

### 从“热线终止”到“三套方案”

# 台阶困住九旬老人的“剧情”为何反转?

近日,家住河东区金湾公寓的94岁居民王大爷向本报记者求助:因身患疾病无法走路,需要依靠轮椅出行,而楼门口的几级台阶,却成了他走出家门、看病就医的最大阻碍。

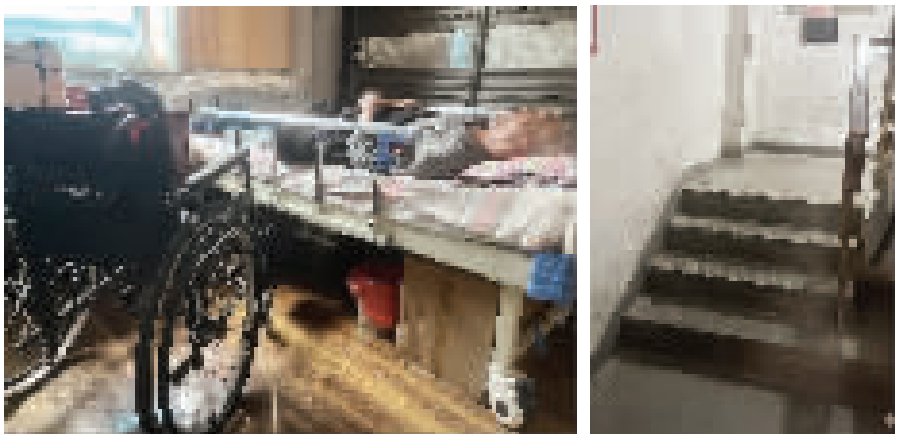
更让老人寒心的是,他此前通过政务服务热线反映的问题,被回复“居民不同意,无法安装,予以终止”。然而记者调查发现,事情并非如此简单。

## 94岁老人被“困”在家中

94岁高龄的王大爷身患多种癌症,需要定期前往医院复查、维持治疗。因腰椎问题压迫神经,王大爷的双腿已完全无法行走,日常起居、外出就医,只能依靠轮椅。

2月25日下午2时,记者来到王大爷家中。老人正在休息,虽然行动不便,但精神状态尚可,意识清醒。说起自己的出行难题,老人满是无奈。

王大爷所住的金湾公寓为高层住宅,楼内配备电梯,这本应方便老人出行。可现实却是,从小区路面进入楼道,先要迈上6级台阶,进入楼道后,还要再上4级台阶,前后共10级台阶。对于年轻人而言,这只是简单的几步路,但是对于一位没有轮椅代步困难的老人来说,这10级台阶,就是一道难以逾越的“鸿沟”。



安装过扶手,但在使用过程中,部分居民提出不同意见,所以被拆除,可能存在误会。

当天下午4时,记者跟随社区工作人员和物业负责人一同来到王大爷家中,沟通解决方案,最终敲定实施第二种方案。工作人员也表示,如果外出就医遇到困难,可以联系物业或者居委会,为王大爷提供帮助。

## 记者手记

### 服务要落到细微之处

一边是有就医需求但无法正常出行的94岁老人,一边是始终在推进、拿出三套方案的基层社区居委会,还有留存的工作照片、现场记录,证明他们从未放弃。但为什么老人听到的却是“退回”“不受理”“居民不同意”“无法安装”这样的答复?

老人听到的是“不行”,我们看到的是“在办”,热线反馈的是“终止”,社区推进的是“解决”。这种强烈的反差,让人困惑,问题到底出在哪里?

在很多人眼里,楼门口那几级台阶,不过是进出家门的一小段路。可对常年坐在轮椅上、身患重病的王大爷来说,这就是进出家门最后一米的距离。

服务要落到细微之处,可真正做到这一点,靠的不只是开会、研究、出方案,更要让每一个诉求都听得明白、每一次回应都对得上号、每一步进展都传达到位。信息不同步、答复不精准、解释不及时,哪怕基层再努力,群众感受到的,依然是冰冷的拒绝。

别让这最后一米,成为老人最难跨越的距离。在社区里,其实还有许许多多这样看似不起眼、却实实在在影响居民生活的小事。这些藏在角落里、容易被忽略的细节,恰恰是老百姓最关心、最揪心的事。可能还有不少老人、不少家庭,正面临着和王大爷相似的困境,他们的诉求不大、愿望不高,却往往因为沟通不畅、衔接不细、落实不到位,让简单的问题变复杂,让暖心的服务打了折扣。

让信息多跑路,让沟通更顺畅,让服务更精准,才能真正打通服务群众的“最后一米”,让每一位居民都能感受到实实在在的温暖与安心。

文/摄 记者 信华

最新处理结果:“经街道方面核实,您反映的无障碍改造问题,之前物业安装过(扶手),但楼道内的无障碍设施改造,需要整栋楼居民同意才能进行。因为有居民不同意,所以没办法继续安装。”听闻这样的答复,老人情绪稍显激动。

