

用行动传递“红色”温暖

——记安徽省2023年“美好家园”小区时代公寓小区

■ 记者 詹岩 通讯员 刘广月

走进位于相山区任圩街道的时代公寓小区，处处皆是风景。天鹅、荷花、彩虹桥等景观造型独特、栩栩如生；轮胎椅、铁桶凳，不仅美观，坐起来也很舒服；奇思妙想的彩绘文化墙色彩绚丽、构思巧妙；健身广场上，老人孩子们晒太阳、玩耍，处处感受到温馨、舒适的气息。

小区是城市治理的“毛细血管”“神经末梢”，物业服务直接关系到人民群众的幸福感和获得感、安全感。近年来，时代公寓小区物业服务企业坚持党建引领，以“追求卓越品质、创造幸福生活”的服务理念，融入管家式服务模式，向小区居民提供高效便捷、有温度的一站式服务，用行动传递“红色”温暖。

党建引领彰显管理特色

“新建的这个亭子真不错，既干净漂亮，又遮风挡雨，我们很满意。”说起时代公寓小区里的“和合亭”，居民们都非常满意，这里也成为大家休闲娱乐的好去处。

原来，几个月前，小区居民还在为没有能够遮风挡雨的休闲地而犯愁。在由小区网格党支部联合红色业主委员会、物业服务企业每月定期举行的业主恳谈会上，居民反映了这一诉求。小区网格党支部与物业管理委员会立即同街道党工委积极协调联建单位，最终以社会共建的方式为居民解决了这一难题。

其实，建设“和合亭”只是时代公寓小区坚持党建引领，为业主办好事事实的一个缩影。

小区突出“红色”领航，积

极建设红色阵地，打造红色物业示范项目。组建物业企业党支部，实行小区的党支部书记与物业经理共同“一肩挑”，充分发挥“党建+企业”制度优势，推动党建融入小区治理各环节、全过程，以物业党建“小支点”撬动基层治理“大能量”，不断提升居民满意度，为社区稳定发展助力。

同时，成立红色业主委员会，定期召开党员联席会并积极作用，凝聚小区党员志愿者、热心居民等多方力量，争当党的政策的“传声筒”、解决业主诉求的“领头雁”、处理邻里纠纷调处的“娘家人”，形成“社区+小区+物业”的良性互动机制，营造了共建共治共享的良好氛围。

创新活动提升人居体验

零距离倾听居民心声、了解居民需求，心贴心解决好居民的操心事、烦心事和揪心事。今年以来，时代公寓小区创新开展“物业开放日”等活动，畅通小区业主反映诉求渠道，变“被动”应诉为“主动”服务，对群众反映问题登记造册，建立问题台账，并开展形式多样的志愿服务活动，拉近了业主与小区物业的距离，进一步提高了小区物业管理水平，受到了大家的点赞欢迎。

不仅如此，小区还常态化开展“红色串门、暖心敲门”活动，加强社区网格员、物业楼管员、楼道长、在职党员联动，做到“三必访、三必问、三必到”，即独居老人每周访、特殊对象月月访、困难群众随时访，家庭情况问一问、社情民意问一问、困难诉求问一问，业主有需求必到、家庭有纠纷必到、重大突发事件必到。



通过业主恳谈会的形式，了解业主需求，提升服务品质。(资料图片)

定期开展业主恳谈会、消防演练，精心策划开展主题月活动，组织开展“粥到暖人心”、写春联送福、闹元宵、巾帼献礼、感恩母亲节、慰问老党员、夏日影院等一系列文化活动，提升了人居体验，形成了健康团结向上的文化氛围。

不仅如此，小区物业还积极推行“一箱二牌三栏”（物业服务意见收集箱、物业服务监督公示牌、业主委员会公示牌、政策法规宣传栏、管理規約公开栏、小区事务公示栏），将物业服务事项公开公示，充分保障业主依法享有的知情权。

