# 北京天桥街道朱雀门家苑小区屡获嘉奖 模范小区服务有本“明白账”

天桥街道太平街社区朱雀门家苑小区曾获得“首都环境优美居住小区”“首都绿化美化花园式单位”“北京市节水型单位”“西城区诚信单位”等多项荣誉称号。据物业负责人介绍，园区分期建设，第一期建成距今已十余年，之所以还能保持四季常“新”，与不断完善的制度体系、居民的广泛参与分不开。

01管家说

服务要下“绣花功夫”

讲述人：物业经理 房稳

物业服务人员是小区里的“大管家”，为业主提供管家式服务，除了要加强物业管理、提升物业服务水平，提高业主满意度外，还应该做到心中有“底数”，眼中有“服务”，脚下有“动力”。

物业工作人员加强每日巡访，排查安全隐患

园区分期建设，第一期建成于2005年，第四期建成于2015年，分南北两个区，共30栋楼宇、767户、2000余人。由于园区第一期建成至今已有十余年，电梯、楼体外立面、道路、花池等公用设施开始出现不同程度的安全隐患，本着“早修好修”原则，我们积极创新物业服务方式，内外联动，保障小区四季常“新”，和谐宜居。

检修楼体外立面是我们的常态工作。凡发现有墙砖松动，我们就会立即找人来维修。这样不但能保护楼体整体美观，还可以最大程度减少安全隐患，避免高空坠物，影响居民出行安全。在这十年中，我们整修了46部电梯，完成自来水改造工程，为2号路、3号路以及南北区大部分公共区域铺装宅前路，翻新路牙石，修复部分地下管线塌陷，粉刷大红门及凉亭，更新改造西侧围墙护栏、燕京中街部分围墙护栏，更换防腐地板座椅，翻新儿童游乐场等。

维修人员入户为老年居民测试电表

不论是老旧小区，还是新型小区，在发展中难免会有“磕碰”。随时随地“修补”，用“多次小修”代替伤筋动骨的“大修”，把隐患发现在萌芽，将问题解决在初期。或许正是这种“向前一步”的思维，让我们的服务不断收获业主好评，成为了地区发展的重要力量。

今年上半年，园区出现密接人员，需要紧急封控。当天晚上十点，社区党委书记通过电话与我们取得联系，仅过了十分钟，物业全体工作人员身穿防护服，率先到达封控现场，在为居民做解释工作的同时，全面消杀公共活动区域，用最短时间建立健全防护网，减少人群交叉感染。

这样的快速反应源于充足的防疫准备。早在疫情初期，我们就完善了应急预案，并配备了独立办公、休息空间，随时随地准备上“疫线”。那段时间，工作人员被分成两组参与日常工作，防疫服务组需要24小时在园区驻扎，按时按规做好相应服务。常态化工作组在完成本职工作基础上，需加强防疫宣传，保障业主知情权，帮助社区稳定居民情绪，在我们的齐心努力下，园区顺利解封。

良好的服务也让我们成了居民心中的“热心人”，大家有好事总会想着我们，许多上了年纪的叔叔阿姨经常把我们当自家孩子，做了好吃的，遇见好“玩意儿”也经常想着我们，这让我们很感动。同事说在这里工作幸福度很高，得努力再努力，才能对得起居民们的这份信任。

02居民说

不光环境美 住在这里的人更美

讲述人：余女士

来过我们小区的人都会说：“这里的环境真好，水清、地绿、道路平坦宽敞。”我想说这都是大伙儿共同努力的结果。

小区内设有喷泉、石景，宛如园林

都说远亲不如近邻，能成为邻居，住在同一个小区里不容易，遇事要多换位思考，多替对方想想。这个思路不只在处理邻里关系上有用，对于“修整”小区也很有用。就拿房屋装修这件小事来说，声响大了会扰民，防护不到位，可能影响楼内环境，没有人监督，可能会对楼体造成损坏。此时，就需要业委会代表居民与物业敲定装修协议。

在我们小区装修，有明确的规章制度。电梯立面安装5毫米亚克力板，地面为3毫米透明胶垫无异味。一层墙面安装5毫米亚克力板，高度1.2米，地面为3毫米透明胶垫无异味。装修本层地面为3毫米胶垫，成品保护安装完成后，方可施工。值得一提的是，以上用于保护的材料材质不受限制，能达到保护作用即可。