是否做过民意调查?结果又是如何?带着疑问,记者来到王大爷所属的上杭路街道金湾花园社区居委会进行核实。

## 居委会回应:已拟三套方案

在金湾花园社区居委会,记者就王大爷遭遇的情况向工作人员进行了核实。一名李姓工作人员听完情况后,当即作出解释,并给出了一个与12345热线回复截然不同的答案。

“我们绝对没有说不给解决,恰恰相反,就在今天上午,社区针对王大爷的问题,专门召开了协调会。”工作人员表示,经与物业商议,已经初步制定

出三套解决方案:第一,将楼梯一侧进行改造,修建一条专用无障碍坡道,从根本上解决轮椅通行问题;第二,将部分台阶进行磨平处理,中间设置隔离带;第三,如果前两种改造方案短期内无法落地,在老人有就医、检查等需求时,由社区或物业安排工作人员上门协助,保障老人安全出行。

工作人员坦言,推进无障碍改造,确实存在现实难题。第一种方案涉及动用住宅专项维修资金,按照规定,需要征求全楼住户意见,流程相对复杂。同时,楼梯两侧是机动车停车位,本就紧张的车位资源,再进行坡道施工,还需要与车主进一步沟通。而第二种方案可能存在一定风险。“我们一直在积极推动,本来计划在今天下午,就上门跟王爷爷当面沟通这几套方案,听听老人的想法。”工作人员说。

至于12345热线回复中提到的“居民不同意、无法安装”,社区工作人员解释,此前物业曾在台阶位置尝试

## 意见有人听 问题有人管 矛盾就地解 “解忧亭”里心连心

“这才是真正的办实事!”春日暖阳下,民康园小区的议事长亭里,几位居民围坐闲谈,居民冯鸿山指尖摩挲着亭柱,语气恳切:“现在有了这个长亭,小区的大事小情都能坐下来商量,居民心声有人听、问题有人管!”清风拂过,亭顶风铃轻响,与居民的欢声笑语交织,勾勒出邻里和睦的温馨图景。

为完善小区公共服务、畅通民意渠道,民康园社区在议事长亭选址时,坚持“问需于民、问计于民”。社区工作人员多次深入小区实地查看,结合居民出行习惯、活动区域、采光安全等因素,与居民代表、物业、施工方现场沟通比对,最终将长亭建在居民活动最频繁、便于议事的中心区域。

从长亭样式到功能布局,社区充分听取居民意见,联合物业、施工方反复调研论证,优化建设方案,实现居民提议、居民商定、居民受益。如今,古色古香的长亭内,木质座椅整齐排列,既能遮风挡雨,也是居民休闲歇脚、基层治理的“微阵地”。

“电动自行车乱停乱放又堵路,还影响消防!”“得规划专门停放区,大家才能自觉遵守。”前不久,针对非机动车乱停乱放问题,社区召集居民代表、物业工作人员在长亭现场议事,大家各抒己见、坦诚交流,最终划定停放区域、制定停车公约,消除了安全隐患,让小区道路恢复畅通。

邻里矛盾、环境整治等民生小事,都能在长亭里解决。此前,两户居民因公共区域使用产生分歧,社区将双方请到长亭,网格员、居民代表、物业工作人员围坐劝解:“远亲不如近邻,咱们各退一步寻两全之策。”在平和氛围中,邻里把话说开、把理讲透,当场化解矛盾。

“以前商量事要跑社区,现在家门口就能议,太方便了!”“这长亭就是咱们的‘解忧亭’!”居民的真心评价,道出了对长亭的认可。如今,民康园社区的大事小情都能在长亭里议,意见有人听、矛盾就地解。这座小亭不仅提升了居民的生活品质,更搭起社区与群众的“连心桥”,让基层治理更有温度。

文/摄 记者 董欣妍



## 拨打12345收到“退回终止”

春节前,老人第一次拨打12345政务服务热线,说明了自己的身体状况、出行困难,希望相关部门能帮助改造楼道门口台阶,修建一条可供轮椅通行的无障碍通道。之后他接到了12345热线的回复电话,对方告知:“您反映的问题经街道核实后,作‘退回’处理,平台无法继续转派。”

