

# 找准服务“微切口” 提升出行“温暖指数”

## ——宁夏12345热线转办自治区、银川市政协社情民意信息助力提升银川公交出行品质

本报记者 单瑞



公交车作为城市公共交通的重要组成部分，承担着满足公众基本出行需求、保障城市正常运行的基础性功能。近日，自治区政协人口资源环境委员会和银川市政协通过宁夏政协数字化平台提交《关于巩固提升银川市冬季及雨雪天公交出行品质的建议》社情民意信息，宁夏12345政务服务便民热线将此件转办至承办单位。银川市公交公司高度重视，在规定时间内办理并反馈了办理情况。

自治区政协人口资源环境委员会和银川市政协调研发现，银川公交在新能源投用、线网优化等方面成效显著，但冬季出行还存在供暖服务不均衡，早高峰部分线路暖风开启不及时，车厢温度低；驾驶员心理关怀不足，面临早晚班严寒、单程

时间长等问题，易产生烦躁情绪；部分站点设施薄弱，老旧小区周边候车亭覆盖率低，雨雪天候车不方便；运营调度精准性不足，冬季客流量上涨，雨雪天部分班次密度低、间隔不稳，夜班服务覆盖有限，高峰出行存在矛盾等突出问题。

对此，自治区政协人口资源环境委员会和银川市政协建议，细化供暖标准，完善动态供暖机制。深化驾驶员保障，定期开展心理健康服务，疏导工作压力。优化应急服务，联动气象与交管部门，雨雪天预判调整发班密度。精准运营调度，稳定重点线路发车间隔，适当增加夜班服务，每季度梳理调度类诉求，妥善处理同类问题。

银川市公交公司高度重视该社情民意信息的办理，针对“供暖服务均衡性不足”问题，已将优化动态供暖机制作为重点工作推进，目前已完成对所有运营车辆暖风系统的全面检修排查，消除设备故障

隐患。同时，明确要求驾驶员在气温较低时段，尤其是冬季早晚高峰、寒潮降温等时段必须开启暖风，确保车厢温度始终满足市民出行的基本需求，从源头杜绝因操作不规范、设备维护不到位导致的供暖不及时问题。针对“加强司机心理关怀”的建议，银川市公交公司依托智慧调度系统，针对单程时间较长的线路全面推行分段运营或错峰交接班模式，有效缩短司机早晚班连续工作时长，切实减轻整体工作强度、保障司机休息时间；设立心理健康咨询服务中心，定期邀请专业人士开展司机心理健康讲座，同步建立司机情绪反馈通道，通过班组例会、实地走访调研等方式主动收集司机在工作和生活方面的诉求，确保所有诉求均能得到及时回应与妥善解决。此外，在早晚高峰时段，于各大客流密集站点安排志愿者驻守，协助维护乘车秩序、引导乘客上下车，避免司机陷入“既要专注驾驶，又要疏导乘客”的双重压力，并联合交管部门在全市公交专用道关键路段增设违章抓拍设备，严厉查处占用公交专用道行为，缓解交通拥堵对司机

情绪的负面影响。

银川市公交公司还优先对人流密集、设施破旧的站点进行升级，同步更换损坏的站点信息表，逐步改善市民候车环境，提升冬季雨雪天候车舒适度。针对“运营调度精准性不足，高峰出行仍有矛盾”问题，银川市公交公司通过动态调整班次密度，建立“气象+客流+路况”联动机制，依据实时情况优化班次安排，并借助“银川智行”小程序实时更新车辆到站信息，方便市民提前规划候车时间；依托智慧调度系统实时监控客流，遇到客流较大情况便缩短发车间隔，确保高峰时段乘车体验；结合市民出行需求，优化调整公交夜班专线及运营时间，以更好满足夜间出行需求；定期梳理“银川智行”“12345市民热线”中的调度类诉求，针对高频问题及时开展调研调整，持续优化运营调度。

银川市公交公司将将以“群众满意”为核心，持续聚焦整改措施落地，不断优化公交服务细节，切实提升公交出行“温暖指数”，增强市民出行获得感与幸福感。



宁夏12345政务服务便民热线实行“7×24小时”全天候服务，近日群众有哪些诉求，又是如何解决的呢？

◆ 金凤区满城街与望海路路口西侧供水管道爆管，路面积水影响正常通行。

回音：银川市12345热线接到诉求后，立即转办至金凤区政府。经核实，银川凤洁综合服务有限公司立即联系相关单位对管道阀门进行关闭并维修，安排人员及设备对路面积水进行抽水清扫作业，现已恢复正常通行。

