

接诉即办 未诉先办

精准发现 源头治理

“热线+网格”答出社会治理高分卷

本报记者 冯维静

电动车上楼问题诉求量降幅同比高达83%，飞线充电问题诉求量同比减少53%……今年以来，通州区“热线+网格”社会治理模式持续发力，24.4万件在街乡网格里发现的问题全部得到解决，充分体现了该模式精准发现、源头治理的强大效能，进一步提升了群众的获得感、幸福感、安全感。

多元共治破解社区困局

在北苑街道长桥园社区，一场关于外卖车辆管理的矛盾曾持续发酵。网格员在日常巡查时，目睹外卖电动车在狭窄道路上疾驰，将正在遛弯的老人吓得连连后退；单元楼下，外卖车占据消防通道。居民经常抱怨：“天天这样乱停，万一着火消防车都进不来！”然而，社区制定禁止外卖电动车进入小区后，冲突仍未平息。在实际操作中经常发生外卖员为了赶时间或是配送物品沉重，骑车冲卡，不服从管理，甚至和物业保安发生肢体冲突的情况，同时社区也接到了一些外卖人员通过12345热线对不让外卖车辆进入小区制度的投诉。

这一棘手难题经网格员反馈后，长桥园社区党总支迅速行动。社区会议室里，数十名党员、居民代表、外卖员代表围坐一圈，投影仪上循环播放着其他城市成功治理案例。“咱们得想个两全其美的办法！”一名居民提议：“能不能为外卖员提供代步工具？”经过连续两周的调研与协商，物业公司最终出资购置5辆自行车和3辆平板小拉车。如今，小区内，外卖电动车疾驰、乱停的现象再也不见了。小区门口，“外卖车辆停放区”井然有序。曾经居民与外卖员的冲突变成相互点头致意的和谐画面。

党建引领夯实治理根基

长桥园社区的治理仅是通州区“热线+网格”模式发挥效能的一个缩影，它的成功经验在于：坚持问题导向，不回避矛盾而是深挖根源；注重多方参与，让居民、物业、外卖员等利益相关方共同参与决策；创新解决思路，以“疏堵结合”替代“一刀切”管理，真正实现了社会治理从“矛盾频发”到“和谐共生”的转变，为基层治理提供了可复制、可推广的生动范本。

通州区城市管理指挥中心有关负责人表示，“热线+网格”模式通过系统性的机制创新与资源整合，正推动社会治理向更高水平迈进。在党建引领方面，通州区将党组织的力量延伸至网格末梢，构建起“区—街乡镇—社区村—单元网格”四级党建体系，实现党的组织建在网格、党员下沉网格、党员联系服务群众“三个



通州区依托城市管理指挥一体化平台实现数据的深度融合与智能分析，提升城市治理精度。记者 唐建媛

数据赋能提升治理精度

全覆盖”。各社区村以网格党支部为核心，定期开展“网格议事会”，将党的政治优势、组织优势转化为治理效能，例如，玉桥街道通过党员带头参与网格巡查，辖区内违规占道经营问题投诉量同比下降65%。

在机制保障上，通州区持续完善制度体系。通过《关于深化党建引领提升“热线+网格”治理成效的行动方案》，强化区级统筹协调，每月在区点评会、约谈会等重要会议中，将“热线+网格”工作与接诉即办同步推进；依据《非社区（村）主责接诉即办诉求清单》，厘清基层权责边界，避免派单混乱，让社区村能够聚焦主责高效处理问题；配套出台的《网格员热线类工作职责》，明确网格员从问题发现、上报到跟踪处理的全流程规范，促使网格员队伍成为基层治理的“尖兵”。

数据赋能也是该模式的一大亮点。依托通州区城市管理指挥一体化平台，全区实现“热线+网格”数据的深度融合与智能分析。平台不仅能实时展示网格区域内人、地、事的动态信息，还可通过算法模型预测民生诉求高发区域与时段。例如，通过对历史数据的分析，提前在夏季高温时段加强社区垃圾清运频次，使相关投诉量大幅降低。再如在雨季汛期来临前，各部门、各属地迅速行动集中治理房屋漏水、道路积水问题，确保汛期漏雨积水问题得到高效治理。同时，平台打破部门数据壁垒，让网格员上报的问题线索能快速流转至对应责任单位，形成“发现—处置—反馈”的闭环管理。

此外，通州区积极构建多元共

治格局。除发动在职党员、楼门长、志愿者等社会力量参与网格治理外，还鼓励企业、社会组织积极参与治理。在梨园镇半壁店小区内，一场潜在的火灾危机被北京联通智家工程师刘凯在主动巡查时及时化解。当他在巡查过程中途经半壁店小区车棚旁时，敏锐地发现烟雾冒出，火势正随着大风蔓延。情况危急，刘凯立刻停车，毫不犹豫地冲上前去进行灭火操作。尽管现场情况复杂，但他凭借着冷静和果断，迅速采取有效措施，经过一番努力，终于成功将火扑灭，保障了群众生命财产安全。

