



8项增值服务暖民心 微实事传递大温暖 油地惠民见实效

□通讯员 李周倩颖
姚 城

“我现在每天都来小区的长者食堂吃午饭，顿顿有热饭，日子过得越来越舒心！”提及社区的便民服务，碧林花园小区居民李阿姨的脸上满是笑意。一年来，滨州服务协调中心油地融合协调部在为油为民服务中打造特色亮点，推出帮办代办、长者食堂“优惠一餐”、工会大集等8项增值服务，用“微实事”汇聚“大温暖”，成为油地协同惠民的亮眼名片。



>>>聚焦“急难愁盼”，把服务送到群众心坎上

“水压小得连热水器都启动不了，夏天洗澡成了难题！”2025年，胜滨小区580户居民向油地融合协调部反映水压偏低问题。接到诉求后，协调部立即行动，协调水务等专业化服务单位，实地勘察管网布局、排查压力不足症结，最终有效解决了困扰居民许久的用水难题。“现在，打开水龙头，水流量特别足，再也不用为洗澡、做饭发愁了！”居民张大爷特意送来感谢信，字里行间满是认可。

这只是协调部解决民生难题的一个缩影。针对华滨新村181户居民供热计量表安装诉求，协调部主动对接供热单位，反复沟通优化供



热收费方式，推动供热计量表顺利安装，让居民享受到“用多少热、交多少费”的公平便利；面对200余户居民

房屋漏雨的“烦心事”，协调部优化维修基金使用流程，简化申请手续、加快审批效率，在雨季来临前完成所有

漏雨房屋修缮，让居民安心度汛。

“我们从‘等诉求’到‘找问题’，协调部健全与政府部门及驻区67家基层单位的‘问需、协商、联动、共建、共享’工作机制，每月通过油地联席会、驻区单位座谈会、员工群众恳谈会主动问需，全年收集并协调解决民生热点问题1069件次，就是要让服务跑在群众需求前面。”油地融合协调部负责人王瑛表示。

此外，协调部还助力主业单位开展涉疏场所安全隐患排查，解决了员工宿舍条件改善、纯梁区域医保异地结算等实际问题30余项。

>>>优化“服务机制”，让便民成效长期延续

为确保8项增值服务落地见效、长期运转，油地融合协调部不断完善工作机制，搭建“一体化统筹+专业化支撑+属地化融入”管理体系，新建“警律共建工作室”，开展“社区书记+物业项目经理”联席接待日活动，形成“发现问题—解决问题—完善服务”的良性循环。

在房屋漏雨维修工作中，协调部不仅简化了基金使用流程，还通过规范流程管理确保维修高效推进；帮办代办服务实行闭环管理，从接收材料到业务办结全程跟踪，确保“事事有回音、件件有着落”；针对各类民生诉求，通过联席接待日现场受理、专人跟进，让群众反映的问题及时得到回应和解决。

碧林花园小区3栋小高层的7部电梯自2007年投用后已超设计寿命，碧林站依据政策反复对接政府，成功为小区争取到电梯免费更换资格。为保障选型公开公正，碧林站邀请15位居民代表担任“评委”，并联合公证处等部门全程监督，经民主投票，某品牌高票中标。“从政策对接到品牌选定，社区一直为我们操心，这种被重视的感觉太暖心了！”居民代表说道。目前，电梯更新项目已进入实质性推进阶段，将有效消除居民出行安全隐患。

“我们不仅要推出服务，更要把服务做细、做久，让居民长期受益。”滨州服务协调中心党委书记张峰说。该中心一系列机制保障让增值服务从“一时热”变为“长久暖”，持续为居民生活添便利、增福祉，让油地融合的发展成果真正惠及千家万户。

>>>创新“增值服务”，让便民举措更有温度

“一荤两素一汤，价格实惠，味道好还干净，我们老年人就盼着这样的食堂！”每天中午，碧林花园长者食堂里坐满了前来用餐的老人。为解决独居、高龄老人“吃饭难”问题，协调部推出长者食堂“优惠一餐”服务，通过油地资源整合补贴餐费，让老年人花小钱就能吃上营养热饭。目前，日均服务小区居民超120人次，其中70岁以上老人凭老年卡可享受8.9元自助餐；食堂旁的小超市上架了低糖零食、防滑拖鞋等30余种适老商品；团购服务每周根据居民需求集中采购时令蔬菜、水果，价格较市

场价低15%。

协调部还针对居民多样化需求，推出一系列“接地气”的增值服务。联合滨州市总工会、滨城区总工会的“工会大集”活动，志愿者协助企业展示特色农产品、推广本土品牌，引导居民体验非遗文化，大集上家电维修、免费理发、公益磨刀等便民服务有序开展。帮办代办服务覆盖社保缴纳、医保报销、证件补办等高频业务，工作人员主动上门收集材料、代为跑腿办理，为行动不便的老人、忙碌的上班族节省大量时间和精力，让办事不再“绕弯路”；小区“微工厂”为

有就业需求的居民搭建了便捷平台，尤其为居家宝妈、待业人员等群体提供了灵活的就业岗位，让大家足不出户就能实现增收，既兼顾了家庭，又获得了劳动收入。

在养老服务方面，胜东站配合市中街道引进天志仁和养老中心入驻滨东小区后，精准发力推动项目落地见效。养老中心收住46名失能、半失能等困难老年居民，提供专业照护服务，有效缓解油田职工家属照护压力，让老人安享晚年。同时协助中心成功申报政府慈善食堂就餐点，解决老年人就餐不便问题；联合辖区单位

开展包饺子、文体互动等志愿服务活动10余场，丰富老人精神文化生活、改善养老环境，既强化了对老年群体的关爱，凝聚社区向心力，也为完善社区养老服务体系积累了有益经验。

这些看似“微小”的服务，却精准戳中了居民的生活痛点，让油地融合的暖意渗透到日常点滴中。此外，协调部推出的社区健康咨询等特色服务，联合滨州市人民医院开展志愿服务义诊活动，为居民提供血压测量、用药指导等服务，实现“居民有需求，服务有响应”。