

# 井盖维修一波三折

## ——半个月周折背后的协同治理镜鉴

全媒体记者 陆颖敏

3月23日，家住港北区建设路（唐人街购物广场）附近的市民李女士发现，楼下马路中央一处原先无具体标识、塌陷的井盖，经相关部门修复后，井盖四周水泥已完全硬化，高度与路面齐平，修复区域恢复正常通行。

从拨打贵港市12345热线到相关部门协调，再到责任单位完成修复，虽然中间出现一些波折，历经半个多月，但问题最终还是得到解决。民生无小事，事事有着落，群众满意才是检验工作的标准。

### 1 深夜巨响引出“问题井盖”

3月6日晚，“砰”的一声巨响打破了夜晚的宁静，家住港北区建设路（唐人街购物广场）附近的李女士从睡梦中惊醒。她往窗外一看，发现罪魁祸首是楼下马路中央一处无具体标识、塌陷的井盖。“车辆经过时与井盖碰撞发出很大噪音，存在安全隐患。”李女士担忧地说道。

次日上午，李女士拨打贵港市12345热线反映井盖塌陷问题，满心期待相关部门能尽快前去维修。然而，这一修，竟持续了半个多月。

### 2 信息不对称修错井盖，群众评价接连不满

3月13日，李女士收到热线平台回访短信：“您反映的问题已处理好，请评价。”她满怀欣喜望向窗外，却发现马路中央的井盖依旧塌陷，车辆驶过，“砰砰砰”的噪声不断。“回访说已经解决了，可根本没处理好，我对处理结果不满意。”李女士随即通过短信链接给出“不满意”的评价。

原来，3月11日，贵港电信接单后，维修人员因未认真核对信息，误将建设路一处属于电信公司权属范围、开裂下沉的井盖当作涉事井盖进行维修。3月12日完成维修，3月13日便在热线管理平台选择办结工单。接到二次派单的中国电信贵港北区分公司副总经理谭伟程起初十分疑惑：“井盖已经修好了，为什么群众不满意？”经电话与李女士核对才发现，竟然修错了井盖！

发现问题后，贵港电信联系李女士确认井盖具体位置，现场核查发现该井盖不属于其权属范围并如实告知。李女士虽表示理解，但漫长的等待换来一场乌龙，心中难免失落。因对待群众诉求不够认真、导致工单处理时间延长等问题，贵港电信登上热线平台办件黑榜名单。

谭伟程表示：“通过此事，公司在与群众沟通等方面存在不足，我们将吸取教训，进一步加强服务群众、沟通群众的能力。”贵港电信将强化内部沟通协同机制，提高信息资源共享及流转效率，建立“投诉一解决一回访一整改”闭环管控，强化首问责任制，推行“接诉即核验”流程，采取5G视频勘查、产权标识外露等方式，加大通信基础设施巡检排查和维护力度。

### 3 部门间信息沟通不畅，权属界定存难点

据了解，电信井是市政设施中专门为通信行业设计的井体，用于容纳光缆、电缆等通信线路，电信、移动、联通等多家通信公司线路均在井道中。

回溯事件过程，信息处理记录暴露部门间沟通问题。3月7日，热线中心将李女士反映的问题派发至市城市管理监督局。3月10日，市城市管理监督局回复称：“中山路与建设路交汇西南角机动车道，华健大药房前面，一个700×800平方厘米铸铁非雨污检查井（电信井）沉陷，请移交相关部门核处。”

谭洁雁还提到，此前市公用事业中心曾多次对该井盖进行加固，但因车辆多次碾压，井盖再次破损。通信井盖和管道不属于市政部门直接管养维修的管辖范围，希望各级工信部门加强对通信单位的监督管理，各通信单位应做好井盖、管线标记工



图为塌陷下沉的井盖。市公用事业中心供图



图为维修后的井盖。全媒体记者陆颖敏摄

市公用事业中心主任谭洁雁解释：“3月10日，工作人员下井检查时看到井内管线上印有‘中国电信’标识，便将其初步认定为‘电信井’。”据了解，贵港多家通信运营商管线存在重叠、交叉情况，部分通信井盖和井内管线上印有不同公司的标识，导致识别困难。而且，在接到热线平台派单前，中心工作人员巡检时已发现该井盖损坏，并在部门工作群内告知贵港电信、移动、联通和广电网络公司等单位核查、维修，但截至3月10日，这些单位均未回复。

谭洁雁还提到，此前市公用事业中心曾多次对该井盖进行加固，但因车辆多次碾压，井盖再次破损。通信井盖和管道不属于市政部门直接管养维修的管辖范围，希望各级工信部门加强对通信单位的监督管理，各通信单位应做好井盖、管线标记工

作，加强巡检。

### 4 权属确定二次派单再遇“进度差”，维修完成获认可

3月18日，贵港电信以“不属于贵港电信管道”为由将工单退回，热线平台随即派发至贵港移动。贵港移动收到工单后，于3月19日安排维修人员前往核实，并联系李女士，表示该井盖在其权属范围内。已报公司部门做迁改故障处理，李女士当时对回复无异议。