◆ 利通区西湖巷下水井盖返污，污染路面。

回音：吴忠市12345热线接到诉求后，立即转办至吴忠市住房和城乡建设局。经核实，工作人员于接诉次日对堵塞管网进行了疏通处理。

◆ 彭阳县商业小区物业清理小区垃圾不及时，影响正常生活。

回音：固原市12345热线接到诉求后，立即转办至彭阳县住房和城乡建设局。该局立即联系并督促相关小区物业服务企业履行主体责任。经督办，物业公司已组织人员对小区内积存的生活垃圾进行了集中清运处置。同时，要求该企业加强节假日期间的值班与保洁力量，建立健全应急保障机制，确保小区环境卫生保洁与垃圾清运工作常态化、及时化运转。（陈美慧 整理）

## 金凤区举办残疾人就业援助专场招聘会

本报讯（记者 李莹）近日，由金凤区残联主办的银川市春风行动残疾人就业援助招聘会金凤区专场在银川市残疾人综合服务中心举办。本场招聘会聚焦残疾人就业需求，搭建精准对接平台，为残疾人送上实实在在的就业帮扶。

据悉，本次招聘会吸引43家企业积极参与，累计提供200余个就业岗位，覆盖制造业、现代服务业、信息技术、行政管理、后勤保障等领域，满足不同残疾人群体的就业需求，为残疾人求职提供了多元选择。招聘会现场还设置政策咨询、职业指导等服务专区，为辖区残疾人提供全方位服务。

“我们高度重视残疾人就业工作，通过多维度搭建就业帮扶体系，落实就业帮扶政策，为残疾人就业创业注入动力。”金凤区残联负责人曹俊仁表示，将持续做好就业跟踪回访，精准对接企业与残疾人需求，助力更多残疾人实现稳定就业。



近日，兴庆区南华社区聚焦辖区独居老人养老服务痛点，创新推行“少老帮老”互助养老机制，通过低龄健康老人结对帮扶高龄、独居、行动不便的老人，搭建起邻里守望、精准对接、长效运行的暖心服务体系。在日常服务中，南华社区依托“5分钟邻里服务圈”，让同楼栋、同单元的帮扶志愿者就近联系、就近服务，坚持敲门问候、上门走访，做到急事快办、难事帮办，用银发互助温暖独居老人晚年生活。

本报记者 纳紫璇 摄

## 兴庆区北塔三四六队城中村改造全面开工

本报讯（记者 纳紫璇）近日，兴庆区重点民生工程北塔三四六队城中村改造项目正式拉开全面建设的帷幕。走进项目施工现场，10栋已经封顶的住宅楼拔地而起。工人们早已进入忙碌的工作状态，整个现场呈现出多线作业、同步推进的繁忙景象。

外墙保温施工区域，工人们熟练地操作着工具，将保温材料精准地涂抹在楼体外层。室内装修区域，另一组工人专注地进行顶棚腻子墙面腻子的涂抹作业。二次结构和墙体砌筑区域，工人们有条不紊地搬运砖块、搅拌砂浆，为建筑的坚实稳固添砖加瓦。

“截至目前，我们已组织300名工人进场施工，所有人员均已完成三级安全教育培训，迅速投入到各自的工作岗位中。”项目经理王嘉鹏介绍，“按照施工计划，我们预计在5月下旬到6月初完成所有楼栋的外墙保温、室内装修及安装等工作，随后启动室外网开挖、景观绿化等工程，力争在今年年底实现项目竣工验收，并完成每一户的分户验收工作，确保让居民早日住进新家。”

据了解，兴庆区北塔三四六队城中村改造项目总投资5.47亿元，建筑面积达14.42万平方米，规划建设9栋住宅楼、

一个单层地下车库和一栋商住综合楼，将为当地群众提供1052套优质住房。该项目以打造“完整社区”为目标，致力于构建集住宅、商业、教育、医疗、文化等功能于一体的“15分钟生活圈”，全方位满足居民的生活需求。

项目的实施，不仅是改善区域居住环境的重要举措，更是提升群众获得感、幸福感、安全感的民生工程。项目建成后，将推动城中村向功能完善、环境优美、充满活力的现代化社区转型，有效优化城市空间布局，为区域经济高质量发展注入新的动力，对促进社会和谐稳定具有深远意义。

