



民生实事进行时——

电话一响 服务到家

——文水县人大票决民生实事推动老龄“六助”服务落地见效

□ 本报记者 图/文 梁英杰

编者按

枝叶关情，民生为本；履职践诺，实事暖心。全过程人民民主，落脚于街头巷尾的烟火日常，兑现于千家万户的真切期盼。近年来，全市各级人大常委会锚定群众急难愁盼，依托民生实事票决闭环机制，以监督促推进、以走访察民情、以督办保落地，紧盯道路修缮、养老提质、就医便利、人居改善、乡村配套等重点民生工程，全程跟踪进度、直面堵点难点、记录建设实况。今日起，本刊推出《民生实事进行时》系列报道，深入施工现场、社区村落、乡村街巷，以镜头定格建设动态，以采访倾听百姓心声，以纪实呈现攻坚过程，如实记录从民意清单到落地实景、从规划蓝图到民生实景的蜕变，全方位展现人大监督效能、部门实干担当与城市民生温度，让每一件民生实事看得见、摸得着、感受得到，用扎实成效书写属于吕梁的民生答卷。

“你好，我想约个午饭，帮我转长者服务热线。”

“好的，请稍等……”

一通电话，能做什么？在文水县，它能为老年人叫来一顿热饭、一次保洁、一次陪同就医服务。5月12日，文水县民生实事老龄“六助”服务暨“长者专号114”服务热线试运行启动仪式在私评社区富康广场、北关社区御景苑广场同步举行。作为文水县人大常委会重点跟踪督办的民生实事项目，“长者专号114”把老龄“六助”服务集成到一条热线之上，助餐、助洁、助医、助急、助乐、助安快速响应，变“老人找服务”为“服务找老人”，打通居家养老服务的“神经末梢”，让老年群体的获得感看得见、摸得着。

人大票决 聚焦养老急难愁盼

养老服务，连着千家万户，承载着最朴素的民生福祉。随着人口老龄化进程加快，高龄、独居、空巢老人面临做饭难、保洁难、出行难、就医难等生活困扰，一桩桩小事、一件件难题，深深牵动着每一个家庭的心。文水县人大把群众呼声作为履职第一信号，在县第十七届人民代表大会第八次会议上，经人大代表票决，老龄“六助”服务成为2026年重点民生实事。

票决，投下的是民意，承载的是责任。项目依托“114长者专号平台”，以114专线一键呼叫功能为核心，整合线上政策咨询、法律咨询与线下助餐、助洁、助医、助行、助急、助浴六大核心服务，构建“电话一响、服务到家”的全链条响应体系。同时，配套落地养老消费券惠民政策，以精准化、本土化、便捷化的养老服务，打通敬老老服务的“最后一米”。

“我县高龄、独居、空巢老人数量较多，子女不在身边，老人普遍面临做饭难、打理事务难、出门就医难等问题。老龄‘六助’服务被票决为县民生实事项目后，民政局高度重视，与省联通、省老龄委联合搭建老龄‘六助’114服务平台，推出助餐、助洁、助医、助行、助急、助浴‘六助’居家上门服务。”文水县民政局党组成员李艳玲的一番话，道出了这项民生实事的来龙去脉。

拨通热线的老人名叫李树梅，今年67岁。听说“114长者专号”能上门帮老年人解决生活难题，她就抱着试一试的心态拨通了热线。她告诉记者：“人少的时候做饭还行，有时候人多了我就觉得有点拿不下来，就想着要是有个帮忙搭把手的多好。知道114平台有这个服务之后，我就给114打电话，让长者服务的人来做顿饭。”

话语朴素，却道出了不少老人的共同心声。对于高龄、独居、空巢老人而言，一顿热乎饭、一次保洁、一趟陪同就医，都是生活中绕不开的现实难题。人大票决民生实事，正是把群众的“心上事”当成“上心事”，让养老服务从“有没有”向“好不好”转变。

平台联动 “六助”服务精准上门

“阿姨，我是红霞家政的助餐员张艳萍，来给您做饭了。”门铃响过，助餐员走进李树梅家，洗菜、切菜、下锅翻炒，不到一个小时，几盘热腾腾的家常菜便端上了桌。李树梅说：“这个平台确实好，对老年人很有帮助，最大的好处是安全卫生。”不仅饭菜合口对味，饭后助餐员还会把厨房收拾得干干净净，灶台擦得锃亮，垃圾一并带走。

对于做了多年家政服务的张艳萍来说，这份助老服务工作不仅增加了收入，更在与老人的相处中收获了别样的温情和成就感。“老人们对我很和善，这份工作让我感到很有意义，既能增加收入，又能帮助到老人。”张艳萍说，一顿热乎饭，不仅解决了老人们的吃饭难题，更温暖了



