

推进拆违治乱 建设美丽家园

服务挺在执法前,老旧小区违建治理有序推进

各区(市)违建治理亮点成效展示②

今年以来,各区(市)违建整治工作紧紧围绕城市更新和城市建设三年攻坚行动,在老旧小区违建治理中坚持“服务挺在执法前”,赢得了群众的理解和支持。同时,做好老旧小区“拆违+”工作,将拆违工作与老旧小区整治紧密结合,做到了拆违治脏、拆违治乱、拆违添绿,提升了老旧小区的人居环境,增强了群众的获得感、幸福感、安全感。

市南区:

主动为居民解决现实问题 60余次入户走访和电话谈心获得居民理解支持

伏龙路56号楼顶违建存在多年,经过摸底排查,违建共有8处,涉及伏龙路56号、56号甲、56号乙,面积400多平方米。市南区将这8处楼顶违建的治理作为违法建设百日攻坚的重要工作,通过60余次入户走访和电话谈心,获得居民理解和支持,老楼院经过治理焕发了新生机。



市南区伏龙路56号违建拆除前,执法人员入户宣传。

针对居民多为租户、联系沟通困难等现实问题,市南区成立专项工作小组,先后召开15次拆违专题调度会,逐户分析研究,确定入户动员和违建拆除两条线一体推进,历时2个多月时间,出动执法人员30余人,最终将400余平方米楼顶违建全部拆除完毕。

在拆违中按照“先说服自拆,后集中帮拆”的原则,市南区把重点放在说服教育上,街道、社区工作人员通过电话劝说、单位发函、入户宣传、政策讲解等形式,多途径劝说居民积极配合,发动一户、拆除一处。按照“便民、利民、为民”的工作思路,结合违建拆除后楼顶防水、外墙粉刷等修复工作,不断对拆违细节进行“微调”。经过江苏路街道办事处、执法中队和社区多达60余次的入户走访和电话谈心,详细讲解法律法规和政策详情,向居民介绍违法建设的危害性,违建的拆除工作在居民配合下得以顺利完成。

伏龙路56号601户违建比较特殊,违建构成房顶,拆除后居民家裸露

在外,因拆除时雷雨频繁,为避免给居民造成不必要的损失,执法人员联合施工方、当事人研究制定改造方案,对房顶进行恢复,并做好防水工作,确保当事人的合法权益得到保护。

以伏龙路56号、56号甲、56号乙楼顶违建拆除为契机,市南区全面推进违建拆除攻坚行动,根据实际情况制定连片拆除方案,以伏龙路56号为中心点,对周边存量违建进行再次摸排,同步推进拆违。先后拆除伏龙路54号违建1处、齐东路55号违建3处,面积共计100余平方米。

违建拆除后的楼顶粉刷、地面整修和绿化美化是拆违工作的重要环节。按照“随拆随清”原则,市南区及时做好垃圾清运、防水粉刷等工作,确保不影响居民正常生活,避免雨天造成楼顶漏雨等问题。先后对伏龙路56号、56号甲、56号乙违建拆除后的楼顶进行防水粉刷,增添楼梯整体和谐度;对伏龙路54号、齐东路55号地面硬化修复,根据居民需求种绿补绿,及时清洗违建拆后地面浮土扬尘。通过进一步美化楼院环境,“靓”化楼院颜值,擦亮老城区容貌,让居民生活更加舒心。

崂山区:

启动执法服务到户模式 身在国外的业主“期待小区越变越好”

“家交给您,我放心!”这是出国在外多年的王女士发给崂山区综合执法局直属四中队原队长刘振斌的微信。王女士说,正是执法人员的耐心讲解政策、换位为他人着想,感动了自己,“即使我在国外回不了家,也支持拆违工作。”

王女士的家位于崂山区京沪山庄小区,共有13个楼座360余户,小区楼顶私搭乱建较为普遍。今年以来,崂山区集中开展老旧小区违建整治行动,并对小区内各类楼上楼、阳光房等私搭乱建彻底整治。在京沪山庄小区违建整治推进过程中,面对最后一户当事人王女士留居海外、联系困难的情况,崂山区综合执法部门创新工作举措,启动执法服务到户模式,推动违建整治工作落地落实。