当然，这些制度也可以有“人情味”，如果家里有孩子要上网课或老人要午休，也可以找物业帮忙协调施工时间。

或许您会问，这张“制度清单”与“人情味”会不会冲突？就目前实践来看，小区发展并没有受到影响。我想原因大致有两个，一方面制度是从整体出发，保障了大多数的人的利益，因为公平公正公开，被大伙儿所接受。另一方面，“人情味”执行是邻里间的默契，小众协调不影响大众利益，更多的是发自内心的包容与理解，因此也能被大伙儿所接受。

在小区发展中，类似于装修这样的事还有很多。小区里的住户多，经常会出现“众口难调”的情况，但小区发展绝对不能是“一言堂”，它一定是集体智慧的结晶。作为小区居民，在参与小区治理中，不仅要发挥主人翁意识，维护好正当权益，还应听得进去别人的话，善于结合当下小区发展现状，提出普适性意见与建议，这也是我多年参与小区建设后，积累总结的经验。

路面修整后，行动不便的老人更爱出门了

这几年，许多年轻住户还将自己的父母接过来养老。每当夕阳西下，老人三五成群，在院中散步聊天，十分惬意。他们的“舒心”正是小区环境宜居的体现。

最后，我特别想对小区里的“大管家”说一声谢谢，因为有他们的存在，小区发展不仅有了抓手，我们的难题也在第一时间得到解决。因为疫情，他们中有好多人已经有近两年时间没回家了，许多住户常常会做些好吃的给他们送过去。在我们看来，他们不仅是服务人员，也是我们的家人，朱雀门家苑小区的美不仅是环境，更是生活在这里的人。

03社区说

物业服务要切合居民需求

讲述人：太平街社区党委书记 李银红

《北京市物业管理条例》正式实施，物业管理被纳入社区治理体系。两年来，天桥街道不断探索构建党建引领社区治理框架下多元共治的物业管理格局，解决居民身边“老大难”问题。

2020年10月，为推动地区社会治理和物业管理一体化建设，增强居民获得感、幸福感、安全感，天桥地区物业服务企业联盟成立，搭建起了“街道+社区+物业企业+业主+社会组织”多元参与、多方协作的共建共治共享平台，对于规范地区物业服务行业，促进物业服务企业管理与发展，提升物业服务品质起到了非常重要的作用。

第一时间维修处置污水管道堵塞问题

去年年初，社区响应朱雀门家苑小区居民诉求，重组业委会。在此过程中，街道领导牵头，全面统筹推进朱雀门家苑小区重新选举业主委员会工作，并多次召开专题会议。太平街社区党委也将重新选举朱雀门业委会列为“我为群众办实事”的内容。为了提高业主参与物业管理的积极性和主动性，街道、社区强化宣传力度，逐一入户发放宣传折页、《致业主的一封信》，并在小区公示栏、单元楼门、地下车库出入口等130余处张贴公告。召开业主大会临时会议期间，社区工作人员“白+黑”持续开展敲门入户，逐户宣传，收集选票，最大限度地扩大业主参与率，确保百分百知晓率。最终，临时业主大会参与人数达84.97%，涉及小区面积达85.34%，正式候选人同意票均超过50%，新业委会正式成立。

单独开辟出来的儿童乐园很受孩子欢迎

小区发展不能一蹴而就，物业服务更需要因地制宜，因时而动。老旧平房院落邻里关系密切，热心邻里参与家园建设意识强，能动性强，可以拓展他们的服务范围，用他们的热情为楼房地区住户带去活力。楼房住户自我管理良好，有公共区域意识，可以借鉴他们的小区管理经验并试用于平房院落，加快平房区物业管理市场化进程。而作为桥梁纽带的社区，就应当积极发挥党建协调力量，利用好地区资源，促进不同区域，不同人员资源共用，信息共通，帮助小区物业管理迈上新的台阶，这也是太平街社区未来持续发力的方向。

今年上半年，随着北京疫情防控等级调整，各单位呼吁在职党员回社区报到，助力家园防疫工作。这批力量也成为我们与物业联系的重要抓手，通过在职党员参与小区门岗值守、入户核酸检测、协助疫苗接种等工作，我们与居民的距离更近了，了解需求的渠道更多了，解决问题的方式也增加了。相信，随着制度体系的不断完善，在《北京市物业管理条例》的指导下，小区物业服务会紧跟城市发展步伐，逐渐规范化、制度化、体系化。

