

# 覆盖业教保医衣食住行 聚焦“急事”解决“难事”化解“愁事”回应“期盼” 本市今年民心工程66项实事 数量达近5年新高

2026年是“十五五”开局之年,谋划好、实施好天津市20项民心工程,是本市着力保障和改善民生、扎实推进共同富裕的重要抓手。昨日,天津市新闻办召开新闻发布会,介绍2026年民心工程相关情况。

今年民心工程共包含66项具体工作,涉及19个牵头部门,涵盖业教保医、衣食住行等与群众生活密切相关的多个方面,具体数量达到近5年新高。今

年20项民心工程从去年10月启动,面向社会开展了“我为民心工程提建议”活动,广大市民通过“12345”热线、“政民零距离”平台提出建议1402条。经过认真研究吸纳借鉴,市民关心关注的物业服务、交通出行、市容环境、住房保障等事项均纳入了今年的民心工程。

民心工程的立项过程聚焦民忧民盼,吸纳了民智民意、回应了民诉民愿。今年项目总体可分为四类,一是聚

焦于人,服务“一老一小”,共包含11项具体工作;二是健全保障体系,强化服务供给,共包含19项具体工作;三是设施提质升级,保障韧性安群,共包含25项具体工作;四是提升治理水平,建设宜居城市,共包含11项具体工作。

在项目安排上,一是聚焦“急事”,保护群众生命安全,如持续改造燃气、供热、供水等老旧管网;对8个老旧高层住宅小区实施消防安全改造提升;

更新1000部住宅老旧电梯。二是解决“难事”,打通民生难点堵点,如针对群众反映集中的“小区周边路不通”问题,将9条道路纳入民心工程,分期分批解决出行困难。三是化解“愁事”,改善群众生活品质,如推行“阳光物业”治理新模式,提升老旧小区物业管理服务水平等。四是回应“期盼”,提升市民生活体验,如建设更多高品质城市公园和口袋公园等。

## 城市管理领域

### 13项任务赋能民生 筑牢供热安全防线

从发布会上获悉,今年20项民心工程任务,城市管理领域承担提升燃气使用安全水平、提升供热设施保障水平、开展城市供热“冬病夏治”、整治维修城市道路桥梁、增建公共停车位、完善中心城区路灯设施、打造高品质城市公园、增建口袋公园、提升背街小巷市容环境、优化完善公园便民服务设施、推进绿地开放共享、推进群众家门口道路更新、补植补种行道树共13个子项。

供热管网设施安全稳定运行,去年累计完成各类供热管网改造1287公里,今冬供热启动以来,全市累计下派供热诉求工单16764件,日均220件,较去年相比下降41.25%,总体持续保持低位、稳定态势;管网故障率同比下降12%。通过管网设施更新改造,有效确保供热设施运行质效和供热服务质量提升。

在即将到来的春节采暖保供中,及时启动“高位曲线调度”机制,组织全市供热企业打足提前量,科学调整热源输出与管网运行参数,

充分升温蓄热。严格落实“一站一人”定点监管和驻场制度,紧盯供热运行,定点督促供热站提高服务质量;全市1721名供热管家主动进网入格,精准服务,7000余名维修抢修人员及时响应维修和应急任务,全力保障春节假期全市供热运行服务稳定有序。

在确保圆满完成采暖期供热服务保障任务基础上,将对管网设施运行情况进行“冬病春诊”,深度排查各类设施问题,为做好“民心工程”“两重”管网设施更新改造提供科学支撑。3月份,最终确定全年改造任务项目清单。供热管网改造不仅局限于室外的地埋供热管道,去年改造项目除了地下管网,还包括楼内立管改造304公里,完成单户分环改造116.34万平方米,改造阀门约27万个、各类仪表约1.4万个、智能设备7000余套、热源及换热站350余座以及其他附属设施6800余套。今年,重点解决老旧立管锈蚀、跑冒滴漏、水力失调等问题,提升用户用热体验。

## 民政领域

### 加码养老保障 培育婚俗新风惠及民生

市民政局围绕保障和改善民生,开展困难独居老年人关爱行动,继续开展失能老人家庭照护者培训、新增完善登记服务培育婚俗新风项目。

在开展困难独居老年人关爱行动中,将为服务对象建立“一人一档”动态管理档案。秉持自愿申请原则,免费为老年人配置一键呼叫系统和红外感知设备、防跌倒雷达、门窗开关感应装置等物联网设备。健全响应机制,建立异常报警、工单派发及处置跟踪机制。统筹服务资源,通过政府购买社会组织服务的方式,推进24小时人工坐席值守、探访关爱队伍整合、服务资源调度等工作。

市民政局负责人表示,一键呼叫设备,是在老人遇到紧急情况时,可通过该设备直接发出求助信息;红外感知设备,可监测老人活动轨迹,若老人长时间处于静止状态,系统将自动触发预警;防跌倒预警雷达,安装在卫生间区域,当检测到老人意外跌

