



“红心”暖民心 “红色”服务为幸福加码

解决居民诉求,开展多样活动;让业主消费明明白白,让为老服务触手可及。今年以来,成都市青羊区住建局用心用情创新服务,形成了1+1+N的“党建引领+微网实格”社区共治模式,在增强居民获得感、幸福感和安全感的同时,用“红心”温暖民心,构建了具有青羊特色的共建共治社会治理新格局。



清江社区举行垃圾分类宣讲。



物业公司不定期为业主开展理发等便民生活服务。

家作为网格负责人,每100户家庭配备一个生活管家,实行专业化、精细化网络管理。平时,物业人员还定期地为业主开展丰富多元的理发、义诊、清洗地毯等有温度、深度、颗粒度的便民生活服务。

珊顿道小区紧邻地铁口,今年以来小区业主反映希望能打开以前关闭的侧门,方便从小区到地铁口的出行。根据业主意愿,物业与所在鼓楼社区、西御河街道办共同商议解决办法,按改造程序,该出口改造后拟设置一进一出智能闸机人脸识别门禁,物业管家中心也会在此处增设24小时摄像头,目前小区正在进行侧门开放改造投票表决,表决通过后就将进行改造。

如果说完成小区硬件改造是基础,那么,提升软服务就是新时期物业人面临的新课题。珊顿道小区外籍住户较多,如何才能做好沟通和服务工作?为此,该物业专门设置有外籍人士服务窗口和24小时服务受理电话,可提供双语咨询、业务办理、收费等服务。不仅如此,小区配置有双语管家,管家均佩戴双语工牌,小区还有双语公示项目动态、工作人员信息、常用联系电话、特约服务等,双语服务不仅方便了中外居民都能同步接受到准确的信息,也让服务品质有了更好的提升。

A

多方聚力 党建引领+微网实格

“让小区多一份‘红色’气息,让业主消费明明白白。”位于青羊区苏坡街道的华润金悦湾小区深入贯彻落实物业小区“双晒”长效机制,以党建引领深化物业服务费用收支公开,持续按照物业服务合同做到“应晒尽晒”,通过小区公告栏晒季度收支,包括公区收益、生活垃圾分类、设施维护保养、建筑垃圾清运等物业服务关键环节的费用支出;同时,建立服务周报、月报、季报、年报,通过宣传栏、业主群等渠道,向业主全面报告物业服务工作情况并建立相应档案。

与其他物业小区不同的是,该小区的物业人员加入了社区网格志愿者队伍,并与属地派出所、街道、社区形成了1(片区民警)+1(社区网格员)+N(物业工作人员)的社区共治模式,同时延伸党建工作服务触角,组织小区内党员参与燃气安全宣传、消防讲座培训、垃圾分类、节能减排等活动,为居民们提供更人性化的优质服务,通过“党建引领+微网实格”的形式,与整个小区1400余户业主共建共享金悦湾党群服务中心、暖心物业议事厅、读书角、党员义工服务站等红色功能场景。

让“红色”服务扎根小区。成飞产业物业管家主动与社区党员志愿者联动,为高龄、老龄、残疾等有需要帮助的居民提供一对一巡访服务,用“红心”温暖“民心”。据黄田坝街道安康社区工作人员介绍,“在成飞800小区,有一位90岁的独居老人,由于年龄大子女又不在身边,我们便安排一级巡访人员,每天上下午探望,测血糖、量

血压,帮着采买一些蔬菜、日用品,定期打扫卫生等。另外,我们还针对77岁以上的老人和行动不便的老年家庭,定期定点组织二级巡访员、三级巡访员上门服务,解决社区老龄家庭的生活问题。”

B

用心用情 创新服务提升居民幸福感

“428家物业服务企业先后开展‘物业小区问题用心用情马上解决长效机制’内部学习培训,涉及小区499个、项目经理478人次。依托成都市住建局智慧物业系统,受理投诉信访153件,已办结153件,响应率100%,办结率100%。”据青羊区住建局相关负责人介绍,自今年5月开展“物业小区问

题用心用情马上解决长效机制”专项工作以来,青羊区住建局通过“线上通知+线下巡查”的形式压紧压实开展了一系列服务工作。

关注业主的安全和健康,以“37℃服务,给心安个家”。五矿西棠小区物业人员在巡查时发现,中庭花台石板有棱角存在安全隐患,为了确保业主的安全,物业马上反馈工程部并第一时间进行了修圆处理;业主装修整改,需要重新布局强电、弱电及管网,物业立即会同工程团队为业主提供原始布局图及装修建议,极大提高了业主的装修效率;淋浴隔断出现漏水,业主不知道怎么解决,接到报修后,物业积极响应并及时处理,不仅找到了漏水原因,还马上采取措施进行了修复。

据了解,这只是五矿物业在服务中的一个缩影,在全面提升服务效率的八大生活服务体系中,五矿物业管

C

加装电梯 让为老服务触手可及

走进黄田坝街道成飞800小区,一排排玻璃观光式电梯十分显眼,看上去整洁美观。

在小区居住了十几年的代阿姨说:“以前上下楼买菜、提点重物让我们老年人真的很恼火,自从加装电梯后,现在上下楼、出行都很方便,解决了我们‘下楼难’的问题。”

“黄田坝街道安康社区共有7个院落,约有1.5万人,80岁以上的老人有1600多人,其中成飞800小区分A区、B区,建成于上世纪八九十年代,多为无电梯住宅,加之小区老年人较多,是一个老龄化比较突出的小区。”青羊区住建局杨会川介绍,既有住宅自主增设电梯不仅解决了老年人、残疾人、患病业主的迫切需求,同时也是顺应人民群众对美好生活向往而实施的一项民生工程。按照“试点先行,逐步推广”的原则,今年以来青羊区通过“协商办、快速批、及时补、全程帮”探索形成了“党建引领、居民自治、多元协同”的工作模式,通过社区网格员进行政策宣讲,解读加装电梯流程,发动热心居民分享增设电梯后带来的便利等,有序推进既有住宅自主增设电梯工作。截至目前,青羊区既有住宅自主增设电梯工作已累计施工942台,其中完工499台,在建425台,共计发放政府补助资金6560万元。

华西社区报记者 郝淑霞

受访者供图



成飞800小区观光式电梯整洁美观。青羊区既有住宅自主增设电梯目前已累计施工942台。