这种多元主体协同治理的模式，极大丰富了社会治理的手段与资源，让群众身边的“急难愁盼”问题得到高效解决。

深耕“禁毒护苗”工作

通州区筑牢青少年禁毒防线

本报讯(记者 石峰)今年以来，通州区禁毒工作组依托通州区禁毒教育基地，创新禁毒宣传载体，深入推进青少年毒品预防教育工作，引导青少年树立自我保护意识，增强辨别能力，将“坚决不吸第一口”深深印刻在心中。

近日，在通州区禁毒教育基地，运河小学的学生们通过VR设备体验“模拟吸毒”情境。互动体验区作为教育基地的特色区域，参观者能够通过佩戴VR眼镜，亲身体验吸毒之后的精神状态，直观感受毒瘾侵袭下的身心煎熬，以及吸毒后身体机能衰退、容貌变化等触目惊心的场景。一名刚体验过“模拟吸毒”的学生说：“感觉头晕、恶心，太难受了，我一定要远离毒品。”强烈的不适感让学生们更加真切地感受到毒品的危害。

学生们还在教育基地接受了多种形式的禁毒教育。通过了解我国禁毒史及禁毒工作取得的成效，参观各类毒品模型，学生们深刻认识到毒品对个人、家庭及社会的严重危害，并纷纷表示，要继承和发扬禁毒精神，为禁毒事业贡献自己的一份力量。

在科普宣讲环节，教育基地邀请到北京市天堂河女子强制隔离戒毒所“七色花”宣讲团的民警，以通俗易懂的语言、问答互动的形式向学生们普及禁毒知识，课堂上氛围活跃，学生们争相举手发言。民警还结合青少年认知特点，通过普法动画解析和真实案例再现，详细讲解新型毒品伪装形式及防范技巧。

通州区禁毒教育基地今年已提供讲解服务25场次，开展“禁毒一堂课”活动24场次，覆盖师生超5000人。为进一步巩固禁毒教育学习成果，通州区禁毒工作组发动学校师生参加禁毒作品征集活动，共收集到参观心得105篇，手抄报92篇，切实提升区内广大青少年识毒、防毒、拒毒的意识和能力，筑牢校园安全防线。

下一步，通州区禁毒工作组将继续深耕“禁毒护苗”工作，通过落实禁毒宣传教育“五个一”工程，不断向青少年普及禁毒知识，有效遏制毒品向学生群体蔓延，为广大青少年的健康成长保驾护航。

区市场监管局开展“世界计量日”宣传活动
市民学习“手机变砝码”

本报讯(记者 谢佳航)2025年5月20日是第26个“世界计量日”。通州区市场监管局围绕“计量新时代之需，应民生之盼”主题开展了系列宣传活动，面对面教授市民通过“手机变砝码”，用精准计量方便群众生活。

“请把手机放在秤上，我们帮您测出精准重量，贴上标签后它就能当‘砝码’用了！”5月20日上午，在国防教育广场，通州区市场监管局工作人员还向来往群众发放了100余份计量知识宣传图册，详细介绍了家用燃气表、电表、水表、能效水效标识等与日常生活息息相关的计量知识。与此同时，通州区计量所也同步开展了“计量实验室开放日”活动，邀请企业代表、群众代表20余人参观电学室、水表检定室，现场讲解了水、电、气器具计量原理、检定流程及正确使用办法。

下一步，通州区市场监管局将持续扩大宣传覆盖面，通过群众喜闻乐见的内容和形式加强计量知识宣传，让每个人都成为“计量员”，努力营造人人关心计量、人人参与计量、人人监督计量的良好社会氛围。

通州区残疾人专项招聘会走进永顺
全区20余家企业提供200余个岗位

本报讯(记者 石峰)为进一步推动残疾人就业，搭建企业与残疾人求职者之间的沟通桥梁，昨天上午，“融合社会力量 点亮职业梦想”2025年通州区残疾人专项招聘会举办永顺专场。来自全区的20余家企业，为残疾人提供涵盖销售、客服、文员等200余个岗位，吸引了超过100名残疾人求职者，现场达成就业意向50余人。

求职者李先生告诉记者，他一早来到现场，发现已经开始排队了。“专项招聘会对我们来说是一件好事，可以为我们提供技能培训和就业机会，希望以后多开展类似的活动。”

2025年通州区残疾人专项招聘

架起亲子间心灵沟通的桥梁

“情绪伙伴见面会”热闹开场

本报讯(记者 冯维静)“带‘紧张’表情贴4个脚板底！”随着情绪转盘飞速转动，社工的指令刚落下，玉桥街道艺苑西里社区活动室便响起阵阵欢声笑语与急促的脚步声。近日，北京关爱未来社工组织的“我的情绪伙伴见面会”亲子活动热闹开场，家长与孩子手拉手围成大圈，在趣味横生的互动游戏中，共同开启了一场关于情绪认知与心灵沟通的奇妙旅程。

活动中，社工以分享朋友趣事巧妙切入情绪话题。“刚刚玩游戏时，大家心里都有什么样的感觉呀？”随着社工的提问，孩子们纷纷举手，“开心”“害羞”“紧张”等情绪词汇不断涌现。一位家长感慨分享：“看到孩子成功完成任务开心得跳起来，我也跟着特别高兴；他差点落单时紧张的样子，让我忍不住赶紧去拉他的手。”社工借此引导亲子将游戏中的情绪体验转化为清晰的语言表达，让孩子学会识别到情绪的多样与普遍，也让家长进一步重视孩子的情绪变化。