运行启动仪式现场

空巢、独居老人的心。

同样享受到老龄“六助”服务便利的还有家住文县城71岁的苏俊英老人，由于身体原因，腰腿不灵便，擦玻璃、深度打扫这类重活有心无力。她告诉记者：“年纪大了，腰腿不灵便，很多活计力不从心。我就打114服务热线，请他们来帮忙打扫、擦玻璃、做饭。服务非常周到，特别方便。”

走进“114长者专号”呼叫中心，电话铃声此起彼伏，接线员们用亲切温和的声音，耐心接听着一位位老人的来电。“您好，长者专号为您服务，请问有什么可以帮您？”大到上门做饭、全屋保洁、陪同就医，小到理发、剪指甲、代买药品、应急帮扶，电话里说出的每一件小事，都会转化为风雨无阻的上门服务。

如今，在文水县许多老人心中，“114长者专号平台”早已不只是查号码的热线，而是随叫随到的“专属养老管家”。长者专号（山西）科技发展有限公司副总经理张国兵介绍：“平台落地文水以来，严格按照文水县老龄‘六助’民生实事的工作部署，联动民政、社区和优质养老服务商，建立了接单、派单、服务、回访、评价全闭环的服务体系，实行7×24小时人工值守，服务全程留痕、全程可追溯、全程可监督。自试运行以来，平台已累计响应老年群体养老诉求上千件，切实解决了文水县老年人日常生活中的急难愁盼问题。”

文水红霞家政服务有限公司是当地老龄“六助”服务的承接商，负责人席红霞全程参与“114长者专号平台”落地运营，对这项民生实事带来的变化感触颇深。“以往打完电话，服务时间不明确，需要提前约定。如今114平台规定，15分钟之内必须电话响应确认，并明确上门服务时限。服务完成后，须按流程上传照片备查，老百姓感觉更规范，我们的服务也更标准。”席红霞说。

如果说114长者专号打通了居家养老的“便民热线”，那么医养结合养老机构，就是守护失能老人晚年生活的“兜底港湾”。文水县中医院医养中心是全县首家实现医养结合的养老机构，随着文水县养老消费券惠民政策全面落地，短短两个月时间，机构就新增20余名入住老人。李艳玲告诉记者：“项目实施后，全县老年人只要年满60周岁，经第三方能力机构根据《老年人能力评估规范》国家标准评估失能等级，按等级比例每月可享受最高800元补贴，可直接抵扣养老院床位费、护理费，真金白银的补贴，实实在在减轻了老人家庭的经济负担。”

在文水县中医院医养中心，老人一日三餐营养均衡搭配，护理人员全天在岗值守，医生随叫随到，熬制好的中药直接送至房间，实现了生活照料、康复护理、医疗保障一站式兜底。该中心主任周建发感叹道：“县民政局的养老消费政策和国家惠民政策对养老机构帮助很大，既减轻了老人家庭的压力，也提升了机构入住率。”

“自从住进养老院，按政策享受到每月最高800元的补贴，感谢党和政府对我们老年人的关心。”“从饮食、经济、服务上都给予我们关怀，我觉得生在这个时代，虽然年纪大了，但感到很幸福。”养老院老人们发自内心的话

语，成为这项民生实事最温暖的注脚。

全程监督 民生实事见行见效

一项暖心的老龄“六助”民生实事，源自民意、惠及民生。项目从立项之初，便通过人大代表票决吸纳群众心声；落地推进全过程，文水县人大常委会全程跟进、精准监督、持续赋能，推动各项养老惠民举措落地落细、见行见效。

从人大代表票决许下民生承诺，到政策落地、服务落地、成效落地的跟踪推进，文水县人大常委会的监督贯穿全过程。文水县人大常委会代表工委主任岳建明说：“全县民生实事项目实施以来，县人大把监督推动民生实事项目落地见效作为重点履职任务，通过人大全程监督、政府全力推进、部门协同发力、群众广泛参与，全县民生实事项目整体推进有序、落实有力，总体成效良好。尤其是老龄‘六助’服务等民生实事顺利落地见效，有效改善了群众生活，提升了公共服务水平，群众的获得感、幸福感、安全感持续增强，真正实现了‘民有所呼，政有所应，人大有所督’。”

2000余名失能老人享受到消费补贴，千余件居家养老诉求通过114热线高效办结、件件落实，数字背后，是“人民至上”理念在基层最鲜活、最暖心的实践。从基础的“老有所养”，到舒心惬意的“老有所享”，简单的变化，藏着民生服务持续升温的暖意，也见证着基层治理不断优化、为民服务持续升级的喜人变化。李艳玲说：“我们将持续落实上级养老惠民政策，优化服务流程、充实服务内容、提升服务质量，健全养老服务机制，不断扩大服务覆盖面，用心用情办好民生实事，让居家养老更便捷、让社区养老更完善、让老年生活更幸福。”

