

社区幸福加速度的秘诀—— “1+X”模式促活力 “物业+”服务解难题

视点
事件

文 / 记者 杨宜修 朱昱伟 图 / 资料

日前,华泾镇明丰新纪苑居委活动室里,27部超龄电梯更新工程启动会召开。这场牵动全小区居民心弦的会议背后,是一组令人瞩目的数字——98.4%的业主同意率,凝聚了小区一年来在物业变革、服务升级与设施更新上倾注的心血,折射出老旧社区在精细化治理中焕发的新生温度。

“物业+”服务延伸至生活末梢 社区有了根本性变化

明丰新纪苑(以下简称“明丰小区”)建成于2006年底,经过十几年的岁月洗礼,逐渐暴露出诸多问题。尤其是原物业服务企业日常管理不到位,投诉问题频发,成为居民们心中的一大困扰。2024年下半年,在“满意物业”创建要求的指引下,明丰小区开启了物业选聘工作。经过慎重考量,选聘了具有镇属国资背景的上海泾鸿物业管理有限公司,并与徐汇城投集团旗下“德家”平台达成战略合作。

“作为华泾镇百分百集体资产的企业,我们对本地小区的发展和居民需求有着更深的理解和更强的责任感。”泾鸿物业负责人沈旭明介绍说,国资属性保障了管理规范与社会责任担当,而城投“德家”的专业赋能,更形成民企与国企优势互补的物业服务联盟。

面对社区老龄化难题,一张覆盖生活末梢的“物业+”服务清单应运而生:协助打车、专业陪诊、代取快递、梳头洁面、陪同散步等近十项服务,精准锚定老年群体痛点。

日前,81岁的独居老人张奶奶体验了“物业+陪诊”服务。某日清晨她突感天旋地转,情急之下拨通了物业管家电话。“物业管家和居委会人员马上到家,陪我去徐汇中心医院,确诊是急性脑梗住院了。”出院后几次复诊,物业陪诊员都如约接送,全程陪伴,80岁以上独居老人还能享受8折优惠。

暖心故事背后,是华泾镇创新

构建的“133”服务模式:以1个社区养老服务站为枢纽,整合物业、德家专业团队及志愿者3支力量,梳理家政、维修、护理3张清单,推动服务从“物业+养老”向“片区+物业+服务”深化,将基础服务延伸至生活深处,让“物业+”成为居民触手可及的依靠。

闲置空间再利用 实现社区关怀“零距离”

空间再造是服务升级的物理基础。“过去物业办公室所在的三楼,相当于五层楼高,老年人爬上去报修气喘吁吁。”居民殷保铭的感慨道出了旧日困境。泾鸿物业入驻后,迅速盘点小区内闲置空间,将一楼门卫室部分空间改建成物业便民服务站,让服务窗口“落地”。

同时,还利用小区闲置空间引入“德家”旗下的“汇小牛”应急维修站。5位专业维修师傅驻点服务,承诺“30分钟响应、30分钟上门”,24小时待命。维修报价、排班制度全部公开上墙,让居民求助有门、心中有数。居民殷保铭家深夜电路跳闸,一个电话后维修人员即刻上门解决的经历,让他至今感念。

曾经闲置的玻璃房,如今变身为“物业+居家养老”服务站。这里不仅是活动中心,更是资源集散地——四周摆放着养老上门服务项目、保洁套餐海报,常态化举办的公益服务也让关怀触手可及。短短一年间,明丰小区的物业管理满意度测评从全镇第8名跃升至第4名。

“1+X”征询模式激活自治活力 27部电梯更新难题一次性破解

当服务升级稳步推进时,悬在居民头顶的安全隐患亟待解决。明丰小区27部电梯已经满15年使用周期,属于老旧电梯,故障频发,居民报修不断。住在高层的张先生对此深有体会:“故障严重时,我们老年人隔一两天就得自己爬楼梯。”电梯更新迫在眉睫,但涉及巨额维修资金与品牌选择,共识难达。

转机来自华泾镇创新的“1+X”



明丰新纪苑电梯更新工程启动会



“物业+陪诊”服务

征询模式。华泾镇全覆盖推进《业主大会议事规则》《管理规约》《专项维修资金管理规约》“一规两约”修订工作,结合各小区特色公共事务项目,如物业费调价、维修资金续筹等,根据每个小区特点开展满意物业攻坚行动。这一模式在明丰小区已经践行成功。

在居民区党组织牵头下,居委会、业委会、物业“三驾马车”联动职能部门,通过2个月的不断协调商议,会同居民、业主代表以5次圆桌会议的形式,广泛听取居民意见,反复弥合不同诉求。从品牌筛选、价格磋商,到政府补贴、维修资金分摊,再到后期安全责任分工,事无巨细,皆在协商中厘清。日前,明丰居委会、业委会、泾鸿物业公司、电梯更新施工单位代表共同参与明丰新纪苑电梯更新工程启动会,徐汇区市

场监督管理局、徐汇区房管局、华泾镇市场管理所、华泾镇城建中心相关人员到场给予了专业指导。

“新修订的规约将明确电梯使用规范,禁止电动车入梯等行为,为更新后的长效管理奠定制度基础。”据小区业委会主任陈翠华介绍,业委会和物业的成员信息、工作职责和公示内容等全部上墙公开,实现“亮计划、亮服务、亮成本”的透明治理。

98.4%的同意率,是对“1+X”征询模式的最好回应。明丰居民区党总支书记陈静深有感触:“走访中居民建议新电梯加装扶手,这类细节都被吸纳进方案。当每个声音都被尊重,共识自然水到渠成。”据悉,小区之后还将继续沿用“1+X”征询模式推进绿化补种、信报箱改造等公共事务项目。



开在小区里的“汇小牛”
应急维修站