



小区长廊

# 物业服务零距离 件件小事赢民心

本报记者 刘项清 本报通讯员 徐国庆 李勇 摄影报道

“别看咱小区‘年纪’大，充电桩、快递柜、饮水机，这小院里要啥有啥！”聊起小区的变化，居住在任城区仙营街道谢营社区供水集团南院宿舍的刘霞幸福感溢于言表。供水集团南院宿舍始建于20世纪90年代，是一处典型的老旧小区。此前，小区曾长期无人管理，环境脏乱不堪，给居民正常生活带来较大影响。随着“自管会”制度的建立，小区一改往日的脏乱差，变身干净整洁、生活便利、幸福和谐的居民区。

近年来，仙营街道以全力办好民生实事为工作重点，做实党建引领物业服务提质升级，全面发挥社区、物业服务企业、业主委员会共建共治作用，提高物业服务水平，有效化解物业服务矛盾纠纷，群众幸福感普遍增强。

加快推进小区业委会的成立及建设，提高辖区内小区业委会覆盖比例。截至目前，有条件成立业委会的小区已经全部成立业委会，不具备成立条件的小区暂时成立“自管会”或事务组进行小区自治管理。组织各社区签订“交叉任职”协议书，组织社区“两委”成员担任物业项目义务总监、物业管理担任社区兼职委员，落实交叉任职人员各项工作职责。

分类施策抓管理。辖区23家物管小区每周开展一次经理“接待日”活动，及时了解居民需求。今年以来，梳理业主诉求和建议1170余条，对所有建议和诉求，及时抓好整改和办理，做到事事有回应，件件有着落；街道每季度召开一次物业管理大会，通报物业工作开展情况及工单办理进度，对连续进入排名后三位的物业公司进行约谈。针对无人管理的三无小区，街道和社区做好兜底管理，积极引导居民开展自治工作。一方面，积极引导小区成立“自管会”或事务组等自管组织，引导居民向“自己小区自己管”的良好模式转变；另一方面，积极转变小区居民“什么都依赖社区兜底”的传统思想，引导居民开展自管，小区的小事商量着办，小区的大事集思广益办，为下一步小区引入专业化物业服务打好基础。

聚焦热点搞服务。针对居民反映的民生诉求和热线工单，坚持“多说一句，多走一步，多干一点”，住建办、社区及社区环物委、物业公司等共同协商解决。通过定期召开“居民说事”和“小文拉家常”等民主协商队伍联席会议，依托“和为贵·仙商量·马上办”人民调解工作品牌开展物业领域纠纷调解工作，截至目前协商、调解物业类矛盾纠纷百余件，实现了物业类群众诉求和矛盾纠纷隐患早发现、尽早干预。



老有所乐



直达幸福



和谐小区欢乐多



袖珍广场



图书室



居民议事会



小区改造后居民享受到更舒适便捷的生活



幸福洗衣房



注重工作细节



安保人员巡查各点位



物业联合城管开展防汛演练



唠嗑纳凉的好去处



圣地摄影