

老房子有了大管家

徐房集团“复·心小站”为居民解决急难愁



文 / 记者 耿洁玉 图 / 资料



马桶堵塞、房屋漏水、树枝遮光……对于一般居民来说,一旦家里出现这样那样的情况,都是不小的麻烦事。而对于居住在徐汇衡复风貌区不少老旧房屋中的居民来说,因为这里一些老房子没有物业管理服务,一旦发生问题,就更是头疼心塞。正是以这样的居民需求为导向,由徐汇国企徐房集团推出的“复·心小站”出现在了居民身边。汇聚了旗下物业管理、应急维修、白蚁防治等主责主业的优质资源,徐房集团“复·心小站”,力所能及地填补了衡复风貌区内物业管理缺失的空白,为基层群众解决生活急难愁的实际问题提供了便利。

提供应急维修等多种服务

首家成立的“复·心小站”位于陕西南路350弄,为周边居民提供应急维修服务、白蚁防治受理、物业政策咨询、绿化园艺报修等在内的多种服务。

“有什么能够为您服务吗?”小站的工作人员规范地接待着居民。

“家里的自来水的龙头坏掉了,想来报修看看。”居民倪老伯说着。

“好的,请问您家的地址是哪里?”

……

在应急维修服务上,“复·心小站”涵盖的内容很多,包括空调/水箱清洗、水电检查、房屋微装修、管道清淤、洁具维修、无障碍设施改造、外墙(高空)整修等等,居民日常生活中可能遇见的各类“急、难、愁”问题均有涉猎,一定程度上填补了衡复风貌区老房子物业管理缺失这一空白,因而很受居民群众欢迎。前来报修的倪老伯表示,“复·心小站”离家很近,来这里报修十分方便。“我们老年人用电脑、手机报修觉得很复杂,电话也没有直接报修来得直接,在‘复·心小站’直面工作人员,讲得清楚问题,又快又方便。”倪老伯回忆,之前一次邻居来这里报修树枝修理,半天就来人修剪好了,因而“复·心小站”在居民间很有口碑。

作为徐房集团积极响应徐汇区委“500米党建服务站”体系建设的一项举措,“复·心小站”可以说是徐汇区邻里汇的补充和延

伸,听民意解民忧,把服务送到居民群众身边。曹阿姨也来这里报修了几次,反馈这里响应快速,“很为居民着想,来这里报修很快就能解决了,反正什么都蛮及时的。”由于自家老房子的物业单位距离较远,不会骑车的曹阿姨更愿意来到走走就能到的小站。

陕西南路“复·心小站”副站长何海兰告诉记者,老旧房屋里马桶堵塞、房屋漏水的报修比较多,还有一些居民也会来这里进行物业缴费,因为处理快速,因而居民普遍觉得比较方便。据统计,设立至今一年多来,陕西南路“复·心小站”已经接待来访300余次,业务登记并解决住户问题200余件。

衡复风貌区第二家“小站”

1月22日,不断响应居民呼声,坐落于淮海中路1240弄内、又一家“复·心小站”在衡复风貌区设立开放。

走进小站,一边的“综合受理大厅”可以受理居民最迫切的需求,除了常规的应急维修等服务外,新挂牌的“复·心小站”还增设了电梯加装、家庭摆花、精品公寓出租等多项集团旗下优质资源。同时,徐房集团衡复物业在湖南街道所有小区办公室管理人员的团队统一入驻小站,集中办公,由物业统筹把控“接单、派单、回访”全过程。这一举措不仅提升了小修质量、维修及时率和居民满意度,也为区域维修服务的数据分析提供有力支撑,为后续衡复风貌区物业管理精细化的全面实施夯实基础。



淮海中路1240弄复·心小站

在衡复风貌区内,有着多达1100余幢的名流故居和历保建筑。为守护好、管理好这些老房子,并为居住其中的居民群众送上党和政府的关心,新开设的站点还专门设立“技术骨干工作室”,配备维修、物业服务领域骨干人员,受理解决日常工作中难度较大、专业性较强的“疑难杂症”等问题。小站打破物业行业传统的“四保”服务内容,突破物业企业固定的管辖范围,这里的“组合拳”为居民生活提供更多便捷。

此外,小站内开辟出彰显党建特色的“汇心苑”、展示徐房工匠们匠心工艺的“越展厅”等,不断丰富着小站的内涵。出席揭牌仪式的区委常委、组织部长刘琪对徐房集团“复·心小站”的创新意义和实践价值给予肯定。她指出,小站紧扣物业服务民生需求,把“有形”的服务平台延伸到老百姓家门口,把“无形”的城市温暖融入老百姓心坎上,为创新社会治理、加强基层建设提供了一个很好的案例和样板。

服务扩容再延伸

“复·心小站”作为徐房集团践行为民服务宗旨、深入居民区、解决居民身边事、体现国企担当的为民服务平台,这一平台通过党建引领,将“党建宣传教育、应急维修服务、白蚁防治受理、物业政策咨询、



小区绿化管养、绿化园艺报修、户外工作者爱心服务、专业技能人才孵化”等七大功能囊括其中。老旧住房缺乏物业管理服务,和房屋有关的各项服务都不方便,且居民老龄化程度较高,通过“复·心小站”这一载体,徐房集团想力所能及地填补物业管理缺失的空白。

徐房集团党委书记、董事长华茂表示,应居民需求,徐房集团又先后在枫林、田林等街道的徐房集团管理的公房小区设立了2个“复·心小站”,为当地居民提供服务,“既提高了居民对我们国有物业企业的满意度,又提升了我们自身的服务水平,同



外墙修整时我们的队伍也得到了锻炼和成长。希望周边有更多的群众能受益,能感受到区委、区政府对居民群众的关心,能感受到党的温暖。”

目前,徐房集团已有四家“复·心小站”连锁站点,站点间将积极互联互通,力争将站点打造成党员干部履职的新阵地、党员发挥作用的新平台、服务社区的新载体、社会治理的新引擎,在建设徐汇、服务民生上作出更大的贡献。据了解,下一阶段,徐房集团还将把“复·心小站”为民服务平台覆盖到全区十三个街镇,让更多的群众能感受国企初心、从中受益。



陕西南路350弄复·心小站