



“以前小区停车堵到家门口，路灯黑黢黢的，动不动就整栋停水，住得特别闹心；现在路不堵了、灯亮了、停水少了，住着越来越踏实了。”近日，记者在成都天鹅湖花园小区（北苑）走访时，业主王阿姨的感慨道出了这个建成已有19年的小区，在蜀信物业入驻以来发生的可喜变化。

□ 华西社区报记者 胡晴琴 摄影 赖浩



物业定期对小区环境进行修缮。

把“闹心”变“安心” 成都这个19年的小区实现“逆生长”

2024年以前，该小区外来车辆随意穿行、非机动车乱停乱放、公共设施年久失修……这些“老大难”曾让不少业主对小区生活失去信心。蜀信物业入驻后，从业主最关心的“小事”入手，用一年半时间啃下28件民生硬骨头，把居民的“烦心事”一件件变成了“安心事”，实现了从“乱象丛生”到“安心家园”的改变。

“我们要做的，就是把业主反映的每一个问题，都当成头等大事来解决。”蜀信物业天鹅湖花园（北苑）物业项目负责人表示。

入驻之初，物业团队开展了“拉网式”排查，走遍小区的每一个角落，挨家挨户倾听业主诉求。通过召开业主座谈会、设立意见箱、开通线上反馈渠道等多种方式，最终梳理出涵盖秩序管理、环境治理、设施维保、暖心服务四大类的28件整改清单，建立了“问题台账”，明确了整改时限和责任人，实行逐项攻坚、销号管理。

秩序大整治

从“停车难”到“停车顺”

开放式小区带来的车辆管理问题，是小区最突出的“顽疾”。对此，物业团队打出一套“组合拳”：在世纪城地铁F口设置专门引导岗，对外来车辆进行分类指引和有序放行，从源头上减少小区入口拥堵；新增2处非机动车停放点，每日安排专人对乱停乱放车辆进行整理；设置共享单车专属停放区域，早晚高峰安排专人调度清运。在特殊时期，物业提前制定应急预案，增派人员现场管控，全力保障了业主的出行畅通。

环境大提升

从“脏乱差”到“洁净美”

小区环境的改善，让业主们感受最为直观。针对广场地面无取水点、清洗困难的问题，物业新增专用水泵，配备高压清洗机定期进行深度清洗，让广场地面告别了常年积累的污渍；针对垃圾点杂乱、蚊虫滋生的问题，更换了新式分类垃圾厢房，新增大件垃圾集中堆放点，定期清理绿化垃圾，消除火灾隐患；针对湖面落叶多、打捞困难的问题，安排专人定时打捞，保持湖面清澈整洁。

设施大升级

从“老破旧”到“新面貌”

基础设施老化是老旧小区最大的安全隐患。小区原有的公共照明灯具老化严重，物业投入专项资金，对小区所有公共照明灯具进行了全面更换，让夜晚的小区重新亮了起来。

针对小区原水阀老化、“一户停水全栋遭殃”的问题，物业更换了近50个自来水阀门，大幅减少了停水时间和影响范围。此外，电梯维保、外墙排危、中央空调维护……每一项工程，物业都组织专业队伍进行全面排查和精心维修，把安全隐患消灭在萌芽状态。

“以往一停水就是一天，全家的用水都只能靠提前储水解决，真的是太不方便了”。业主李先生回忆说。“现在最直观的感受是，偶尔停水已经不影响正常生活，下班回家已经恢复正常用水。”

双向奔赴

暖心服务 构建和谐邻里关系

在天鹅湖花园小区（北苑）服务中心的墙上，一面面鲜红的锦旗格外醒目，每一面锦旗背后，都是一段物业与业主之间的暖心故事。

其中一幅写着“救我鸟命”的锦旗格外引人注目。2025年，一位业主因宠物鸟意外飞出窗外，心急如焚。物业管家得知后，立刻发动团队帮忙寻找，经过逐层排查、逐户询问，终于在一处隐蔽的空调外机角落找到了受惊的小鸟。为了保护小鸟的安全，物业人员小心翼翼地把它带回服务中心，喂水喂食悉心照顾，一直等到业主下班回来。看着失而复得的小鸟，业主感动不已，特意送来这面朴实又真诚的锦旗。像这样的暖心小事，在天鹅湖花园还有很多。

“我们的服务，从来不是只做‘大事’，业主的每件‘小事’，都是我们的‘大事’。”物业工作人员说。正是这种服务理念，让越来越多的业主主动参与到小区治理中来，从“旁观者”变成了“参与者”，小区的氛围越来越和谐。

“没有战胜过困难，没有负过重荷，不了解蜀信的人，不能成为真正的蜀信人。”这句挂在服务中心墙上的标语，正是蜀信物业服务天鹅湖花园小区（北苑）的真实写照。如今的天鹅湖花园小区（北苑），路通了、灯亮了、环境美了，业主的笑容也多了。

蜀信物业相关负责人表示，未来将继续深化服务，不断完善小区治理体系，把每一件事做细做实，让“安心家园”的温度，温暖每一位业主的心。