## 西夏区惠民社区：

### 残疾人之家托起残疾人的“幸福梦”

本报讯（记者 韩瑞利）“一餐热饭暖人心，社区敬老胜亲人。”近日，一面印着金色大字的锦旗，被送到西夏区西花园路街道惠民社区残疾人之家食堂。送来锦旗的是社区的残疾人和高龄老人，他们用质朴的方式，感谢每天为他们亮起灯、送热饭的社区残疾人之家的工作者。

走进惠民社区残疾人之家食堂，正值中午饭点，空气中弥漫着饭菜香。食堂里，无障碍通道平缓防滑，爱心专座宽

敞舒适，志愿者们正帮着残疾居民取餐盘、找座位。“以前自己做饭，做一顿吃两天，赶上腿疼就只能啃馒头吃泡面。现在好了，在家门口就能吃上价格实惠又热乎可口的饭菜，孩子们也放心。”社区居民李大爷笑着说。

惠民社区残疾人之家食堂自运营以来，始终把残疾人、老年人等特殊群体的用餐需求放在首位，针对他们行动不便、营养需求高等特点，推出无障碍助餐、个性化配餐、上门送餐等定制服

务。食堂坚持荤素搭配、软烂适口、干净卫生、价格惠民，每日准时提供营养均衡的餐食，让残疾人等特殊群体吃得安心、吃得舒心。

“这面锦旗既是鼓励也是责任。”惠民社区残疾人之家相关负责人表示，将持续深化残疾人日间照料、康复服务等民生服务，不断织密织牢残疾人关爱服务网，让特殊群体感受到社区大家庭的关怀与温暖，共享发展成果，在“家门口”收获稳稳的幸福。

## 宁夏儿童福利院开展世界社工日儿童保护主题宣传活动

本报讯 3月17日，迎来第20个世界社工日。为践行节日主旨，筑牢儿童安全防线，宁夏儿童福利院精心举办儿童保护主题宣传活动，进一步普及儿童保护相关知识，推动安全守护理念深入人心，全力营造全社会关心关爱儿童健康成长的浓厚氛围。

活动现场，宁夏儿童福利院跨专业团队代表、志愿者代表、社区困境儿童家长代表齐聚一堂，共同进行庄严宣誓，铿

锵誓言传递出坚守儿童保护阵地的坚定信念与责任担当。活动中，社工团队将专业服务与趣味宣传深度融合，通过政策细致讲解、安全科普宣讲、互动问答解惑、宣传资料发放等多元形式，面向院内职工、在院儿童及社区家庭，重点围绕消防安全、食品药品安全、公共卫生防护、岗位安全规范、儿童自我保护等核心内容开展精准引导，让孩子们在轻松愉悦的氛围中习得安全知识、提升自我保护

意识，也让职工和家长进一步深刻认识到儿童保护工作的重要意义。

今后，宁夏儿童福利院将始终坚持儿童利益优先原则，以高度的责任感和使命感深耕儿童福利事业，持续提升专业服务能力和综合素养，不断优化服务模式、筑牢安全屏障，用心用情护航每一名儿童在安全、温暖、和谐的环境中快乐生活、茁壮成长。

（陈美慧）



3月18日，金凤区满城北街街道紫阳社区以“龙抬头赶大集 公益服务零距离”为主题举办公益集市活动。活动紧扣银发关爱、民生干货、非遗文化体验、移风易俗四大板块，精准对接“一老一小”与全体居民需求，实现服务群众零距离。 本报记者 邓蕾 摄

## 民生话题

### 保租房让更多群众“住有所居、住有优居”

本报记者 邓蕾

“以前觉得保障房就是凑活住，没想到现在能住上这么好的房子，步行20分钟到市中心，孩子上学、老人看病都很方便。”近日，在位于固原市的宁夏四建清水河商务区改建保障性租赁住房项目现场，租户沙萍的话语里满是欢喜。作为固原市重点保租房项目之一，这里没有传统保障房的局促与简陋，取而代之的是干净整洁的楼道、配套齐全的公寓，周边3所中小学、1家县级核心医院环绕，让“通勤近、配套全”不再是商品房的专属福利。

