上还贴着社区电话和反映问题的二维码，太贴心了!”坐在新长椅上，居民王阿姨十分开心。

社区内的每一项“微改造”，都精准对接居民生活中的“小需求”。这些看得见、摸得着的变化，让居民的幸福感、获得感、安全感不断提升。(远景社区供图)

和平街音乐主题花园亮相

记者 侯建宁

“以前地面坑洼，设施老旧，现在不仅四季常绿，三季有花，步步是景，还能在休憩时感受音乐的魅力，这个小花园成了我们家‘门口的艺术客厅’!”家住和平家园社区的居民王阿姨，走在花园里新添的音符步道上，满心欢喜。

近日，和平街街道和平家园社区八区3号楼、12号楼南侧2000平方米的小花园环境升级改造工程施工完工，这个承载着居民日常议事、党建活动的“老阵地”，如今以四季常绿、三季有花的新面貌，在焕发新生命的同时，更被注入了独特的艺术灵魂，成了社区里的“幸福地标”。

据了解，作为建成于20世纪50年代的老旧小区，和平家园社区曾长期缺乏物业管理，小花园一度面临地面破损、设施老化的窘境。“得

知产权方中国交响乐团、东方歌舞团计划推进楼体改造，我们便同步启动小花园升级，将其打造为‘看得见绿、闻得到香、听得见乐、用得舒心’的社区会客厅。”和平街街道负责人介绍道。

步入花园，彩色透水石地面宛如斑斓的音符乐谱，居民们悠然漫步，享受悠闲时光;新修缮的160米长的混凝土路缘石如跳跃的五线谱，清晰地划分出活动区域;蜿蜒曲折的音符步道，带领居民探索花园每一个角落。拆除旧花池后补种了西府海棠与玉兰，与常绿的小叶黄杨篱错落有致，既保持了丰富的景观层次，又拓展了居民活动空间。尤为值得一提的是，街道依托和平家园社区产权单位中国交响乐团、东方歌舞团产权楼的文化底蕴，将

音乐元素巧妙融入公共空间设计，景观造型小品巧妙地设计成音符与五线谱交织的形态，成为居民拍照打卡的新焦点。

“四季花景”的设计理念更是赢得了居民的交口称赞：春季海棠、玉兰竞相绽放，夏月季、玉簪、绣球吐露芬芳，秋季丹麦草铺就绿毯，冬季常绿的小叶黄杨篱依然生机盎然。改造中特意保留的开阔空间，继续承载着社区党建活动与居民议事的核心功能，如今在花香与乐韵的环绕中更显活力。

“此次口袋公园翻新改造，是和平街街路落实城市更新三年行动、建设‘未来完整社区’的具体举措。街道将进一步打造‘有温度、有品质、有活力’的友好型街区标杆。”和平街街道相关负责人表示。

香河园迎春亭复建焕新

本报讯（记者陈芳芳）近日，香河园街道柳芳北里社区迎春亭复建完成，这座充满古风古韵特点的中式凉亭一亮相，就成为居民争相打卡的“社区新地标”。

据柳芳北里社区相关负责人介绍，原来的迎春亭修建于多年前，以玻璃为主要材质，简约实用，曾是周边居民日常歇脚、聊天的主要场所。后来，因地处17号线建设需要，迎春亭所在位置暂时被占用。随着地铁

17号线顺利开通，迎春亭的复建工程又提上日程。经过规划设计、施工建设，迎春亭以更美的姿态回归到了居民生活中。

站在西坝河南路（柳芳段）望去，古色古香的迎春亭在阳光下格外雅致，飞檐翘角勾勒出灵动的天际线，斗拱交错尽显中式建筑的精巧匠心，古朴的木色与洁白的墙面相映，既有传统园林的清幽意境，又不失现代休憩空间的舒适感。

踏入亭内，白墙黛瓦搭配雅致的木质座椅，宛如一幅展开的水墨彩画。清风穿亭而过，携来周边绿植和坝河流水的清新气息。驻足于此，既能将四周精心布局的绿化景致尽收眼底，又能在四季更迭中感受“春柳拂堤、夏荫蔽日、秋叶映阶、冬雪覆亭”的不同韵味，令人赏心悦目。

在迎春亭旁边，还安装有一块介绍社区名字“柳芳”称谓来源的牌子，文字间娓娓道

安贞

公益摄影为“四区六街”居民圆梦婚纱

本报讯（记者王佳）8月28日，安贞街道总工会联合史超齐劳模摄影工作室开展“我们的节日”系列活动之七夕公益婚纱摄影活动，为来自自安贞地区周边“四区六街”的居民及新就业群体家庭免费拍摄婚纱照，用服务传递爱，用镜头定格幸福瞬间。

