# 联合社区打通基层治理 一根针穿起千条线

“房屋终于不再漏水，曾经看起来破旧的家，又恢复了光洁崭新。”北京假日风景小区9号楼通过外墙修复后，居民吴先生终于不再发愁。

2023年，该小区9号楼房屋漏水和房屋外立面墙皮脱落问题，给居民们带来生活困扰，物业管家了解这一情况后，主动配合社区，上门拜访网格内的每一户家庭，反复收集小区居民的诉求和意见，最终制定了可行性修复方案，消除了居民的“心头患”。

3月20日，中指研究院在行业发布首个管家白皮书，解读了万科物业怎样以管家为抓手，深入一个个网格，倾听民众心声，改善生活品质，用一根绣花针穿起社区、物业与居民之间的千条线，形成了一套幸福管家服务体系，为助力社区精准治理起到行业示范作用。

小小的支点 撬动三方大治理

2021年，全国各地探索出‘区—街道—社区—网格’的治理模式，通过社区网格员的管理，将服务触达每一户家庭，为群众办实事、解难题，但基层治理人员面临工作任务繁琐、工作量倍增，对网格内群众的了解不足等诸多痛点。

物业作为离居民最近的组织，已经成为补齐基层治理短板的创新力量，以管家为核心，配合社区网格员工作下沉，响应居民诉求、监督服务质量、帮扶弱势群体，推动“社区+物业+居民”的多方协同，是解决基层治理一揽子问题的有效路径。

去年底，北京市住建委发布“加强物业管理 共建美好家园”典型案例名单，北京云湾家园小区上榜。“美好家园其实没有什么特别，在党建引领下，大家共同用点心就可以。社区是火车头，给大家带方向；物业作为园区大管家多操心，勤张罗，不要怕付出；业主是主人，有活动积极参与，那这个家园就一定会美好。”云湾家园万科物业负责人深有感触。

该小区物业管家联动社区、业委会三方，开展丰富多彩的公益活动，贯穿一年四季——春天的龙抬头便民理发、清洗地垫、磨剪子戗菜刀；夏天的捕鱼泡泡趴、亲子运动会以及喷香的大粽子；秋天的朴里节大联欢、八月十五的月饼、重阳节的慰问；冬天的一杯热粥、量血压测血糖的公益健康守护……这些生活的小细节、仪式感，每每让云湾的业主们真实的体会到“美好家园”四个字的含义。

监督四保品质 推动老旧社区改造焕新

为保障品质监督不留盲区，万科物业在全国3000多个小区统一服务标准，搭建了管家监督“四保”制度，规定管家在统领服务质量工作时，一旦发现不符合标准的服务触点，必须实现“100%报事”，确保快速响应诉求，处理结果满足业主的要求。

2016年，万科物业推出友邻计划，为住户提供粮油生鲜、家居用品、教育旅游、母婴、宠物等优质产品，然后将获得的部分收入以友邻计划资金的名义无偿提供给所在社区，助力社区焕新升级。

2019年，在物业管家的监督下，北京万科星园用友邻计划筹集的资金，让万科星园成为业主更舒适的家。当时，5号楼后侧的塑胶跑道已经破旧的看不出模样了，很少有人过去跑步，园区亟需给大家解决一个运动休闲的场所，对跑道进行翻新。经改造，跑道焕然一新，大家终于有了一个赏心悦目又实用的运动场地。

搭建“一老一小”服务体系 打造美好家园

为建设“全龄友好型”社区，万科物业管家以“软服务”激活社区活力，持续聚焦“一老一小”重点群体，切实解决好涉及民生福祉的问题。

2022年，万科物业发布行业首个《空巢老人物业服务指南》，管家根据不同的年龄段，细分老人群体，为小区老年人提供诸如检查维修、物资采买、上门陪伴、周边就餐、协助就医等贴心服务。

2024年，万科物业将会聚焦社区儿童物业服务内容，帮助家长解决“托育难”等问题，为小区儿童创造安全的生活环境，改造适儿空间和设施，策划互动有趣的文化活动，营造快乐多彩的社区童年氛围。

此外，管家为儿童开展夏令营，让孩子们学会一项终身受用的技能，为空巢老人组织才艺交际活动，为社区青年打造“星空电影节”等创意类活动。每年为全国500万住户，策划举办100余种不同主题的社区文化活动，帮助社区向下延伸服务，多措并举推动社区精准治理，逐步补齐高品质生活社区服务的空白和短板。

中指院指出，物业管理作为现代服务业的重要组成部分，既是保障人民群众生产、生活环境质量的重要因素，也是实现城市精细化管理和社会基层治理的重要环节。在行业发展回归服务本源的背景下，物业企业步入了以管家服务为基础的“强运营”阶段，标杆企业正在以管家服务为抓手，快速构建自身的品质服务能力和优秀运营能力，进而给予市场和企业价值投资者以信心。万科物业针对管家服务建立了“正向激励+负向追责”的管理机制，激发物业管家工作意愿，积极运用质量管理的科学工具“PDCA循环”对管家服务的品质建设进行分解，提高管家服务效率和企业治理水平。

咸宁新闻网2024-3-22