

党建引领、多方协同、数字赋能、品质提升……

## 杭州5年创建625个“美好家园”

本报记者 蒋敏华 李毅恒

小区是社会治理体系中的最小单元,也是与老百姓日常生活关系最为密切的场所。物业管理和服务水平如何,更是直接关系到广大业主的幸福指数。

近年来,杭州住保房管部门聚焦物业管理的痛点和难点,通过“美好家园”创建、电子业主卡创新、“红色物业”打造等改革创新举措,走出了一条颇具杭州特色的物业服务提升之路。

### 党建赋能小区治理 多方协同共促和谐

“在上个月的美邻节上,桌上摆满了邻居们亲手烧的拿手好菜,很多节目也都是邻居们自编自演。大家都很开心,真像是一个大家庭。”说起上个月底由美哉社区、美哉美城小区业委会和绿城物业三方共同举办的首届“美城美邻节”,美哉美城业主金阿姨感慨万分。这次美邻节共吸引了近600名业主参加,其乐融融的画面令周边小区的业主甚是羡慕。

殊不知,早几年的美哉美城小区并没有那么和谐。小区共有居民1670户、6000多人,以外地年轻人为主,且租客比例较高。很多年轻业主生儿育女之后,老家的父母又会过来帮忙带看小孩。这些来自五湖四海的人聚居到一起,由于生活习惯各异、生活理念不同,难免会发生一些摩擦,这给小区治理带来了巨大挑战。

如何破题?在社区党总支的指导下,美哉美城小区成立了小区党支部,以党建引领小区治理和物业服务,积极探索建立社区、小区党支部、业委会、物业“四方”协同治理机制。

以小区党支部名义建立业主群,这是美哉美城小区的一大创新之举。“党支部成员、社区网格员、业委会成员、物业项目经理都在这个群里,业主们有任何想法和需求都可以在群里提出来,有问题早沟通早解决。”萧山区盈丰街道美哉社区党总支书记、居委会主任赵金标告诉记者,通过这种在线沟通机制,接到业主反映后,通过“谁的孩子谁抱走”方式将问题第一时间分解落实,物业服务问题由项目经理认领,小区其他问题根据职能由社区网格员、小区党支部和业委会分别认领。此外,小区还每月召开一次“联席会”,将一些问题化解在萌芽之中。

值得一提的是,美哉美城小区现任业委会主任是一名机关在职党员干部,也是小区党支部的委员,通过小区党支部的引领,让更多业主中的党员干部身体力行,积极发挥先锋模范作用,成为创建“美好家园”的一股重要力量。如今,越来越多的业主切身感受到了美哉美城小区的变化,获得感、幸福感油然而生。今年,美哉美城小区成功获评杭州市“美好家园”住宅示范小区。

美哉美城小区是党建引领小区治理的一个缩影。截至目前,杭州住宅小区中业委会(物管委)组建率高达90%,其中党员占比超50%,主任党员占比超80%。

### 数字赋能物业管理 电子业主卡立大功

三墩镇墩西社区紫金西苑小区也是今年杭州市“美好家园”住宅示范小区。该小区是浙江大学专项人才房小区,已经有2200户居民入住,都是浙江大学的教职工,业主中博士学历占比高达68%,是妥妥的“高知小区”。电子业主卡在该小区的使用率远高于其他小区。

紫金西苑小区2018年交付,转眼已经5年多,一些配套设施难免出现老化、破损等问题,各类改建工程也就提上了日程,要召集业主投票表决维修事项,显然不是一件易事。“虽然没有成立业委会,但在物管委的组织发动下,我们小区已经有2041户业主领取了电子业主卡。”小区物业经理浙大求是物业夏经理告诉记者,“使用电子业主卡,各项表决通过线上就可以完成,大大提升了表决效率。”

针对业主大会“召开难、认证难、投票难”的问题,杭州住保房管部门推出具有线上投票功能的电子业主卡,业主经实名认证后即可参与投票,手指点点就能轻松便捷参与小区共同治理。

正是有了电子业主卡的助力,紫金西苑今年办成了多件大事:垃圾房区域修建水沟、电子移门加装工程、儿童游乐区增设长椅、南门地库坡道改造、西门铺设台阶……

“可别小瞧电子业主卡,这个卡除了可以投票,还可以随时查询小区经营性收入。”紫金西苑业主周先生称,此前小区物业服务中心把小区经营性收入账户的明细公布张贴在小区公告栏内,一年两次。有了电子业主卡之后,业主就可以随时登录查询,既透明又高效。

截至目前,全市由业委会(物管委)、社区通过电子业主卡发起的电子投票事项多达4000余次,涵盖业委会选举、物业选聘、公共部位维修、满意度调查等各类事项;全市已有78万户业主申领了电子业主卡,累计登录次数突破2500万次。

### 硬件软件同步升级 美好家园精彩呈现

“小区评上‘美好家园’后,会不会就懈怠了?”可能会有人如此质疑。滨江区浦沿街道东信社区钱塘山水湾小区用实际行动回答,评上“美好家园”后只会加倍努力,让小区的“硬件”和“软件”进一步提升。

2021年,钱塘山水湾小区通过外墙瓷砖维修、门禁系统升级、污水零直排、园区道路修复等事项升级改造,不负众望获评杭州市“美好家园”住宅示范小区。

此后,钱塘山水湾小区更加努力,2022年被评为省级“红色物业”。到了今年,该小区又被评为浙江省高标准生活垃圾分类示范小区。据悉,今年杭州全市仅五十余个小区入选,可见这个荣誉含金量之高。

钱塘山水湾小区精心设置了一个封闭式的垃圾房,里面的垃圾桶冲洗区十分清爽,各类垃圾桶分门别类摆放得整整齐齐。钱塘山水湾小区中海物业经理吴传义称:“除了垃圾桶位的摆放,社区、业委会、物业人员还组织了垃圾分类督察小组,定期去各个垃圾投放点检查。”

近年来,钱塘山水湾小区的品质提升一直在路上:安装高空抛物监控摄像头、小区嬉水池升级开放使用、园区景观灯更新改造、小区南大门换新和停车场系统升级……这些点滴变化,让业主们感受到了居住环境的不断提升。

“我们社区的很多活动,都会在钱塘山水湾小区举办。比如女神节送花、送暖茶、中秋灯谜会、儿童嘉年华、便民服务、关爱孤寡老人,丰富业主的精神生活。”东信社区工作人员介绍说。

2019年至今,杭州已经累计创建625个“美好家园”住宅示范小区,其中今年成功创建113个小区。今年,杭州市住保房管局还对2019~2022年已经入选的“美好家园”住宅示范小区开展“回头看”,从现场管理、后续运维、专项检查及整改情况等方面进行评判。

钱塘山水湾小区就在“回头看”之列。杭州市住保房管局工作人员说:“今年,我们结合‘迎亚运’住宅小区环境品质提升行动,对之前入选的‘美好家园’住宅示范小区进行了全面复查,整体情况较好。”



美哉美城美邻节