工作方法

“三公三联”式服务 让小区常“新”

公开制度体系 统一服务标准

朱雀门家苑小区根据《北京市物业管理条例》，制定常用规章制度，并张贴于小区公告栏以及楼门公示栏处，方便居民依据规章制度办事，做到服务公平、公正、公开。

例如，《北京市物业管理条例》第七十九条对房屋装饰装修作了明确规定，要求物业使用人应当事先告知物业服务人，与物业服务人签订装饰装修服务协议，并配合其进行必要的现场检查。为此，朱雀门家苑小区制定公共区域“成品保护标准”，包括装修期间的电梯、楼道保护以及具体施工时间表。

公开服务全流程 接受业主监督

对于“大件公共设施维修”工作，按照“解剖麻雀”的方式，公开服务全流程。

朱雀门家苑小区一期建筑建成距今已有十余年，电梯老化问题严重，安全隐患突出，急需修整。为了让业主能够全方位监督改造流程，施工人员拆解电梯中所需要更换的零部件，并对其进行编码，存放在仓库中，而新买的零部件与编码部件一一对应，方便业主随时对比查看，确保改造过程无漏缺，无隐患。

公开资金使用细则 尊重业主意愿

钱用多少？怎么用？居民说了算。

在启用公共维修基金中，业主表示小区建造年代并不算久远，出于长远考虑，希望能做到“动蛋不动鸡”。为此，物业在相关部门监管下，支取了公共维修基金中的利息部分，并按照不同楼门电梯使用情况，酌情进行修补，每一笔费用花销，都会及时在告示栏内进行公示，让业主了解“家底儿”，物业服务更有“人情味”。

此外，公共收益作为小区收入的重要来源，在使用中也充分尊重业主意愿。每年业委会根据小区住户投票反映情况，列出小区改造清单，包括改造项目、时间、区域、施工要求、资金使用范围等，物业照“单”工作，确保公共收益使用全流程符合业主意愿。

联动社区 配合基层治理打组合拳

“实施城市更新行动”被写入国家“十四五”规划，不难发现小区发展必须贴合地区建设，才能顺应时代，跟上城市发展步伐。

朱雀门家苑小区物业与所辖社区天桥街道太平街社区积极配合，打出小区治理组合拳。在选举新业委会成员时，社区积极发挥桥梁纽带作用，用党建红色力量带动物业积极作为，改观居民看法，在推动小区平稳过度的同时，也助力地区和谐发展。

在疫情防控中，物业积极作为，听从社区指挥，提前建立应急防控预案，帮助小区顺利度过难关，赢得居民认可。

事实证明，将物业服务纳入基层治理，顺应城市发展步伐，更有助于小区长远稳定发展。

联动党员 为家园建设添助力

朱雀门家苑小区物业作为太平街社区区域化党建协调委员会成员单位，与热心党员建立起密切联系。在疫情防控初期，小区党员作为“守门员”，协助物业安保人员站岗执勤，并带领业主捐赠了北京市第一批无接触快递架。这些暖心的举动不仅缓解了小区防疫工作压力，也让物业有了进一步作为的动力。

每逢年节，物业服务人员都会配合社区进行走访慰问行动，在传递家园共建理念的过程中，彰显企业爱心。此外，在疫情期间，朱雀门家苑小区实行封闭式管理，针对居民家中“跑冒滴漏”等问题，由物业工作人员上门维修，减少人员流通，最大程度保障小区安全。

“双向奔赴”使得这个小区“接诉即办”案件逐年减少，小区居民向心力加强，家园建设意识增强。

联动业委会 保障小区四季常“新”

朱雀门家苑小区四季常“新”，即使是建成十余年的老园区，都给人一种焕然一新的感觉。这得益于业委会与物业的密切合作。

2021年底，在天桥街道、太平街社区、业委会与物业的座谈会中，物业提出多项园区要进行更新改造的事项，并于会后向业委会报送了关于园区需使用公共收益及专项维修资金对小区共用设施设备进行更新改造的报告。经园区召开业主大会，由业主进行表决，通过了园区使用公共收益对园区内草坪灯、高杆灯、水泵、陆续更换单元门等公用设施的更换。

具体实施过程中，物业工作人员负责日常巡逻，查找安全隐患并列明相关情况。业委会按照业主意愿进行点单，确定修补项目及修补方向，并支取公共收益监督物业完成施工。

北京西城报 2022-10-31