倒时,立即启动预警机制;门窗开关感应装置,实时监测门窗状态,若出现长时间异常开启或关闭情况,系统将及时预警。当安全预警触发时,系统将按优先级顺序通知相关人员,第一顺位通知老人的子女及亲属。若子女和亲属未接听,工作日将转由社区网格员承接处置,非工作日则通知志愿者及承接服务的第三方社会组织及时跟进。

在继续开展失能老人家庭照护者培训方面,将为家庭照护者提供权威实用的操作指南,开设多场次养老护理知识普及现场课,同步启动网络直播。针对行动不便或照护难度较大的特殊家庭,安排具备专业资质的护理人员上门开展一对一个性化指导。

在完善登记服务培育婚俗新风方面,将通过深化婚姻登记“全国通办”、构建全周期婚姻家庭辅导体系、推进婚俗改革并组织50场集体颁证活动等三个措施提质增效。

## 住建领域

### 护航高品质生活“阳光物业”破治理难题

市住房城乡建设委共承担今年民心工程的8项任务。在提升群众居住品质方面,重点开展4项工作,分别是为困难家庭发放租房补贴、推行“阳光物业”小区治理新模式、推动老旧电梯更新、开展农村困难群众危房改造。在优化城市基础设施建设方面,重点开展加快地铁建设、加强市政道路建设,着力畅通小区出行最后一公里三方面工作。此外,今年还聚焦区域业态、功能、品质提升,实施特色商业街区改造项目。目前,各项工作已全面启动。

河北区委社会工作部部长仲旭表示,天津老旧小区多、物业矛盾突出,物业服务标准服务内容不公示,收支不公开普遍存在,居民与物业陷入“不交费—服务差”的恶性循环,“12345”热线物业类投诉占比高,推进“阳光物业”就是直指这些“城市心病”。

河北区在推进“阳光物业”工作中,推出贴合辖区居民实际需求的举措,比如开放式预算,居民全程参与“算账”,共同决定钱怎么花、事怎么办,实现“居民的钱居民管”。推出“阳光物业小区治理”小程序,每一笔

收入、支出实时可查,家家户户交费情况一目了然,让物业账本晒在阳光下。还有“安心账户”+梯度审批,设立三方共管账户,资金使用需经多道审核,确保每一分钱都花在刀刃上。“百分制”月度考评机制,让居民当“考官”,物业得分直接决定报酬,倒逼服务提质增效。

“阳光物业”在畅通居民诉求渠道、提升投诉处理效率上,通过一套“线上快速响应、线下协商共治、全程闭环监督”的组合机制来实现。一是线上“一键直达”,打造不下班的“小区客服”。二是线下“每月议事”,把矛盾化解在圆桌旁。三是闭环“考评挂钩”,让处理效率直接关系到物业钱袋子。

目前,这些举措已覆盖122个小区,实现物业满意度平均提升40%、物业费交费率提升14%、投诉率下降40%。例如王串场街万科城市花园,物业投诉量下降72%;鸿顺里街海韵家园更是从“投诉大户”变身“零信访”示范小区,满意度从45%跃升至95%。

本版撰文 记者 徐燕

## 卫生健康领域

### 四项民心工程 老年髌部骨折全链救治

在今年的民心工程中,市卫生健康委聚焦解决群众“看病就医急难愁盼”问题和人口高质量发展需求,精心谋划实施市第三中心医院东丽院区新址扩建、市口腔医院梅江院区增建、老年髌部骨折救治暨跌倒骨折防治一体化、提升托育服务水平四大民心工程。

天津医院党委书记徐卫国表示,2024年7月30日成立了覆盖全市18家三级医院的天津市老年髌部骨折中心,由天津医院牵头,联合16家成员单位,10家建设单位,联动天津市急救中心和血液中心,贯穿全流程质控体系,形成“横向医防融合、纵向分级诊疗”的创新工作机制,截至目前已形成覆盖全市的诊疗体系。此次将“老年髌部骨折救治暨跌倒骨折防治一体化工程”纳入民心工程,在天津市老年髌部骨折中心原有救治体系上有一些新变化与升级。

一是从“单点救治”向“全程防治”拓展。通过民心工程建设,向前延伸至“预防”,在社区设立50家骨质疏松门诊,开展跌倒风险筛查与健康干预;向后延伸至“康复”,在全市建立16家康复定点协作单位,推动术后康复无缝衔接,构建“防、治、康、管”全链条服务。

二是从“医疗协同”向“体系融合”深化。将强化“分级诊疗、双向转诊”,建立明确的转诊规则与平台,推动急性期治疗、稳定期康复、社区管理三个层级紧密联动,实现医疗资源高效整合与患者科学分流。

三是从“项目运行”向“机制固化”转型。作为民心工程,目标是到今年年底,形成覆盖全市所有行政区,可持续、可推广的老年跌倒骨折防治“天津模式”,让这一惠民体系真正扎根基层、长期运转,惠及更多老年人。