为快速推进违建整治工作,崂山区将宣传教育融入治违全过程,做到拆前有政策铺垫,拆中有舆论引导,拆后有法制教育,并广泛发动群众力量参与整治,积极营造“小区是我家,整治靠大家”的氛围。同时,优化执法机制,挑选精兵强将成立攻坚小组;实行“三包责任到人”,即包院到人、包楼到人、包户到人,层层压实治理责任,确保整治落实到位。

考虑到王女士一家长期居住国外,刘振斌就成了王女士家的固定责任人。为了和王女士取得联系,刘振斌可谓“绞尽脑汁”。他先后通过协调物业等方式找到了7个电话号码,但都是无效号码。情急之下,刘振斌挨家挨户走访小区住户,最终从另一位小区业主那里得到了王女士的微信。

在了解到王女士长期居住在莫斯科无法回国,并一度对拆违工作存在抵触情绪后,刘振斌决定制定“两步走”攻坚策略。“我首先要当好‘普法员’,动员工作要把话说到群众的心窝



崂山区京沪山庄小区楼顶违建拆除后。



崂山区京沪山庄小区楼顶违建拆除前。

里,把法规和政策传达清晰,晓之以法、明之以理、动之以情。其次坚持“政策攻心”,从法律法规到家国情怀、崂山变迁、楼院焕新,将崂山区老旧小区改造的相关政策和整治提升预期效果宣讲到位,阐明利害关系,逐步获得了王女士的理解。”刘振斌说,因为青岛与莫斯科存在5个小时的时差,他又配合王女士的时间进行动员,设身处地站在王女士的立场研判解决方案,并就其关心的问题一一协调反馈。

拆除那天,崂山区为王女士制定了专属方案,实行“阳光拆除”。执法人员对执法全过程录音录像,并同步发送给王女士,保证整治过程公开透明。针对王女士担心的漏水等问题,执法人员提前协调防水公司等单位及

时跟进,做好防水防漏施工等预防措施;同时根据王女士的委托,协调相关企业安装了防盗门、防盗窗以及防雨帘和门锁,还协调物业服务企业定期对王女士家进行巡查检查。

“工作做得这么细致,让我很暖心也很感动,我和执法人员也成了朋友。期待小区越变越好!”在违建拆除后,王女士这样说。

正是依托暖心的人性化执法工作,京沪山庄小区32处545平方米各类私搭乱建快速拆除完毕,并且赢得了居民的一致理解和支持。而随着违建的拆除完毕,京沪山庄小区改造也得以顺利实施,居民的人居环境品质有了极大提升。

贾臻 刘洪军

公交“微循环”畅通“大动脉”

青岛城运控股公交集团以特色化发展奏响公交美好出行新篇章

从重实干到尽精微,精细服务拉近驾乘距离

2012年3月,为解决新建小区居民的“最后一公里和最后一公里”出行难题,公交集团开通402路微循环公交线路。开线之初,公交方面选拔了服务好、素质强的驾驶员参与线路运行。

“刚开线,大家都迫切地想与乘客构建起良好的互动关系。但仅仅依靠基础服务,无法快速贴近乘客。”现任402路线班组长赵娣在该线运行10年。她介绍,驾驶员们在充分总结后认为,微循环的乘客相对固定,“细”字是拉近驾乘距离的关键。

“细节做到位,车厢才能增温。”赵娣说,她与同事们在运行中发现,乘客因对新线路不熟悉,时常提出换乘方案、发车间隔、景点分布等细节性问题。为此,她总结了有问必答、有答必应、有应必回的“三有”服务法,即乘客提出的问题要努力回答,回答之后要在服务上有响应、见行动,行动之后还要回看效果进一步提升。该服务法要求驾驶员对细节问题有应答、有思考、有回溯,逐渐形成服务闭环,推动全线服务提质。创新服务法之余,驾驶员们冬日手缝爱心坐垫,装扮节日车厢,用更多的切实举措获得了乘客的肯定。

