

共建共治未来社区 擦亮幸福生活底色

周静 周芳 姚萍萍

“最新的施工记录和采购清单麻烦给我看一下。”在杭州市临平区崇贤街道崇文未来社区场景建设现场，精通财务的李阿姨在跟施工方做对接工作。李阿姨是崇文未来社区“草根”监督队的一员，每周她都会进场地看一下、查一下、督一下。

近年来，临平区积极推进现代社区建设，强化“争星晋位·全域建强”行动牵引撬动，长效统筹加速未来社区提质扩面。

未来社区建设关系到辖区老百姓的切身利益。为了更廉洁、高效、有力地推进未来社区建设，崇文社区坚持党建引领，搭建“共建共治”平台，建立全民协商“五会制”和“六定六在”楼道议事机制，对未来社区建设进行全过程、全方位、全层面讨论和研究，共召开协商会议16次，搜集居民意见建议270余条，实现“替民做主”向“由民做主”转变。同时，在监察联络站指导下，成立“草根”监督队，邀请小区居民

中懂工程设计、建筑装修、财务管理、活动运营的16位能人加入，补充了监察联络站队伍，提前介入项目全过程监督。

“草根”监督队坚持“三个一”工作模式，每周开展一次现场监督，发放一张问题反馈单，建立一份整改清单。在一次现场监督过程中，老张发现新的空调外机的风口直接对准了小区电瓶车停车棚，不利于人员出行，也存在一定隐患。他随即通过监察联络站联系施工负责人，协调转换风口的位置。施工方表示车棚已基本施工完毕，整改起来存在一定难度，在监督队的强烈要求下，施工方答应马上调整。一个礼拜后，等监督队再“回头看”的时候，空调外机的方向已经调整到位，风口也不会对着行人吹了。

还有一次在“亲子家”的现场监督中，懂装修标准的老卫向施工队发出了质疑：“你们旁边堆放的地胶厚度不足

3毫米，不满足托育园要求。”他马上将此反馈给社区，通过及时解决，消除了隐患。

类似这样的情况还有很多，大到设施设备，小到墙壁裂缝，都逃不过监督队队员的“火眼金睛”。在他们的监督下，未来社区建设有序推进，顺利完成了省级验收，得到了专家的一致认可和好评。

“小孙，咱们未来社区建设得真是太好了，不仅增加了很多儿童游玩设施，还为我们老年人考虑，场地专业、活动区域广，一些细节处理也很到位！多亏了社区组建的‘草根’监督队，帮大家一起监督，才能达到大家都满意的效果。”赞成杭家小区李阿姨说出了不少居民的心声。

“草根”监督队不仅对社区的项目进行监督，还对小区的其他项目进行检查，小区经营性收益有没有收上来，垃圾房改造预算是否准确，地坪漆提升项目有没有按照要求建设……这些都是

他们帮着在一起监督。

有效收集和采纳基层群众的意见和建议是“民呼我为”的基本要求，扎实推进社区和小区项目建设是提升居民幸福感的有力举措。为了擦亮群众幸福生活底色，临平区始终坚持党建引领、上下联动协同，扎实推进现代社区建设。为推动监督全覆盖，崇贤街道围绕中心工作确定监督检查的主题，向社区派发监督任务清单，并对清单落实情况通报，有效检测监督检查工作成效，促进各项工作高效开展、有序推进。围绕“安全生产”等方面工作，崇贤街道纪委监委派监督任务清单，街道各社区监察联络站积极开展监督检查，形成监督合力，发现并督促整改问题30余个，有效推进监督全覆盖。

下一步，临平区将进一步聚焦“五条争星赛道”“十大破难项目”和“20件民生关键小事”，推动现代社区建设高质量发展。

余杭区仓前街道：构建人才服务体系 做优新的社会阶层人士创业生态

林莉 俞琳

“我每周都来参加培训、和同行交流分享，人才驿站给了我们一个互相学习的空间，也让我们这些创业青年有反映问题的渠道。”杭州市余杭区仓前街道新的社会阶层人士代表说，“来这里时间可能比我在家的时间还多，这里的氛围好。”

近年来，仓前街道依托“一廊双城”建设，发展数字经济、新兴产业，辖区内高新企业多、创业人才多。街道以余杭人才驿站仓前站为核心，持续提升统战人才服务能级，深化“引、育、留、用”全链条工作闭环，扩建专业人才队伍，推进服务磁场建设，完善留才配套设施。

要创业奋斗，更要美好生活。围绕人才服务，仓前街道引导各类新的社会阶层人士参与服务，提高服务软硬件水平。在软件服务上，街道组建专业人才队伍，为新媒体从业人员建立电商主播带货团，为海外人才建立“语莺”志愿者队伍。街道还以“太杭联盟”为纽带，吸纳杭师大人才力量加入网格化治理服务；以人才需求为“标尺”，定时定点上门服务，排摸人才需求，有效发挥统战阵地作用。在硬件配套上，积极完善留才配套设施，比如，保障浙一医院二期项目顺利启动、保障安溪小学等4所学校投入使用、推进街道文体大楼建设、设

