

# 兰州市城关区张掖路街道 始终聚焦群众“急难愁盼” 解民忧纾民困 暖心为民办实事



为居民清除管道堵塞物。

“群众利益无小事，一枝一叶总关情。”近年来，兰州市城关区张掖路街道始终聚焦群众“急难愁盼”，不断强化为民服务理念，以“我为群众办实事”为出发点，立足居民需求，真心实意为居民解民忧、办实事。

## 1 化解居民“堵心事”

“下水道疏通了，我们的心里也不堵了，多亏了社区的帮忙！”12月4日，家住通渭路72号居民楼的陈女士看到已经更换好的下水管道，高兴地说道。

原来，12月2日，山字石社区网格员韩素萍接到通渭路72号303室居民的电话求助，反映因楼内下水管道堵塞，导致自家卫生间顶部被水泡透，并且楼道里流出大量污水，严重影响到了该楼居民的正常生活。

随后，韩素萍立即赶赴现场进行查看，并联系专业管道疏通人员查找堵塞点位，对管道进行了清掏和疏通，经过4个多小时的作业，成功清除了管道内的堵塞物，修复了漏水点，因该管道老化腐蚀严重，为了避免再次发生渗水现象，工人又更换了一节新的下水管道，彻底解决了居民的“后患”。同时，社区工作人员还联系楼院保洁员对楼道内淤积的污水进行了清扫。

## 2 社区出面解民忧

群众事无小事，事事连民心、事事关大局。12月6日，陇西路社区楼院长王宝亿在入户走访中了解到，家住陇西路59号302室的85岁高龄老人刘爷爷，家中卫生间屋顶出现严重漏水情况，不仅影响到老人的日常生活起居，还引发了邻里纠纷。

“我家卫生间屋顶漏水已经有段时间了，因为无法确定责任，问题一直没有得到解决。”王宝亿得知情况后，立即联系专业维修人员，赶往现场排查漏水原因。经过仔细检查，发现卫生间漏水是由于楼上马桶连接管道老化腐蚀所致。

在得知老人和楼上邻居马先生因为渗水问题存在邻里矛盾时，社区工

作人员分别到各家开展调解，双方同意配合解决问题。12月6日，社区找来水暖工在两家仔细查找漏水原因和漏水点，最终发现漏水点在楼上邻居杨先生家中。于是马先生自己出资维修了漏水水管，并更换了老旧腐蚀的水管，漏点终于被修好了。“要不是社区牵头化解矛盾，问题可能还会持续下去。”马先生说。

自“接诉即办”工作机制实施以来，张掖路街道各社区主动探索新机制，通过“线上+线下”双途径，建立“民情台账”，走访和解决居民生活中的问题和难事，受到辖区居民的好评。

文/图 奔流新闻·兰州晨报记者 张艾萍

# 这位网格员 她把服务做到群众的心坎上

“感谢社区网格员帮我找回丢失的白菜，还送到我7楼的家中。”近日，兰州市安宁区安宁西路街道长风社区网格员王雯娟主动帮助辖区居民找回丢失的蔬菜，收到长风东苑小区2栋2单元7楼的居民写的感谢信，这封感谢信就是对网格员最大的认可和满意。今年46岁的王雯娟虽然担任网格员只有短短9个月，作为网格员，她总是从群众身边最细小、最需要的问题着手，用心用情服务群众，真正把服务做到了群众的心坎上。

## A 当好“安全员”排查隐患保平安

一直以来，安全隐患排查都是网格员日常的重点工作。每天上午9时，王雯娟便前往自己的网格开展一天两次的日常巡防工作。

“大娘，您家的燃气使用完，要及时关闭阀门。”“电瓶车不能停在这里充电，赶紧推到非机动车停车区域。”由于长风

社区老旧院落多，在巡防的过程中王雯娟会格外注意排查各种情况。“这些问题一旦发现了就必须及时劝阻，最好当场整改。”

消防器材配备不足、电动车上楼入户、食品临近保质期等问题，王雯娟一边走，一边现场帮助群众及时整改。

## B 当好“调解员”化解纠纷促和谐

近日，王雯娟接到了辖区长风东苑小区37栋居民的电话反映，因为下水管道堵塞，三楼和七楼居民发生口角产生矛盾。王雯娟了解情况后立即前往实地走访，发现因为楼道管道老化，下水管道从二楼开始堵塞，为了尽快让居民们恢复用水化解邻里矛盾，她立刻寻找通管

道的工人并自己垫付疏通费用，其间耐心调解三楼和七楼居民的矛盾，让两家人进行了面对面沟通，最终双方握手言和，事情得到圆满解决，得到居民们的一致好评。每次遇到矛盾纠纷，她快速响应群众反映的问题，努力把矛盾纠纷化解在“家门口”，化解于萌芽状态。