王大爷以为自己哪里表达不清楚的地方,于是通过12345热线重新说明情况。其间,社区工作人员曾与老人取得联系,告知会在春节假期结束后,帮忙协调推进无障碍改造事宜。

一边是等待,一边是看病就医的现实压力,放心不下的王大爷也联系了本报。

25日下午2时30分,记者在王大爷家采访的过程中,老人的手机突然响起,来电正是12345政务服务热线。电话中,工作人员明确告知老人

联手打造

# 惠民助老购物平台

|                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                      |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <p><b>老茂生大黄油饼干</b></p> <p>800g/盒*4盒</p> <p><b>乐购价 99</b></p> <p>7天内开放1罐试吃</p>                                                                 | <p><b>禾恋无蔗糖杂粮坚果包</b></p> <p>无蔗糖杂粮坚果包 10个<br/>无蔗糖桑葚坚果包 10个</p> <p><b>乐购价 99</b></p> <p>99元组合*2</p> <p><b>乐购价 188</b></p> <p>约50g/个</p>                                                          | <p><b>徐康葛根山药茯苓薏米龙须面</b></p> <p>葛根山药龙须面 250g/袋*10袋<br/>茯苓薏米山药龙须面 250g/袋*10袋</p> <p><b>乐购价 99</b></p> <p>7天内开放2袋试吃</p> | <p><b>莫洛琪蜗牛粉</b></p> <p>55g/包*7包</p> <p><b>乐购价 298</b></p> |
| <p><b>淡水河谷五黑五红豆浆粉</b></p> <p>五黑豆浆粉500g/罐*3罐<br/>五红豆浆粉500g/罐*2罐</p> <p><b>乐购价 99</b></p> <p>99元组合*2</p> <p><b>乐购价 188</b></p> <p>7天内开放1罐试吃</p> | <p><b>欣果源原果本色果粒山楂条</b></p> <p>原味山楂条108g/袋*6袋<br/>莓果山楂条108g/袋*6袋<br/>陈皮山楂条108g/袋*6袋</p> <p><b>乐购价 99</b> 限时价 <b>89</b></p> <p>89元组合*2</p> <p><b>乐购价 188</b> 限时价 <b>168</b></p> <p>7天内开放1袋试吃</p> | <p><b>乐购价 99</b></p>                                                                                                 |                                                            |

订购咨询电话

## 23603393

更精彩 更优惠

时报乐购

严选品质好货

大城生活

更优质的商品

更贴心的服务

(节目以实际播出为准)

天津卫视(101)

12:00 12点报道

12:25 天气预报

12:30 剧场

18:30 天津新闻

18:57 天气预报

19:30 剧场:当祖国需要我们的时候

21:20 非你莫属

23:05 纪录片

天视1套(102)

12:00 12点报道

13:30 乡村振兴怎么干

14:00 新闻这一刻

15:30 百姓问政

16:00 新闻这一刻

17:00 乡村振兴怎么干

17:30 新闻这一刻

18:30 天津新闻

18:57 都市报道60分

20:00 天津新闻

20:30 党的生活

21:00 直播京津冀

22:20 都市报道60分

23:21 新闻这一刻

天视2套(103)

14:56 剧场:幸福里的故事

17:40 缘来是你

18:20 老有才了

19:00 剧场:我的娘家我的婆

21:10 美人新记

天视3套(104)

14:00 剧场:铁血独立营

17:30 剧场:依依向北风

19:00 剧场:烽火英雄

22:00 剧场:凝香劫

天视4套(105)

12:15 阳光剧场

15:30 爱情保卫战

16:45 我的选择

18:05 家居大变身

18:20 津津有味

18:53 消费者

19:45 赶大集

20:15 畅游八方

21:05 生活剧场

23:40 赶大集

00:10 消费者

00:40 电视剧场

天视5套(106)

13:00 旗开得胜

15:30 2025至2026赛季欧洲女排联赛集锦

17:00 体育表演

18:00 旗开得胜

18:55 体育赛事

20:10 体育旅游特别节目

22:00 斗地主冠军杯

天视6套(107)

12:00 二哥说事儿

12:55 法眼大律师

14:00 百医百顺

15:20 爱的选择

17:50 潮天津

18:00 番茄生活王

18:20 二哥说事儿

18:50 法治中国精编版

19:20 法眼大律师

20:45 百医百顺

21:30 二哥说事儿

22:00 潮天津

22:20 法治中国精编版

23:20 寰宇地理

明日电视

天津卫视(101)

7:00 津晨播报

7:50 剧场

天视1套(102)

7:00 津晨播报

9:00 新闻这一刻

天视2套(103)

7:36 剧场:蜂鸟

天视3套(104)

7:00 剧场:娘心

天视4套(105)

7:40 爱情保卫战

8:45 我的选择

10:35 财富+故事

11:25 消费者

天视5套(106)

6:55 早节目预告

9:00 旗开得胜

10:10 2025至2026赛季欧洲女排联赛集锦

11:50 天视体育新闻

天视6套(107)

7:00 寰宇地理

8:05 百医百顺

9:50 剧场

11:40 番茄生活王