# 海淀区羊坊店街道西木楼社区社区物业“双联动” 服务群众暖民心

　　海淀区羊坊店街道西木楼社区是典型的老旧小区，建筑物年代久远，基础设施老化，跑冒滴漏、路面坑洼等情况时有发生，给居民日常生活带来不便。对此，西木楼社区与天岳恒物业北蜂窝项目部（以下简称物业）协同合作，双向联动，让居民的烦心事不出社区就得到了解决。

　　下水堵塞难解决？改！

　　居住在西木楼小区的居民董先生致电12345市民服务热线，反映管道堵塞问题影响正常生活。社区和物业对董先生家情况都比较了解，原来，该楼因水管老化，已多次出现下水堵塞反水情况，社区协同物业曾进行过多次疏通，并建立了24小时电话沟通机制，保证随有堵塞及时疏通。可如今，堵塞问题日益严重，还经常反水到居民家中，即使随时疏通，也严重影响了居民的正常生活。

　　社区和物业经过现场分析得出了结论，如果想彻底解决问题，就需要重新铺设管道。物业单位随即进行设计，很快就拿出了具体的改造方案，并主动承担了施工任务及相关费用。

　　改造开始，破路挖沟、铺设管道、恢复路面，天岳恒物业北蜂窝项目部的师傅们仅用时8天就完成了全部施工改造作业。家中的管道终于畅通了，居民对社区和物业的服务竖起了大拇指。

　　路面破损有风险？补！

　　羊坊店西路7号楼是上世纪70年代建成的老旧小区，社区接到12345派单案件，有居民反映该小区3单元门外路面坑洼、楼梯破损，给居民出行带来不便。由于反映人未留下相关信息，无法与来电人员取得联系，社区立即会同物业来到居民所述位置查看情况。核实情况属实后，工作人员又仔仔细细地将小区排查一遍，查看其他位置是否存在路面破损情况，对需要修补的部位拍照并整理出维修方案。

　　3天后，物业对小区路面、楼梯、楼道等部位进行修复施工，不仅维修了案件所指位置，还对所有破损部位都进行了修复，彻底解决了小区路面破损问题。

在之后的社区党建协调委员会上，社区和物业对小区路面问题又进行了深入探讨。虽然此次解决了路面坑洼的情况，但是由于小区内缺少排水设施，易造成积水，小区路面可能再次出现破损。经过讨论研究，社区决定进一步联合物业对小区内基础设施不断进行完善，全力为居民营造舒适、安全的居住环境。