## C 当好“服务员”心系群众解忧愁

作为网格员，王雯娟从未停止过服务群众的脚步。今年9月，王雯娟突然接到兰空医院的电话，医院刚接收一位无儿无女的空巢老人，医院根据紧急联系人联系社区的网格员。王雯娟立即赶到医院，得知曾爷爷晚上遛弯时被一辆轿车撞倒，目前在重症监护室治疗，她向社区汇报情况并立即办理相关手续。经过王雯娟三个月的悉心照料，曾爷爷从

重症监护室转入康复科进行康复治疗。

在日常工作中，王雯娟及时了解网格内的民情民意，尽职尽责地为群众解决身边事、心中事，实现服务零距离、网格心连心。在王雯娟的努力下，长风社区很多事关群众生活的“小事”被及时发现、解决，真正把服务做到了群众的心坎上。

奔流新闻·兰州晨报记者 赵鑫远

# 寒冬，为困境儿童送温暖

近日，兰州市七里河区敦煌路街道任家庄街西社区，携手兰州市小草爱心公益和中志协应急兰州减灾服务部，共同组成“金城妈妈”团队，开展了一场为困境儿童送温暖的活动，为辖区的孩子带去了画笔、画板、学习用品等。

社区工作人员和“金城妈妈”们来到困境儿童小能家中。一进家门“金城妈妈”们就亲切地与孩子交流互动，向孩子父亲询问孩子的生活状况、学习情况以及面临的困难和需求。通过“一对一”的关爱模式，耐心地倾听孩子的心声，让孩子感受到来自社会各界的关爱与温暖。同时，“金城妈妈”们还陪伴孩子一

起阅读书籍、学习新知识，与孩子分享彼此的故事与感悟，用陪伴为困境儿童营造了一个充满爱与关怀的成长环境。

一套新的学习用具、一个新画板，这些看似微不足道的小小心愿，对于渴望得到关爱与帮助的孩子来说，却承载着太多的期许与盼望。任家庄街西社区将积极整合社会资源，通过“一对一”以及“多对一”的结对关爱帮扶模式，为困境儿童与“金城妈妈”之间搭建起一座桥梁，用心倾听孩子的心声，关注孩子的身心健康，为他们的成长之路保驾护航。

奔流新闻·兰州晨报  
通讯员 祁国刚 记者 张雪芬

# 兴业银行兰州分行深入贯彻落实小微企业融资协调工作机制

小微企业作为国民经济的生力军，对于稳经济、促就业、增活力具有举足轻重的作用。破解小微企业融资难题，打通金融惠企利民的“最后一公里”，不仅是金融机构的责任，更是服务实体经济、助力地方经济发展的重要使命。兴业银行兰州分行积极贯彻落实监管和总行关于支持小微企业融资协调工作机制的部署要求，积极响应，精心组织，确保工作机制运行有序、推动有力、落地有效。截至10月末，兴业银行兰州分行小微企业贷款余额54.09亿元，较年初增长8.22亿元，增幅17.93%。

优化组织架构提高小微企业服务效能。聚焦贯彻落实小微企业融资协调工作机制总体部署，召开支持小微企业融资协调工作机制动员部署会，成立由分行行长挂帅，跨条线、跨部门、多层次的小微企业融资协调机制工作专班，强化组织领导，调动全行资源，推动协调机制各项工作执行落实。

制定工作方案落实小微企业服务要求。坚持目标导向和问题导向，提出4个方面、17条具体工作举措，形成可督导、可执行、可反馈的综合支持工作方案。方案通过优化业务流程、开辟审批绿色通道、加强数字普惠建

设、落实尽职免责政策、给予内部定价补贴等全方位加大对小微企业支持力度。

开展走访活动摸排小微企业服务需求。围绕“两张清单”，深入开展“千企万户大走访”活动，全面摸排小微企业融资需求，进一步打破信息壁垒。同时，将小微企业服务范围扩大到全省各个市州、县区和乡镇，确保金融惠企利民政策能够直达“最后一公里”。

丰富线上产品扩大小微企业服务范围。兴业银行兰州分行持续完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，聚焦小微，创新模

式，积极推广“兴速贷”等针对小微企业的专属线上融资产品。在精准满足小微企业多元融资需求的同时，以科技赋能提高小微企业的融资便利性。截至2024年10月末，该行实现线上融资余额6.08亿元，较年初增加1.04亿元，增幅20.63%。

兴业银行兰州分行将持续贯彻党中央、国务院决策部署，积极落实省委、省政府工作要求，全力做好小微企业融资协调机制工作，坚持金融服务为民宗旨，加大对小微企业支持力度，扎实做好“普惠金融”大文章，为当地小微企业高质量发展贡献兴业力量！