

众人携手上演“紧急救援”

本报讯（记者 孟丽 通讯员 杨露 屯来宁）2月21日11时56分，55路0579公交车上演暖心一幕：一名乘客突发疾病，当班驾驶员盛林与热心乘客迅速施救，为患者赢得了宝贵的救治时间。

事发时，车辆正行驶在复兴北路路段，车厢内乘客较多，一名老年乘客突然面色苍白、意识模糊。周边乘客发现后，立即将老人扶到座位上，并将情况告知驾驶员盛林。面对突发状况，盛林沉着应对，迅速将车辆平稳停靠在安全区域，拉好手刹、开启双闪灯。盛师傅在征得车上乘客同意并组织大家有序下车后，试图在老人包内寻找家属联系方式，但未找到有用信息，他随即拨打110报警电话和

120急救电话求助。

在等待救援期间，盛师傅与热心乘客守护在老人身边。他们一边轻声安抚老人的情绪，反复告诉他“别担心，救护车很快就到”，盛师傅不时为老人擦拭脸上、身上的呕吐物，密切关注其身体状况。与此同时，通过耐心询问，盛师傅终于得知了老人的姓名及其家属的联系方式，并立即致电家属告知了现场情况。

不久后，医护人员与民警赶到现场。盛师傅与大家一起合力将老人抬上救护车。据了解，因送医及时，老人目前已脱离危险，身体状况平稳。事后，患者家属专门通过公交服务热线寻找当事驾驶员，对盛师傅的果断处置和热心乘客的及时相助表达了诚挚的感谢。



AI制图

“小窗口”托起民生“大幸福”

本报记者 胡明慧

通讯员 王兆廷

1月26日，铜山区房村镇便民服务中心被冬日阳光照得暖融融的。大门开合之间，丝丝凉意悄然渗入，却驱不散室内的温情——这份暖意，源自工作人员的耐心倾听、细致解答和高效办理，藏着最实在的民生温度。人们带着心事来，揣着安心而去，每一个看似寻常的服务窗口，都在悄然上演着关乎生活期盼、浸润人心的暖心故事。

上午9点多，医保窗口的电话铃声响起。电话那头，一位母亲的声音满是焦急，她告诉工作人员，自己是鹿湾村村民，孩子住院急需办理新生儿医保，可家里仅有她和婆婆照料孩子，实在分身乏术。“我下午1点左右赶过去，还能办吗？”她语气试探地询问。

“行，我们等您，路上注意安全。”工作人员的回答干脆利落，没有一丝犹豫。

下午1点10分，这位母亲匆匆推门而入，工作人员迅速为其办结手续。面对她的连连道谢，窗口里传来真诚坦荡的笑容：“只要您需要，随时来。”这样温情等待，源于服务中心为破解群众“上班没空办、下班没人办”的难题，针对性推出的“延时服务”“错时办理”举措，用行动兑现“便民服务，随时能办”的承诺。

这边温情尚未散去，那边市场准入窗口前，李庄村的李先生却犯了难。他筹备多日的店铺即将开业，办理营业执照时才发现，因前租客未及时注销证照，新证无法办理。租金已付，开业在即，李先生一时一筹莫展。

工作人员看在眼里、急在心里，主

动接手为其化解这一“死结”。他们几经周折联系上前任经营者耿某，耐心讲解政策，说服对方前来办理注销手续。为了让耿某能一次办结、少跑弯路，两位工作人员提前备齐所有材料。当天下午，耿某顺利完成注销，李先生也如愿领到新营业执照，两人不约而同地向窗口工作人员竖起了大拇指。在返乡创业潮涌动的当下，这样的主动一步、多想一层的服务，让“最多跑一次”的承诺，化作了群众手中实实在在的证照。

午后阳光照进大厅，社保窗口前又迎来一位特殊的访客。林场村56岁的吴发扬搓着手，略带局促地开口：“我自己交了多少年社保心里没底，能帮我查查吗？”

工作人员立刻领会了这位临近退休村民的不安，轻声安抚：“您放心，只

要在省内缴纳过社保，我们都能帮您查到。”随后，开始仔细核对吴大叔跨越无锡、淮安、南京等多地的参保记录。

键盘轻响、纸张翻动，一小时左右，一份清晰的缴费年限清单递到吴发扬手中。听着工作人员对退休政策的细致解读，看着清单上明明白白的数字，吴发扬紧锁的眉头缓缓舒展：“这下心里踏实了，可以安心等退休了。”对于许多像吴发扬一样的村民而言，服务中心的窗口，是照亮他们晚年生活的一盏“安心灯”。

夕阳西下，便民服务中心渐渐归于安静。在一次次耐心的“稍等”和一句句温暖的“办好了”之间，生活难题得以化解，群众焦虑得以抚平。便民服务的温度，融入每一个细微之处，温暖着小镇的日常，也稳稳托起了百姓的幸福。

温暖+1℃

捕捉微细节、传递真温暖

关注：城市治理 公共服务 社区服务

展现切口小、时效强、有温度的暖心细节



征集通道即将开通，欢迎关注本栏目