置9大人才服务专窗等。

仓前街道着力打造“同心荟”作为新的社会阶层人士的前沿平台，围绕“同心向党”“同心绘未来”“同心读书会”等主题开展交流活动。在“同心助力”的统一战线背景下，街道培育“之江同心·结伴共助”品牌，整合新的社会阶层人士企业资源引导群众关注公益、参与公益，开展“送文化、送健康、送法律”等社会志愿服务。为给区域内人才提供更好的创业环境，街道邀请新的社会阶层人士定期开展“创业私董会”“政策宣讲会”等讲座，建立“一对一”跟踪助企机制。推进“助企加油站”品牌建设，增强新的社会阶层人士对经济社会发展发展的引领性与支撑性作用。

双向反哺，更要人才先行。仓前街道在人才培育方面，建立起“培育—孵化—反哺”的体系。积极联合新的社会阶层人士，通过他们的专业知识，开展议政建言、学术研讨等活动，提升新的社会阶层人士的学术影响力。同时，发挥高等学校、科研院所重要基地作用，依托浙大超重力实验室、vivo研发中心等重大项目，共建社会实践基地。此外，还以“青年创客说”与“寻访浙商·对标游学”为载体，聘请3名新阶层知识分子作为社区客座讲师，并邀请浙大硕博、海归硕博等青年人才分享感悟。目前已开展游学4期，寻访企业10家，参与人员超200人次。



“同心筑亚运 梦想福满仓”剪纸活动(图片由余杭区仓前街道提供)

国网瑞安市供电营业厅：在“三尺柜台”上服务万家

陈海卯 陈成成

国网瑞安市供电公司供电营业厅的服务在当地有口皆碑。这个由14名女性工作人员组成的供电营业厅，承担着该市多达69万电力客户的业务申请、电费收缴、用电咨询等服务工作。她们在一方“三尺柜台”上，以自己的专业与耐心，温暖客户，服务万家，多年来没有发生过一起投诉。

作为供电公司对外服务的重要窗口，该供电营业厅始终践行“人民电

力为人民”的服务理念，构建了一个团结和谐、规范诚信、一岗多能、敬业奉献的电力服务示范窗口，荣获全国巾帼文明岗、全国青年文明号、浙江省巾帼文明岗、浙江省电力公司“五星级供电营业厅”“青年文明号”等荣誉称号。

近年来，该营业厅强化班组建设，凝聚青年力量，提升优质服务水平，逐渐打造出一支业务精湛、多才多艺、向上向善的电力木兰军，成为了奋战在电力服务最前沿的一抹靓丽风景。

一个优秀的团队，需要一个优秀的“领头人”。国网瑞安供电营业厅班长辛晶晶已在这个基层岗位工作了21年，从一名普通的营业厅窗口员工，到明星班组的“领头人”，她以女性的细心、耐心以及坚韧的干劲儿在平凡的工作岗位上默默奉献着，赢得了客户的普遍好评。今年8月，辛晶晶获评2023年第二季度敬业奉献类“浙江

好人”。

在辛晶晶的带领下，供电营业厅工作人员充分发挥专业特长，创新创优，在温州地区首家推出“刷脸办电”服务，并接力推出“水电新装业务一件事”“不动产联动过户”“最多跑一次快递免邮”“零证办”等多项便民服务，坚守一线，彰显“最多跑一次”示范岗的巾帼责任担当。

曾有一位客户因为自己操作失误怒气冲冲地来“找碴”，经查询后，发现是客户在缴费时错填了地址。负责接待的岗员金鑫全程保持微笑、规范服务，这位客户感觉惭愧。时隔几天，他又特地赶到营业厅在意见簿上端端正正写下自己的谢意。

为了方便客户办事，该营业厅常年早晚延长10分钟，此举虽然延长了工作人员的在岗时间，但却为客户带来了更多方便，也赢得了市民的赞赏。

“工作之余，我们是不是也能为更多的人做点事？”2010年9月，热衷公益活动的辛晶晶萌生了一个想法——组建一支专业的志愿服务队。她提出这个想法后，营业厅14名班组成员全部举起了“同意牌”。2011年3月，供电营业厅巾帼志愿者服务队成立。

12年来，该巾帼志愿者服务队积极开展各种公益爱心活动，影响越来越大。从无偿献血到慰问老人，从科普宣传到结对村居女同胞，她们先后与11个社区、30余家企业结对，为辖区老弱孤残居民建立上门服务档案，点亮了居民急难愁盼的老楼房，解决企业、社区用电难题200余件，帮扶困难群众百余人。

“初心如磐，笃行致远。能为客户提供最优质的服务，用爱心为需要的人作奉献，我们乐在其中。”巾帼志愿者服务队队员这样表示。



供电营业厅工作例会 陈海卯 摄



心级服务 让爱连接

优质服务 尽在移动

中国移动心级服务 懂您的需求，服务更贴近



客服效率高

视频客服、微管家服务 沟通零距离

响应速度快

当口装当口修 装维零距离

网点覆盖广

超1.4万家网点 服务零距离

网络建设密

10万+个5G基站 信号零距离



www.10086.cn

热线 短号 10086

服务监督 10080