车厢里有温度,乘客心也要暖。2017年左右,402路线结合乘客反馈,决定将提升早高峰出行便利性作为重点问题解决,推出“402路线乘客微信群”。微信群内,班组长每日发布运行计划,并适时根据当日路况告知班次调整信息。此举大大节省了乘客们候车时间,提升出行效率,收获连连好评。多年来,运行计划准时公布从未间断,驾驶员们数年如一日的坚持也让沿线乘客感受到别样温暖。逢年过节,线路老乘客会在群内送上诚挚问候,感谢驾驶员的辛苦付出,全线驾乘关系持续向好,微信群成为驾乘互动的“线上桥梁”。

车型迭代升级,接驳地铁双线

软件服务持续提质,硬件设施也同步升级。10年间,402路线经历了3次车型迭代,从柴油车到纯电动车,再根据客流增长调整为载客更多的



▲公交402路线接驳地铁站点。

▶402路线开线之初,车辆整装待发。



纯电动车。纯电动公交车安全系数更高,8个监控探头全方位确保行车安全;适老化建设更优,通过气囊控制车身倾斜程度,让老年乘客踏脚无碍、出行无忧;科技含量更高,车身后布控雷达,车门处设防夹功能,驾驶室前方设驾驶员行为监测装置,以科技为市民出行护航。

车型迭代对驾驶员的专业技能和岗位素养提

出了更高的要求。“新车型的科技感更强,特别是技术更迭极快,驾驶员学习不及时就会掉队。”赵娣表示,她要求自己在培训中充分了解车辆的基本构造及有关原理,只有真正学习理解,掌握各类设施设备的使用,才能更好地为乘客服务。她说,以新式纯电动公交车为例,驾驶员踩油门时需轻踩缓抬,操作上的合规与否,关系到电能消耗的多

寡,影响着线路的节能降耗成效。此外,驾驶员对雨雪模式的应用、对涉水深度的把控,直接关系到车辆运行安全。

“402路线全线都是女驾驶员,大家在技术学习上细心耐心,更有恒心。”赵娣说,车辆换新后,她们纷纷投入交流学习,在新车型操作培训和厂家经验分享会上,彼此结合实践提出问题,寻求解决方案,掀起了一轮又一轮的“比学赶超”热潮。这股热潮也让微循环线路迸发出新的时代活力。

服务、设施、技术兼备之上,402路线持续强化对客流的吸引力,以公交站点对接地铁站点,满足乘客高效便捷的出行需求。目前,402路全线共计4个站点分别与地铁2号线、3号线对接,轨道交通与公交站点衔接距离最小不足50米,最大不超过500米,最大程度方便市民早晚高峰时段的公交—地铁换乘,实现地铁送到站,公交送到家,提升了绿色出行的吸引力。

从畅通“微循环”到贯通“大动脉”

10年来,402路线建设始终与乘客需求同步,与城市发展同频,与美好出行同向,将微循环线路的为民做实、便民做优、亲民做强,线路建设成果丰硕。据统计,开线至今,402路线共发出22.64万车次,运行11.92万小时,运行里程达158.39万公里。连续4年,402路线完成公司下达的计划里程达100%,高峰正点发车率完成计划的100%,未发生任何服务责任投诉。线路获评青岛市“巾帼文明岗”、青岛市“女职工建功立业标兵岗”等多项荣誉。

402路线的“蝶变”,正是公交集团主动融入城市发展,找准民生小切口,做优美好出行“大文章”的缩影。十年来,公交集团随城市格局变化,调整线路运营策略,充分倾听民声、着力实现民盼,大力发展微循环公交线路,满足市民出行最初500米和最后500米需求。目前,公交集团共开通微循环公交线路16条,线路与26个地铁站接驳,覆盖市南、市北、崂山、李沧四区,累计惠及乘客百万余人次,以畅通公交“微循环”贯通交通“大动脉”,大力构建内外畅联的城市交通网络,推动公交出行向高效便捷、灵活多元转变,让城市出行生活更加美好。(张雅雯 韩尧钰)

东西串起城市地标性景点,南北对接多个地铁换乘站,夏秋两季接迎送外地游客,早晚高峰真情服务通勤市民……作为青岛城运控股公交集团首批微循环公交线路,转眼间,市南巴士公司402路线已走过10年的发展历程。

10年间,402路线车厢服务创新提质,车型车质迭代升级,与地铁实现多点接驳。以其为代表的一批微循环公交线路,以特色化发展奏响公交美好出行新篇章。



■公交402路线驾驶员真情服务。

