

万州：“楼栋工作日”解决“芝麻绿豆事”

万州区太白街道白岩路一旁的四方院小巷内，两侧描绘不同年代场景的历史文化墙仿佛穿越时空，唤起老城记忆。

在居民们的印象中，曾经的四方院小巷，天上电线网密布，地上污水横流，环境脏乱差。

改变始于2019年6月，太白街道结合“楼栋工作日”，以解决群众反映的突出问题为导向，植入历史文化元素，改造升级四方院巷道。改造后的四方院巷道大变样，曾经的背街小巷变身“网红街”：既释放了老旧空间的精气神，又展示了城市记忆和时代变迁，吸引众多年轻人前来拍照打卡。

“以前还想着要搬家，现在环境美了，舍不得走了，住在这里真的是幸福感倍增。”居民说。

2019年起，万州区着力解决群众的“急难愁盼”，创新推出“楼栋工作日”机制，结合开展市域社会治理现代化试点，构建“群众需要、社区楼栋吹哨、街道部门报到、区级领导督导”的基层治理模式。由区委统筹，区级部门负责人、街道班子成员每月到543个社区网格“打卡”报到，全覆盖下沉到3454个城区楼栋，面对面倾听群众诉求。

“上街那里的消防水管一直漏，能不能处理一下？”“我们那的树枝太密了，都要长到窗户里了。”7月20日，在太白街道孙家书房社区，居民们你一言我一语，向前来“打卡”的街道、社区工作人员诉求。经过一一记录，街道、社区工作人员将群众反映的问题建立清单，实施分类派单，引导居民自办“私事”、楼栋主办“小事”、街道部门联办“大事”、区领导督办“难事”。

在钟鼓楼街道桑树社区桑树廉租房小区，由于户型设计的原因，没有专门晾衣服的阳台，于是院坝、绿化带等公共区域，晾衣绳横七竖八到处扯。在了解到居民们的不便后，社区立即在每栋楼前都统一安装了晾衣杆，长期困扰大伙儿的晾衣服问题一下子得到了解决。“除了晾衣杆，社区还为我们争取了很多便民设施，比如健身器材、休闲桌椅……”这些贴心事，居民们都看在眼里。

“社区工作千头万绪，但说到底，就是要为民服务、为民办事。只有从‘芝麻绿豆’的小事入手，一件件加以解决，才能把工作做到群众心坎上。”社区工作人员说。

为把习近平总书记“七一”重要讲话精神落到实处，夯实“我为群众办实事”的宗旨，万州区把“楼栋工作日”作为坚持为民办实事的长效工作机制，与城市基层党建深度融合，聚拢政府、社会、群众等各类主体资源力量，握指成拳，聚点成面，不断完善“楼栋工作日”“怎么办”的实施路径，实现了为民办实事常做常新，长做长效。

记者 郑宇 实习生 杨涵 摄影报道/视觉重庆



万州区钟鼓楼街道幸福社区丰收移民小区，老旧住宅增设电梯后，极大地方便了居民的出行。



万州区钟鼓楼街道桑树社区廉租房小区，社区便民服务队免费为因病致育的居民清洗空调。



万州区太白街道青羊宫社区矛盾调解室，“和事佬”志愿服务队帮助群众调节邻里纠纷。



万州区太白街道青羊宫社区便民服务大厅，通过提升“减证便民”效能，打造“一站式”服务，让群众办事更加便捷。



万州区太白街道孙家书房社区，前来“打卡”的街道、社区工作人员倾听群众诉求。

数智移动 实事为民

重庆移动用心用情用力讲“数”为民服务故事

一张5G精品网络，近**2万**个5G基站，5G核心网商用，700MHz“黄金频段”在高校率先落地……中国移动在渝建设的“信息高速”为重庆数字经济发展插上腾飞翅膀。

全市**300余家**中国移动营业厅设置“爱心座椅”，开通无障碍绿色通道；**3000多名**装维人员为近**60万户**家庭提供及时上门服务；**1000余名**营业厅爱心志愿者及时耐心为到厅老年人解惑答疑，帮助“银发族”便捷跨越“数字鸿沟”。

一部手机、一个智能管理大屏，一批高清网联摄像头，拉近在外务工人员与家的距离，超**2000**个中国移动“平安乡村”的建设，让重庆的乡村变得更加美丽安全。

中国移动重庆公司成立22周年，始终践行数智化转型，担当网络强国、数字中国、智慧社会主力军，发挥数字技术优势，用心用情用力解决群众的“急难愁盼”问题，努力为百姓大众提供用得上、用得起、用得好的信息服务，让广大用户在经济社会数智化转型中增强获得感、幸福感和安全感。

5G赋能百姓出行安全——给电梯挂上“平安符”

近日，家住合川南城花园的居民们发现，小区的电梯内加装了一批摄像头，小区物管处新增了一个管理平台，能有效监控电梯运行状态并及时安全预警，犹如给小区电梯加装了“平安符”，让居民的出行更加安全。