心情涂色游戏中，孩子们用色彩尽情表达内心：浓烈的红色涂抹

出烦躁，明亮的黄色勾勒出开心。家长们安静陪伴，适时递笔、轻声询问，以尊重与接纳守护孩子的情绪表达。分享环节更是将活动推向高潮，亲子们敞开心扉讲述情绪小故事。面对“妈妈好像更喜欢表姐，我有点嫉妒”这样的敏感分享，社工及时引导：“这种感觉太正常啦，每个小朋友都希望得到爸爸妈妈独一无二的爱，这说明你特别需要妈妈的关注呀！”社工还通过真实案例，传递“情绪无对错，每个情绪背后都藏着需求”的理念，现场示范如何接纳孩子情绪、挖掘深层需求，并引导孩子用“我感到……因为……我希望……”的句式合理表达。

此次亲子活动以心理健康为纽带，融合趣味游戏与深度互动，既提升了孩子的情绪认知与表达能力，也为家长参与孩子心理健康教育提供实践平台，促进亲子间实现深层次的情感交流与心理共鸣。接下来，区民政局将联合更多公益组织，持续开展此类心理健康主题活动，为更多家庭的和谐幸福与孩子的心理成长保驾护航。

通州区启动
垃圾分类宣传周

本报讯(记者 冯维静)“快看！这个大转盘能转出垃圾分类小知识！”“智能回收箱投个瓶子就返钱，太神奇了！”近日，随着通州区垃圾分类宣传周活动正式启动，首场“进社区”主题活动在潞源街道含英园社区火热开展。区城市管理委联合潞源街道办事处，以新颖有趣的互动形式与便民举措，点燃居民参与垃圾分类的热情，让环保理念在欢声笑语中生根。

活动现场，可回收物兑换区人气爆棚。身着统一标识服装的潞源街道办事处工作人员，有条不紊地引导居民进行兑换。短短两小时内，临时置物台上就堆满了废旧纸箱、塑料瓶等可回收物，居民们排起长队参与其中。“家里攒了半年的废品，不仅能换日用品，还能环保出力，太值了！”拎着兑换奖品的王阿姨满脸笑地说道。

互动游戏区成为寓教于乐的“知识课堂”，磁力贴分类挑战吸引了众多居民驻足。居民们手持印有纸盒、饮料罐、干电池等物品的磁力贴，在思索与交流中，将其精准贴至红、蓝、绿、灰四色垃圾桶展板上。“以前总搞不清干电池怎么分类，玩了这个游戏一下子就记住了！”成功完成两项游戏、收获双重奖品的小朋友，兴奋地挥舞着手中的环保文具。

此次“进社区”活动作为通州区垃圾分类宣传周的首站，通过“兑换+游戏+智能设备”的多元宣传模式，将晦涩的垃圾分类知识转化为趣味体验，切实提升了居民的环保意识，为后续垃圾分类工作筑牢群众根基。在接下来的一周，通州区还将开展“进机关、进学校”“体验日”“研学参观”等一系列活动，持续推动绿色低碳生活理念深入人心，全力打造城市环保新时尚。

观展优惠享不停

“运河上的通州”文博季书签成抢手货



“运河上的通州”文博季书签美观实用，深受观众喜爱。记者 常鸣媛

本报讯(实习记者 王戟)“美观又实用，还有收藏价值！”在北京大运河博物馆“看·见殷商”展上，通州区推出的“运河上的通州”文博季书签深受观众喜爱。

据博物馆工作人员介绍，“运河上的通州”文博季书签每天限量发放1000张，工作人员会给排队入场的观众依次发放，每天开馆一个小时左右便发放一空。

“运河上的通州”文博季书签不仅是一张书签，更是一份通州区精心编制的消费指南，只需扫描一下上面的二维码，便可了解通州区文博季吃、住、行、游、购、娱六方面的优惠信息，还有对通州144个文博空间的详细介绍。

据了解，在5月19日至10月12日“运河上的通州”文博季期间，观众可按照文博季书签提供的信息，凭“看·见殷商”大展票根(含电子票)，享受景区游船、酒店、民宿、餐饮、演出、体育、影院、娱乐等300多项优惠福利。

“我通过媒体看到了这个每天限量发放的文博季书签，没想到今天这么幸运领到了。”从朝阳区赶来观展的李先生说，“这个书签对于观众来说特别实用，刚才趁排队的时间扫了二维码，发现原来凭购票凭证竟然有这么多吃喝住行上的优惠，看完展览可以在通州好好逛逛。”

区游船、酒店、民宿、餐饮、演出、体育、影院、娱乐等300多项优惠福利。李先生说：“这个书签对于观众来说特别实用，刚才趁排队的时间扫了二维码，发现原来凭购票凭证竟然有这么多吃喝住行上的优惠，看完展览可以在通州好好逛逛。”