细节入手焕新小区环境

为了让业主有家的感觉，时代公寓小区物业团队围绕群众需求，利用业余时间，收集业主主要的废旧轮胎、旧桌椅、碎瓷砖等边角料，通过废料改造，研发自制出老年人靠背座椅、

小朋友彩虹桥等休闲娱乐设施；利用废旧轮胎制作天鹅、鳄鱼、鹦鹉、大象、荷花等微景观，逐一呈现在小区各个角落……在他们的努力下，小区楼道面貌焕然一新，各个景观构成了一道靓丽的风景线，还成就时代公寓“网红”小区的称号。

此外，小区物业还积极推广“一墙一文化”创意墙绘，精心绘制图文并茂、群众喜闻乐见的楼道“文化墙”“知识墙”“教育墙”“景观墙”，扮靓了宜居和美小区，也“绘”出了时代文明新风尚。

将心比心诠释服务理念

如何让业主满意，让业主拥有获得感？时代公寓小区物业坚持将心比心，秉持业主就是亲人、业主就是家人的理念，把业主的事当成自己的事来办。

2022年的一天半夜，小区

物业管家接到一名孕妇业主求救电话：她的羊水破了，但是丈夫此时不在家。管家二话没说第一时间往小区赶，并同步联系医院车辆。到了医院后，管家不仅帮助办理入院手续，而且还贴心备好生产用品。直到孕妇的丈夫赶到医院后，管家才离开。后来，业主特地给小区物业送上一面锦旗表示感谢。

其实，像这样为业主解忧的例子不胜枚举。“平常家中水电出了问题，打个电话，物业维修人员就到了，服务态度也非常好。我们要是买些重的物品，保安看见了也会帮我们送上楼。”小区业主焦女士说道。

如今，时代公寓小区物业费收缴率保持在95%以上，业主满意率96%以上，多年保持业主零投诉，营造了舒心、暖心、贴心的小区氛围，实现了业主安全感和满意度双提升。

绘就美好家园新画卷

——记安徽省2023年“美好家园”小区双龙雅舍小区

■ 记者 詹岩 通讯员 张海燕

突出党建引领，实现网格党组织、业主委员会、物业服务企业“三方”同向发力；健全物业管理机制，不断提升小区物业管理服务水平；搭建服务载体，整合服务资源，汇聚各方力量，凝聚小区治理合力；打造暖心“红色阵地”，把服务送到居民家门口……

近年来，杜集区双龙社区双龙雅舍小区推深做实基层党组织抓红色物业建设，加强社区物业党建联建，发动居民参与共建共治共享，不断规范物业服务行为，推动了物业管理与社区治理融合发展，绘就了美好家园新画卷。

突出党建引领 推进红色物业建设

小区是社会治理的基本单元和“神经末梢”。为了更好地服务小区居民，双龙社区始终把“皖美红色物业”建设摆在突出位置，整合社会力量扎实开展“皖美红色物业”建设三年行动，实行全区域、全要素、全周期推进，激发小区物业提升服务水平。制定出台物业管理考评办法，明确属地物业管理工作职责，严格落实物业周检查、月考核、年总结工作机制，实行奖惩并举，有效促进小区物业服务行业提质增效。

同时，社区在双龙雅舍小区成立网格党组织，推动实现街道—社区—小区—楼栋四级联动，更好汇聚了“红色”力量，实现党的组织和工作进小区全

覆盖。双龙雅舍网格长由社区党总支书记担任，同时吸纳红色物业管理委员会成员、社区信访专员、“三官一律”、退休党员干部等进入双龙雅舍网格，引领居民群众有序参与涉及物业管理服务的重大事项及重要问题处理全过程，并将居民实际入住的11幢楼划分成2个片区，每个片区由3名业主委员会成员负责，每幢楼选出一名政治觉悟高、责任心强、奉献意识好的楼栋长，形成了“3+11”人员配比，进一步强化红色物业管理力量，确保各项工作能够迅速有效地落到实处。