沙萍的“安居梦”，是宁夏持续推动群众从“有房住”到“住好房”的生动实践。1月12日，由自治区住房和城乡建设厅、发展和改革委员会、财政厅等8部门联合印发的《关于进一步推动房地产市场平稳健康发展的若干措施》（以下简称“宁十二条”）正式实施。“宁十二条”中提到，把保租房、配售型保障房纳入“好房

子”建设范畴。这意味着保障房群体也将享受到高品质居住环境，体现了发展成果的共享。

“保租房地段好、配套优，租金还不到周边同类型房源的80%，旺季时租户都要提前排队。”宁夏大原房地产开发有限公司物业部主任韩松介绍。目前，宁夏四建清水河商务区改建保障性租赁住房项目4至8层的100户公寓已承租94户，入住率达94%，租户涵盖大学生、进城务工人员、陪读宝妈等多个群体。每户标配的开放式厨房、全套卫浴，加上电梯、楼层监控等安全设施，让漂泊者在城市找到了归属感。

政策引领之下，一个个“好房子”样板正在从蓝图变为现实。在固原经济开发区新材料产业园，国能宁夏六盘山能源发展有限公司保障性租赁住房项目建设现场一片火热。记者看到，两栋公寓楼主

体已全面完工，工人们正加班加点完善室内装修。“我们严格对照‘好房子’建设标准，室内装修一步到位，还会配备电视、洗衣机、冰箱等全套家电，让产业工人实现‘拎包入住’，不用为住房分心。”项目负责人曹成立介绍。项目总投资4874万元，建成后可解决500余名园区职工的阶段性住房需求，预计今年6月正式投入使用。

安居才能乐业，暖心方能留才。“十四五”时期，固原市重点推进保障性租赁住房建设，累计落实5个项目，980套房源，涵盖新建、改造、改建等多种类型。截至今年3月初，已有477套房源投入使用，442套完成分配入住，入住率达92.7%，用实实在在的成效，为奋斗者撑起“遮风挡雨的家”。

我区聚焦住房保障工作持续发力。自治区住房和城乡建设厅相关负责人介绍，去年，我区共争取中央及自治区补助

资金约8.05亿元，发行住房保障类地方政府专项债券51亿元，重点支持35个项目。建设筹集保障性住房6033套，完成年度任务的100.55%。今年，我区将围绕群众住房关切精准发力，全年计划筹集建设保障性住房1500套，同步为3000户家庭发放租赁补贴，切实增进民生福祉。在完善住房供给方面，我区将坚持“保障”与“市场”协同发展，除新建保障房与发放补贴外，将通过盘活存量资源等多种渠道增加供给，确保公租房入住率稳定在93%以上，加快形成“一张床、一间房、一套房”的多层次住房保障格局，让更多群众“住有所居、住有优居”。

春回大地，暖意融融。从“有房住”到“住好房”，宁夏用实实在在的建设成果，回应着群众对美好生活的期盼。未来，随着各项住房保障措施的持续落地，将有更多人在这片土地上安居乐业、逐梦前行。

## 司法关怀“再延伸” 平罗县为困境儿童点亮心灯

本报讯（记者 罗鸣）为推动涉诉困境儿童帮扶工作从“案结了事”向“心灵呵护”深化延伸，近日，平罗县人民法院主动牵头，联合共青团平罗县委、平罗县妇联，深入一起已审结离婚案件的当事人家中，对涉案未成年人开展判后回访及帮扶，推动涉诉困境儿童帮扶工作从“案结了事”向“心灵呵护”延伸。

此次回访对象是一名正在特殊教育学校就读的男孩小明（化名）。在小明父母的离婚案件中，法院判决小明由父亲抚养。小明自幼患有癫痫病，需长期服药治疗，父亲常年在外务工，日常照顾主要依靠爷爷奶奶。家庭的变故与疾病的困扰，使小明成为平罗县人民法院重点关注的特殊困境儿童。回访中，工作人员详细记录了小明的治疗进展、康复需求及家庭面临的经济压力，力求精准掌握帮扶切入点。回访小组还从家庭教育、法治教育角度出发，就特殊困境儿童的有效沟通、心理健康关注、探望权履行及抚养费保障等，为小明的家长提供了针对性指导。

近年来，平罗县人民法院始终坚持“未成年人利益最大化”原则，持续健全家事案件判后跟踪回访机制，建立“一案一档”跟踪台账，对涉诉困境儿童实行分级分类管理，并深化部门协作，构建“司法保护+社会帮扶+家庭关爱”立体化帮扶体系。