但令贵港移动意想不到的是，李女士当天第二次评价仍是不满意、未解决。“我去看现场看了，井盖还是没修好。”李女士不满地说。原来，维修人员3月19日仅现场确认情况并告知维修意见，群众却理解为当天就能修好，而实际施工在3月22日正式开始。3月23日，井盖四周水泥完全硬化，高度与路面齐平，修复区域恢复正常通行。

中国移动通信集团广西有限公司贵港市城区公司总经理唐钟鸣表示：“我们理解群众想要尽快解决问题的心情，但公司报建、组织维修人员、准备维修材料等也需要一定时间。公司将增强服务意识，把问题解决端口前移，加强与群众沟通，通过技术创新提升城市基础设施智能化管理水平。”

4月29日上午，记者在现场看到，原先松动、塌陷的井盖已修复完毕，早高峰车流量大，车辆从井盖上驶过时，未发生松动、位移等现象。李女士在热线平台抽查询问中说：“问题解决了，我挺满意的。”



◇民生时评

## 群众事等不起 作风病拖不得

李园园

一个井盖问题，折腾半月才解决，其间还信息核查不到位、修错井盖。小小井盖，成了检验干部作风的试金石。“群众利益无小事”，这句口号我们耳熟能详，可实际行动却存在差距。井盖异响、路灯不亮、路面坑洼，这些“小毛病”就像鞋里的沙砾，虽不致命却让人难受。如果群众的这些基本诉求都解决不好，“为民服务”的口号喊得再

响也是空谈。信息核查不到位、修错井盖，表面看是沟通不畅，实则是工作不细、责任不实。维修井盖并不需要多么高深的技术，但从落实责任单位到完成井盖维修，仍让群众苦等这么久。民生工作贵在“主动出击”，最忌“坐等上门”。推诿拖延，消耗的是群众信任，透支的是政府公信力。当下贵港正处在发展关键期，

要跑出发展“加速度”，干部思想先要有高度——与其在总结里“高度重视”，不如到现场真正“弯下腰来”；与其在会议上“强调再强调”，不如把问题“解决再解决”。民生温度决定发展高度，修好一个井盖、点亮一盏路灯、铺平一段道路，这些小事就是民心的刻度尺，是“国之大者”。把群众小事当大事办，方能为改革发展稳定大局凝聚磅礴伟力。

## 消费陷阱需警惕 受骗莫慌找热线

贵港市12345热线成功助力受骗市民追回损失2万元

贵港讯 4月8日，贵港市12345热线同时接到两名市民来电，反映参与平南县龙祥大道新天地惠民优品活动时遭遇消费陷阱。两名市民在商家诱导下分别充值8880元和13800元，账户资金转入到购物软件集惠优APP、购乐坊APP并限定在平台内消费，现商家拒绝退款，希望相关部门介入追回充值金额。

热线平台接到诉求后，迅速派发工单到平南县市场监督管理局，该局城西市场监管所立即启动应急机制，抽调精干力量进行部署，将此事列为近期“护航消费”的重点工作。

经调查，被投诉商家平南县鑫业商

贸行已获得《营业执照》，以街头抽奖、点赞等活动为诱饵，诱导消费者进店领取“免费平板电脑”。该商贸行工作人员采取“一对一”跟进模式，以“领取平板电脑需预存消费额度”为由，要求消费者在指定APP预存3000元以上消费额度。这些充值资金无法提现，只能用于在该APP内购物。在商贸行工作人员的“引导”下，部分消费者使用微信、支付宝甚至开通花呗进行充值，金额在7000至13000元不等。城西市场监管所执法人员调查清楚后依法对该商贸行下达责令改正通知书，并对该商贸行立案调查。

经市场监督管理执法人员沟通、协调，最终被投诉商家同意退回货款8800元和12197.95元，并卸载集惠优APP，市民退回平板电脑给被投诉商家。

据悉，4月8日以来，平南县城西市场监管所陆续接到市民通过12315、12345及来人来访等方式投诉举报该商贸行开展免费领取平板电脑活动问题共11件。这些市民因参加抽奖活动免费领取奖品被“套路”，共计损失78527元。经协调处理为市民挽回了损失，6名市民先后向平南县市场监管局城西市场监管所赠送“尽职尽责暖人心 严谨高效办实事”“世间法理万千 难抵一句甘