凝聚各方力量

释放治理内生动力

哪里有居民的诉求，哪里就有党员和物业的身影。

双龙雅舍小区坚持以服务居民为中心，通过搭建服务载体、整合服务资源、汇聚服务力量等方式，凝聚小区治理合力，以物业“红心”点亮“民心”。

坚持问题导向，设立社情民意反映簿，专用于居民意见和诉求收集。对于群众反映的问题实行“销号式”管理，让群众“点单”迅速被物业“接单”，居民参与小区自治的热情明显高涨，有效拉近了业主和物业公司的距离。另外，在小区醒目位置公开了物业人员信息及服务内容，设立“物业服务意见箱”，对于征集的意见与建议及时反馈和办理，并将办理结果公示，接受居民监督。今年以来，已经解决居民反映的问题30余条，居民的合理诉求全部



党群阵地焕新，为民服务升级。(资料图片)

得到解决，满意率达到100%。

为更好凝聚工作合力，社区整合公共用房资源，拓展小区为民服务平台，在小区建立党群服务站1个，并充分发挥社区党员、楼栋长、红色物业监督员的立体化服务作用，明确责任分工，相互支持配合，对物业服务矛盾纠纷做到早发现、早调解、早解决，形成物业管理与社区治理良性互动的工作机制。

发挥辖区退休党员的银辉先锋作用，并充分运用小区业主委员会、“五老”志愿者、热心居民等社会力量作用，定期开展义诊、免费理发、健康心理咨询等志愿服务活动，进一步激发了党员群众的工作活力与热情，感召更多居民加入小区建设，为社区治理增动能。

全面落实“执法力量进小区”行动，在小区设置城市管理综合执法站1处，通过执法、服务、咨询、授课宣讲等多种形式

为居民答疑解惑、解决身边烦心事，将执法进小区常态化。街道司法所还以法律服务进小区为重点，组织律师等行业执业人员深入小区开展法治宣传、法律咨询、法律援助、矛盾化解等服务，为提升基层治理水平贡献法治力量。

助推小区建设

解决居民“急难愁盼”

“经过改造后，小区地下停车场焕然一新，以后多晚回家都有停车位，再也不用担心停车难问题了。”说起小区地下停车场改造的事，居民谭先生高兴地说道。

2023年5月，双龙社区联合小区物业共同对小区地下停车场进行整体改造升级，重新对小区北区485个地下停车位进行划线，南区停车主干道路养护，对停车场分区、分块、分重点进行清洁养护，不仅彻底解决地面停车位紧张的难题，

也提升了地下停车场颜值。

群众有需求，物业有行动。社区和小区物业积极行动，听民声、汇民意、解民忧，推动物业服务和小区治理同频共振，有效解决居民“急难愁盼”。

在小区内广泛推进共建“美好家园”活动，将居民群众满意度作为建设方向，围绕服务水平提升、问题排查整治、综合执法服务进小区等重点内容，在小区重点开展“七个一”活动，充分发挥“红色物业”机制优势，设立“物业接待日”，把服务送到家门口，为居民提供高品质、多样化服务。

组建22人的“红色管家服务队”，在小区常态化开展矛盾调解、安全隐患排查、公益服务、家园建设等特色服务项目，有效破解了物业服务满意度低、管理不规范等小区管理的痛点、难点、堵点，获得了业主广泛好评。



分类包办 精准服务

市住建局做优做实工程项目集成服务

■ 记者 詹岩 通讯员 李晓晨

本报讯 今年以来，市住房和城乡建设局积极推行分类包办代办工作，持续完善我市工程建设项目集成服务工作室服务功能，精准服务工程建设项目，努力打造全省集成服务样板工程。