一通热线一键呼叫，贴心服务送到家门；政策补贴兜底保障，老年生活安稳幸福。在县委领导下，县人大依法票决、县政府组织实施、县人大常委会跟踪监督，文水县老龄“六助”服务用一根电话线，探索紧贴晚年生活方方面面的“微创新”“微服务”，成为老人的坚实依靠。下一步，文水县人大常委会将持续聚焦民生关切，坚持问题导向、目标导向、结果导向，加大监督力度、创新监督方式、提升监督质效，全力推动民生实事项目高标准完成、高质量惠民。



一次服务一次暖心



民主与法治
第134期

临县特色农业产业人大代表专业联络站

创新模式盘活特色农业产业『一盘棋』

本报讯（记者 梁英杰）“人民选我当代表，我当代表为人民。”在临县安业乡前青塘粽子产业园区，这句话被写进产业一线。粽子产销旺季过后，机器渐歇，工人们清点库存、整理订单，驻站人大代表们则忙着梳理民意、对接资源。

走进位于园区内的临县特色农业产业人大代表专业联络站，入眼便是“临州好物”展厅，青塘粽子、枣木香菇、枣芽茶、有机黄小米等特色农产品琳琅满目。展柜采用浅木色及窑洞经典的弧形拱顶为主体轮廓，既彰显地方特色，又让整个空间充满文化底蕴与亲和力。这里不仅是农产品的展示窗口，更是临县人大常委会创新打造的专业化履职阵地。自建站以来，聚焦临县八大特色农业产业布局，创新“代表+产业+服务”运行模式，整合省市县乡四级25名人大代表专业优势，搭建起政策宣传、产业帮扶、资源对接、民意收集于一体的综合服务平台，成为了助力乡村振兴的坚实力量。

“联络站聚焦临县特色农业产业痛点、堵点、难点，常态化深入田间地头、加工车间、交易市场开展一线调研，精准收集产业发展、农户增收、产销对接等各类意见建议，为农业产业高质量发展提供民意支撑、决策参考。”临县特色农业产业人大代表专业联络站站长刘睿的一番话，道出了这座联络站最朴素的初心。

这份初心，落在了实实在在的民生实事上。联络站创立以来，坚持履职为民、实干惠民工作理念，聚焦农产品产销难题、群众急难愁盼民生实事，切实把代表履职成效转化为群众增收致富的民生实效，其中最让当地群众称道的，是推动成立粽子协会和盘活滞销粽子。过去，青塘粽子产业虽然发展迅猛，但分散生产导致的品质波动、工艺差异等问题日益突出。联络站组织代表深入调研，倾听企业、农户的呼声，推动成立了青塘粽子产业协会，整合各方力量构建起“龙头企业+专业合作社+家庭工厂”的产业梯队。2025年12月，《青塘粽子》团体标准正式发布实施，明确了传统工艺与品质要求，每一只粽子都有了“硬标尺”。

“代表联络站成立以后，对咱们青塘粽子整体的产业发展比较起到关键性的作用，它从不同的角度收集回来做粽子产业当中的急需求助。”驻站市人大代表张新勤感慨地说。针对粽子季节性滞销的产业痛点，联络站主动探索产业盘活新路径，依托本地资源探索粽子酿酒新工艺，延伸农产品价值链，让传统农副产品实现“二次增值”，有效破解了粽子保质期短、资源浪费等问题，拓宽了农户增收渠道。

在联络站的议事厅内，一幅临县各乡镇特色农业产业分布图格外引人注目，食用菌、红枣饲养蛋鸡、青塘蜜粽、辣椒、小杂粮、核桃、休闲文旅康养、红枣等八大产业集群清晰标注，勾勒出临县特色农业的产业版图。

“在联络站成立以后，我们把整个临县的特色产业的这些农产品全部收集到代表联络站，通过利用青塘粽子知名品牌的知名度，向整个社会推荐咱们临县的农特产品。”刘睿说：“联络站还积极策划农产品网红大赛，以赛事引流、直播带货的新模式借力新媒体流量红利，全方位宣传推广临县本土农特产品。青塘休闲农庄举办的包粽子比赛、研学活动等，吸引了众多网红现场直播，极大带动了其他农产品的展销。”

数据见证着变化。青塘粽子年产量从2016年的不足5万只飙升至2025年的8000万只，年产值突破2.2亿元。但联络站的视野不止于此。张新勤告诉记者：“对于粽子来说，亚洲所有的这些国家都有吃粽子的习俗，我们要走出去，首先得符合各个国家的标准。我们多方考察发现，香港正标是符合各个国家需要的标准，也于今年3月通过香港正印认证，更加拓宽了粽子的销路。”

从一片粽叶到亿元产业，从黄土高原到香江之畔，临县特色农业产业人大代表专业联络站用履职实效诠释着“人民选我当代表，我当代表为人民”的庄严承诺。刘睿说：“下一步，我们将依托人大代表联络站的履职优势，聚焦产业链增值、品牌体系打造、全域市场拓销，持续做强‘临州好物’，不断提升县域农特产品的域外竞争力。”

代表联络站里的暖心事