

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”，物业服务直接影响到人民群众的幸福感、获得感和安全感。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，最终以社企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，为业主办好事实事的一个缩影。

小区突出“红色”领航，积



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)

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”，即独居老人周周访、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。

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，收集业主不要的废旧轮胎、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、管理规约公开栏、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

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楼上。”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，业主满意度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；健全物业管理制度，不断提升小区物业管理服务水平；搭建服务体系，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，整合社会力量扎实推进“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



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先锋作用，并充分运用小区业主要求，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

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，再也不用担心停车位问题了。”说起小区地下停车场改造的事，居民谭先生高兴地说。

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，南区停车位千道路养护，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。

淮北住宅物业管理整治提升



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，推进重点民生工程建设。通过“专员牵头+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。

突出“并”字，提速工业项目审批。通过“周末上门+专人包保”方式，建立工业项目“首席验收员”制度，推行工业项目竣工联合验收“一套标准、一套人马、一次办结”，实行市政公用服务报装合并办理，切实提升审批效能。

突出“诚”字，高效推进简易低风险项目承诺制办理。通过“定制清单+主动服务”，对简易低风险项目实行告知承诺制审批。项目立项后，符合准入清单的项目审批全部执行告知承诺，由企业出具具有法律效力的承诺书，相关部门提前介入管理。同步开展勘察设计、施工图审查等五类费用的减免补。

截至目前，全市21名“包办专员”累计为各类企业定制审批方案70余个，提供包办服务257次，市场主体满意度、获得感持续增强。

**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，真没想到办理临时占用城市道路许可证时，删减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 濱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。主动与淮北礦强乳業、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与经济效益，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，重新划分内部空间。设立了“时光邮局”特色区、“老物件”展区、本地风俗文化展区、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”展区展现了濱溪邮政的历史，电报机、唱片机、送信自行车等老物件重新勾起人们对濱溪老邮局的温暖记忆。本地风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，展示推广濱溪农产品，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，将濱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，针对节点时点、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。