近年来，由电梯故障引发的意外事故时有发生，给老百姓的出行安全造成一定威胁，为老旧小区加装电梯，如何科学有效地加强电梯运行的安全，是老百姓迫切关心的问题。基于电梯生态使用场景和行业属性，重庆移动联合中国移动物联网公司，利用5G、物联网、区块链、人工智能等新技术对传统电梯进行数智化升级改造，成功推出“物联网+科技+服务”的电梯物联网解决方案——“慧梯宝”，为老百姓的出行安全保驾护航。

据了解，作为“2021年重庆市物联网十大应用案例”之一，“慧梯宝”以硬件终端对接物模型，通过部署专属平台和手机终端功能模块，搭载监控终端，能实现覆盖电梯全业务场景的管理运营。



老人为上门服务的巫山移动工作人员送上书画表示感谢

“与传统电梯相比，加装‘慧梯宝’后的电梯，使得管理风险降低98%，困人伤人事件发生率降低60%。”重庆移动相关负责人介绍说。

与此同时，重庆移动创新行业生态合作模式，与保险公司开展合作，对电梯全生命周期进行运营监管和事故应对处置，帮助有效提升老百姓安全事故抗风险能力。

截至目前，重庆移动“慧梯宝”智慧电梯方案已在重庆多个区县推广使用，仅在合川一地，已对2000部传统电梯进行改造升级。

“星级服务”进万家——关于一封信和一把扇的故事

家住巫山县城的唐成老人今年90岁高龄，身体康健的唐老一直

对智能化的新奇事物抱有好奇。

因未和子女同住，为方便与老人及时联系沟通，唐老的子女特意为他购买了一部智能手机，但在使用中，问题接踵而来。如何用手机进行视频通话、看新闻看视频、充话费、出示健康码……这一系列智能化问题让唐老不知所措、忧心不已。得知这一情况后，重庆移动的工作人员及时安抚老人情绪，耐心为其讲解智能手机操作方法，细致地为老人普及各类智能化应用，还时常上门为其提供咨询服务。在工作人员的用心服务下，唐老不仅学会了视频聊天，用APP看新闻、刷视频更是轻而易举，还掌握了不少防范诈骗的安全知识。

一把香扇——“江山就是人民、人民就是江山”，一幅书画——“顾客求助，热情接待，细心解困，满意而归”，爱好书画的唐老冒着重庆的高

温天气来到巫山移动营业厅，送上亲手书写的感谢信，“感谢重庆移动的工作人员，不仅服务好，还有极高的工作效率，对他们十分满意，以后身边的朋友和孩子买手机、办业务都要找移动。”唐老慈祥又激动地说道。

“上门服务”是重庆移动全面实施“服务进万家”惠民工程的生动实践，旨在让老百姓在家门口就能享受到便捷信息通信服务。特别针对“银发族”，每当老年人进入营业厅，便有专人“面对面”开展引导服务、优先服务。与此同时，针对老年用户习惯，重庆移动深入实施工信部“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，为老年客户提供简化版的手机APP，通过大图标、大字体、大音量、一键呼叫等方式，帮助老年人便捷地获取各类信息。截至目前，重庆移动推出的“10086敬老服务专线”已累计呼入达158万。

数字技术赋能“平安乡村”——“新农具”绘就“指尖上的美丽乡村”

在乡村，手机不仅是乡村振兴的“新农具”，也是“平安乡村”建设的智慧工具。村民们通过手机，一键实时看家护院，便捷操控实现智慧养殖、智慧种植……通过指尖，便高效完成了“新农活”。

“自从安装摄像头后，不管我走到哪里，我都能随时查看家里的情况，这样就更放心了。还有，从县城里回来的孙子只要通过中国移动的‘爱家教育’就能远程地进行课程学习，也就不用担心课程辅导问题。”酉阳前峰村村民冉梦方满面笑容地说。

“平安乡村”是重庆移动围绕农村地区的安防环境打造的一体化解决方案。一方面能助力当地政府实现乡村公共安全视频监控覆盖，解决乡村安全和综合治理等问题；另一方面为外出务工人员提供远程看护服务，加强对留守老人、妇女、儿童的关爱，解决村民后顾之忧。

像酉阳县这样大力建设“平安乡村”的区县还有很多，截至目前，重庆移动已在全市的32个区县成功完成2000多个“平安乡村”的打造，逐步描绘出一幅更广阔、更安全的美丽乡村全景图。

重庆移动践行“星级服务 让爱连接”服务理念，不断提升服务工作的规范化、流程化、科学化水平。2021年6月，重庆移动制定的服务标准体系顺利通过ISO9001质量管理体系认证，该认证由质量管理与质量保证技术协会组织开展，是企业赢得客户和消费者信赖的权威认证。

数智移动，实事为民。重庆移动始终牢记初心使命，推动社会数智化转型发展，为山城百姓提供更高品质的信息通信服务，为“智造重镇”“智慧名城”建设添砖加瓦。

张婷

图片由重庆移动提供



在合川落地使用的“慧梯宝”智慧电梯大数据平台系统界面