突出“快”字，推进重点民生工程。通过“专职牵头+陪办代办”推进老旧小区改造、停车场建设等工作，分类制定审批流程图、事项清单，精简环节和材料，压减办理时间，有力推动项目快速实施。

突出“好”字，服务招商引资项目保障。通过“签约授权+一项目一策”，根据市场主体意愿，由个性化服务向定制审批方案、解决企业诉求、施工现场协调等方面延伸。按照企业需求和意愿的审批节点，倒排计划，落实“一项目一策”订单式服务。

即报即办即施工

破占道审批跑出“加速度”

■ 通讯员 张抗抗

本报讯 “非常感谢，没想到办理临时占用城市道路的审批这样便捷。”近日，在市住房和城乡建设局政务服务窗口办理业务的凌云商场负责人，对窗口高效的审批效率赞不绝口。

为持续优化营商环境，近年来，市住房和城乡建设局政务服务窗口积极探索电子审批改革，对占用、挖掘城市道路类许可进行分门别类，实现“差异化”审批和“精细化”管理，通过完善系统的流畅性和便利度，破占道审批跑出了“加速度”，赢得了办事企业和群众的好评。

简化材料，提升审批精细度。对因店面装修、更换门头需要临时占用城市道路的，占地面积不超过30

平方米，施工期限不到30天，在办理临时占用城市道路许可证明时，减免原来需提供的规划平面图等材料，由申请人填写企业基本情况和占用情况后，勾选文明施工承诺后即申报成功。

帮办专员，提升服务温度。在工程建设窗口设立帮办专员，为企业答疑解惑，根据申请人的诉求，由帮办专员全程代办，拉近企业与窗口之间的距离，让企业在办事中感受无距离、有温度的服务。

简化流程，提高审批速度。优化简易工程破占审批流程，通过加强审批前后台联动，对不涉及破路的办件免于现场勘察，将该事项承诺办事时限由6个工作日提速为即到即办、当场出证、立等立取。

创新优化服务 石板街邮局焕发新光彩

■ 通讯员 孔曼儒

本报讯 濉溪石板街邮局建立于上个世纪50年代，2021年被确定为历史建筑。近年来，我市立足文脉传承与现代经济价值提升，创新优化石板街邮局，将邮政服务与文化展示、非遗传承、创意游览深度融合，倾心打造集文化性、思想性、艺术性于一体的主题邮局。

做好融合文章。巧妙融合“邮政绿”和“老街灰”，最大程度保留邮局原有建筑架构，将外立面按原状复原，对内部进行修缮加固。主动与淮北曦强乳业、丸木制茶等企业跨界合作，发展企业文化，提升自身软实力，创造良好的社会效益，进一步提升邮政百年品牌美誉度。

优化功能分区。依据新的功能业态，重新划分内部色区、“老物件”展区、本地民俗文化展区、特色农产品等功能分区。其中，“时光邮局”特色区，用理想寄托承诺、用信件书写未来，给未来

的自己寄一封明信片，记载梦中的未来。游客还可以体验“个性化明信片”打印服务，将自己的照片打印到明信片上，记录当下的心情。“老物件”展区展现了濉溪邮政的历史，电报机、唱片机、送信自行车等老物件重新勾起人们对濉溪老邮局的温暖记忆。本地民俗文化展区为广大游客提供“特色销售+寄递+邮戳”等特色服务，展示推广濉溪农产品，助力乡村振兴。

挖掘文化基因。将传统邮政服务与文化创意相结合，分主题打造运河文化、酒文化和红色文化，突出邮政特色、文化特色、地方特色，将濉溪古城地域文化通过邮政渠道广泛传播出去。

拓展外部合作。在石板街邮局内开展直播、网推等活动，针对节点时段、系列产品或特定文化题材产品开展体验式营销，特别是利用线下网点的文化特殊性，开展专业联动，在讲好文化故事的同时引流获客，最大限度发挥主题邮局效益。

淮北住宅物业管理整治提升