此次活动共吸引20对夫妇参与，他们中有坚守岗位多年的企业职工，也有奔波在大街小巷的快递员、外卖员等新就业群体。工作室用专业的拍摄记录下每对夫妇的幸福模样，让他们在温馨氛围中体会到社会大家庭的浓浓暖意。活动的负责人史超齐介绍：“别看是公益活动，‘仪式感’绝不打折。从妆容设计、服装挑选、场景搭配到后期修片、选片，每个环节都严格按照专业婚纱摄影的标准来做，就是想让大家感受到满满的诚意。”

来自某快递公司的王师傅夫妇，脸上满是笑意：“结婚那会儿条件有限，一直没拍过婚纱照，这次工作室免费给我们拍，从化妆到选景都特别用心，感觉圆了我俩多年的心愿。”

而76岁的赵庆方来自

西城区德胜社区，“虽然我们住在西城区，但是离安贞也特别近，经常来这边参加活动。”赵庆方说，“我和老伴1979年结婚，当时只拍了一张黑白照片。这次能来到安贞街道参加婚纱照拍摄，看着老伴穿上婚纱，想起了很多以前的岁月，谢谢安贞街道提供的这次机会，让我们非常感动!”

此次活动中有几对参与夫妻是由安贞街道社区网格员邀请来的。安贞街道将10个社区科学划分为104个“贞美”网格，由包片社工和居民支部书记组成“双网格长”等网格力量，常态化收集居民日常需求清单，并链接整合多方资源，帮助居民群众排忧解难。网格员们在日常走访中了解到有些居民有想要补拍婚纱照的愿望，联系了辖区史超齐劳模摄影工作室，让有意愿补拍婚纱照的居民们免费参与到此次七夕公益婚纱摄影活动中来。

据悉，这已是史超齐劳模摄影工作室连续第五年开展公益婚纱摄影活动。史超齐表示：“等照片冲洗好，我们会送到每对夫妇手里，让他们早点收到这份七夕礼物。”

反面曝光

暑期旅游 这些不文明行为要不得



暑期即将结束，这个夏天里，不少市民朋友走出家门，开启了愉快的旅行。记者在近期走访部分热门景区时发现，随着文明旅游理念的不断普及，大多数游客都能在享受美景的同时，自觉遵守景区公共秩序，用实际行动践行文明旅游风尚。不过，仍有少数游客在景区、公园等公共场所暴露出踩踏草坪、乱丢垃圾等不文明行为，不仅令美景“失色”，也影响了他人的出游体验。

在某旅游景区，粉嫩的荷花在绿叶的衬托下摇曳生姿，引得游人纷纷驻足拍照留念。然而，有些游客为了追求近距离合影，竟冒险踏入荷塘，摇摇晃晃折下一大片荷叶，随后握在手中摆出悠然自得的拍照姿势。荷塘边的草地上，还有人将私自摘下的荷花贴在脸上，举着手机自拍，拍好后还将荷花“借”给同行入继续拍照使用。更让人叹惜的是，这些被当作“拍照道具”的荷花、荷叶，用完后大多被随意丢弃在步道旁、草丛里，散落的花瓣、折断的叶片与周边景致格格不入，原本雅致的荷塘边，平添了几分杂乱。

共享单车的不规范使用与停放，也是暑期旅游中

的常见不文明行为。在景区周边的街道、桥梁上，不少共享单车被随意停放。更有游客骑着共享单车行至桥上时，为拍摄沿途风景，突然停车驻足，将车随手停在桥中间，自己则走到护栏边拍照，完全不顾身后驶来的车辆与行人，不仅打乱了桥面交通秩序，更埋下安全隐患。规范停放本是举手之劳，却总有人为图省事忽视规则。

景区及周边的环境卫生，也常因随手乱扔垃圾的行为“失色”。在某景区，空饮料瓶被扔在了青翠的绿地里，还有零食包装袋、水果皮、用过的纸巾等被随意丢在墙角。而在附近不远处，就有垃圾桶，“刺眼”的垃圾与周边美景极不协调。随手一扔扔的不仅是垃圾，更是文明素质。

“一花一木皆美景，一言一行显文明。”文明旅游是公众出行的一面镜子，文明出行才能让旅途更加愉快，这些不文明的行为，不仅会让美景大打折扣。对于此类不文明现象，社会各界呼吁相关部门加强监管力度，同时也倡导每一位市民积极行动起来，从我做起，守住文明、留住美景。(陈芳芳)

来这片土地曾经的繁华与变迁，让居民在休息时还能触摸辖区历史脉络。牌子的旁边是一幅春牛墙画，色彩鲜活，寓意吉祥，为凉亭增添了浓厚的文化氛围与生活气息。

如今的迎春亭，不仅是居民的休息观景地，还成了温馨的邻里空间。每至傍晚时分，这里便成了社区最热闹的角落：老人在此下棋，孩童在亭周遭追逐嬉戏，还有居民在此交流家常、分享生活趣事，一派祥和与欢乐的景象。“现在每天都想过来坐会儿，欣赏一会坝河的风景，和邻居们聊聊天，心里特别舒坦!”柳芳北里社区居民王大伯笑着说。

高校师生宣传《学前教育法》让孩子们感受学习的快乐