

老旧小区停车难、物业费收缴不易,天水街道率先破题 幸福大管家进驻500天以后 辖区居民满意度提升到92%

本报记者 盛锐
通讯员 周佳月 夏大双

“小区秩序好太多了,家里有什么要修的,当天就有人来搞定。”70多岁的陈荣华对小区“幸福大管家”张威龙频频点赞。

陈荣华所在的杭州拱墅区天水街道环北新村紧挨着杭州大厦、武林广场,是杭州的黄金地段,也是一处建成近40年的老旧小区。停车难、隔音效果差……老旧小区这些通病,她都遇到过。

整个天水街道,以环北新村这样的老旧小区为主的社区就有七个,占辖区90%以上。

2023年起,天水街道率先在拱墅区范围内实施创新举措,与绿城物业携手探索老旧小区全域化大物业一体运营管理模式。七位“老人”迎来了自己的专属“护工”——幸福大管家。

500多天过去了,武林商圈这颗“杭州心脏”焕发新生。



物业保安正在小区巡逻

居民满意度达92% 小区的变化“看得见、摸得着”

天水街道每个社区入口都能看到一个个绿白相间的岗亭,上面写着“微治理综合服务站”。

“老小区寸土寸金,这个服务站既是门岗,也是物业在小区的驻点办公室。”在绿城物业天水项目经理邵成看来,“微治理”就是要从细微处入手、尽全力解决居民遇到的问题。

老旧小区的居民大多是老人,他们的生活习惯和商品房小区不太一样,很多传统的物业服务方式在这里并不适用。邵成说,在天水,物业服务得更接“地气”。

“要是放以前,今年这么热的天,小区的绿化得遭殃了。”陈荣华说,这个夏天,环北新村的绿化保持得不错,“物业把小区绿化养护得蛮好,也有一些晒坏的草木,他们说等天气凉一点就补种。”

通过一系列细致入微的改造与管理,天水街道的老旧小区发生了许多“看得见、摸得着”的变化。

“幸福大管家”入驻后,引入了智慧停车系统,对各社区的道闸设备进行更新,停车循环明显改善。同时,天水街道党建联建单位也纷纷出力,提供错峰车位:元通大厦为周边居民提供8个车位、国大城市广场提供70个全天候悬浮式车位……尽可能为社区居民增加车位,解决停车难问题。

楼道更整洁美观,道路更通畅、管道问题得以根治……点点滴滴的变化,不仅提升了居民的生活质量,也得到了他们的认可。

天水街道探索“幸福大管家”以来,500余天时间里,实现了管理全域化、精细化、品质化,收到了10封感谢信、14面锦旗,居民满意度高达92%,物业费收缴率稳步上升。

突如其来的救援背后 是“24小时待命”的专业

8月29日,在“老旧小区微治理服务工作汇报暨幸福大管家风采展示”活动现场,胭脂新村社区的“幸福大管家”叶彩云分享了一个小故事。

不久前,85岁的陆奶奶不慎跌倒,磕到了后脑勺,鲜血直流。

听到路人呼救,“幸福大管家”叶彩云立即联系社区医生,并拨打120急救电话。同时安排保安拿来风扇和遮阳伞保护老人,自己则到路边等待引导救护车。

幸亏救治及时,老人转危为安。

2023年,街道和物业共同推出了“1124”工作机制:即每社区设立1名大管家作为服务核心,建立1个微治理综合服务站作为服务平台,提供全天候、不间断的24小时物业服务。

邵成介绍,包括“幸福大管家”在内的共154名物业工作人员,都经过岗前专业培训,以应对各种应急突发情况,“我们在岗亭安排专人全天候值守,接受居民诉求,实现服务‘24小时不打烊’。”

物业要求,紧急维修需求确保15分钟内响应并处理,普通维修项目当天完成,大修项目则根据实际情况合理安排时间,并与居民保持透明沟通,确保每项工作都能高效推进。

“以前家里漏水得自己请师傅修,很麻烦。”灯芯巷社区69岁的俞大姐说,现在找“幸福大管家”,很快就有专业维修人员上门,“收费少还修得好,五星好评!”



“幸福大管家”指导居民垃圾分类

从投诉到参与社区治理 三方共治诠释“远亲不如近邻”

垃圾清运以及投放点的设置,一直是社区治理的痛点。

“我曾收到中山北路一居民对就近垃圾投放点的气味、噪音等问题的多次投诉。”为了有效解决这个问题,物业环境主管李娟多次现场走访,并联合社区召开三方协商会,针对性地制订了详细整改方案:“我们调整了清扫时间和投放时间,并定时清洗垃圾房、垃圾桶,除现场监督外,还及时将整改情况告知业主,听取进一步意见。”

多次沟通中,投诉人的态度逐渐转变,“现在他已经是社区一名垃圾投放点监督员了。”

李娟介绍,今年年初,物业在街道全域内实施环卫一体化,将保洁、垃圾分类、桶收桶运等统一纳入管理,在全市率先取消垃圾集置点。

同时,通过统筹天水街道内所有的环境基础资源,实现区域内保洁人员及设施设备的快速调动,“对垃圾车的动线也进行了优化调整,关于异味和噪音的投诉明显减少。”

“从物业引进到现在,针对大大小小的事情,线上线下了开了多场‘红茶议事会’。”拱墅区人大代表,戒坛寺巷社区党委书记、居委会主任徐艳萍说,其间也遇到过居民的不理解和不支持,但500多天过去,大家“理解多了、埋怨少了,参与多了、计较少了”。

2024年度上半年,天水街道及各社区共计开展社区活动177场,累计受益五万多人,“居民参与越多,对社区的理解和物业的支持就越多。”

上周四,70名居民荣获天水街道首批“幸福好邻里”称号。

徐艳萍说,一个社区的和谐发展,离不开每位社区居民的直接参与。

正是这些“远亲不如近邻”的热心居民和敬业乐业的“幸福大管家”一起,共同构建了和谐、互助、共享的社区新格局,也为社区治理注入了新的活力。