愿”等6面锦旗，表达对执法人员诚挚的感谢。

市12345热线提醒广大市民高度警

惕“赠送”“有奖销售”等营销活动，

牢记“天上不会掉馅饼”，做到按需消

费、理性消费、明白消费。当合法权益受到侵害时，要保留好相关证据材料依

法维权。

贵港市12345热线将持续聚焦民生诉求，畅通消费投诉举报快速响应通道，构

建多元协同维权机制，强化重点行业动态监

管，全力营造公平有序、安全放心的消

费环境。

（范君玲 曾业艳 姚青秀 吴家华）

党建引领 医改赋能

## 东龙中心卫生院获评“全国卫生健康系统先进集体”

本报讯（全媒体记者易舟琴）

从“重医轻防”到基本公共卫生考核全区领先，从群众奔波看病到“15分钟健康医疗服务圈”全覆盖，从传统问诊到“手机一键查健康”……覃塘区东龙中心卫生院用十年如一日的改革创新，交出了一份亮眼的基层医疗答卷。这份凝结着无数心血的成绩单，最终让他们捧回“全国卫生健康系统先进集体”的荣誉。

急诊科的暖心服务同样令人称赞。近日，东龙村陈老先生儿子致电卫生院请求上门更换尿管，急诊科护士长莫俏丽迅速响应。

凭借精湛技艺，她顺利完成操作，并耐心教导家属护理知识。“真是及时雨！不用跑医院，在家就能享受专业服务，太感谢了。”陈老先生儿子感激地说。2024年，急诊科医护人员为居家老年人开展延伸服务达51人次，涵盖插胃管、换尿管等多项护理项目。

此外，卫生院积极拥抱智慧医疗，依托“覃塘数智医疗”平台，已为3000余名老年人提供个性化健康服务，让“老有所医”从美好愿景变为现实。从传统问诊到“手机一键查健康”，从群众奔波看病到家门口享受优质医疗，覃塘区东龙中心卫生院以党建为“红色引擎”，持续深化医改，用专业与温情，为群众筑牢健康防线，在基层医疗发展道路上不断谱写新的辉煌篇章。

覃塘区：

## 知识产权宣传护航高质量发展

本报讯（全媒体记者蒙思婷 通讯员覃映俏）

4月20日至26日是2025年全国知识产权宣传周，覃塘区市场监督管理局联合贵港市高新技术产业开发区管理委员会、覃塘区人民法院组成服务团，到各大企业精准开展政策宣讲、案例剖析和现场答疑等服务活动，增强企业知识产权保护意识。

宣传周活动是覃塘区深化知识产权领域“放管服”改革的又一次生动实践。今年以来，覃塘区市场监督管理局精准走访企业，通过宣传政策指导企业质押融资1000万元，盘活了企业无形资产，进一步激发企业的创新活力。该局还与覃塘区人民法院签订知识产权协同保护协议，推动形成司法保护、行政监管、企业主体三位一体的协同保护格局，更好支撑保障高水平创新和高质量发展。

## 荷城街道多举措推进城乡居民医保缴费工作

本报讯（全媒体记者易舟琴 通讯员黄莎莎）

为切实保障居民医疗权益，提升社会保障水平，连日来，港北区荷城街道严密部署、精心组织、科学调度，坚持线上线下“双向”发力，多措并举扎实推进城乡居民医保缴费工作，确保参保缴费工作高效、有序完成。

在工作推进过程中，荷城街道将强化引导作为重要抓手，精准部署工作。街道第一时间组织召开医保参保缴费工作推进会，明确任务目标、时间节点和工作要求，将责任层层压实，确保各项工作落实到位，为征缴工作有序推进奠定坚实基础。

宣传服务方面，荷城街道积极创新方式方法，采用“线上+线下”相结合的模式全面提升服务质量。线上以网格化为依托，

充分发挥各网格居民微信群、朋

友圈的传播优势，广泛转发医保政

策，及时提醒参保居民尽快缴

费，实现信息快速传播；线下组

织工作人员到辖区学校开展宣

传动员活动，并通过入户发放宣

传单、电话通知等多种方式，确

保医保政策宣传覆盖到每一名参

保人员，稳步推进城乡居民医

疗保险催缴工作，真正做到宣

传、便民“两手抓”，让居民切

实感受到贴心服务。

此外，荷城街道注重科学调

度，精准掌握工作进度。通过在街

道工作群实行“一天一通报”制

度，每日下午对各社区医保缴费进

度进行详细统计；定期召开会议通

报工作进展，及时传导责任和压

力，有效激发各社区工作积极

性，在街道内形成比学赶超、互

帮互助的良好工作氛围。

桂平市举办社会工作者职业资格考试考前公益培训

本报讯（全媒体记者易舟琴 通讯员韦晓）

4月19日至20日，2025年度社会工作者职业资格考试考前公益培训班（桂平班）顺利开班。此次培训采用“线上+线下”相结合的模式进行，有100余人参与线下培训。

此次培训，桂平市委社会工

作部邀请深圳市东西方社工服

务督导专业教师龙秀光进行专题

授课。龙秀光凭借丰富的教学经

验和深厚的专业知识，聚焦《社

会工作综合能力》和《社会工作

实务》这两门核心考试科目，展

开深入且系统的教学，助力学员

精准把握考试重点，深入理解

知识点。