

十堰发布新一期物业服务典型案例

2家物业服务企业上“红榜”

1月30日,市住房和城乡建设局发布新一期“整治物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”典型案例,涉及2起正面典型案例与1起反面典型案例。

■记者 徐国文

正面典型案例

电动自行车充电难,多方共商新建充电桩解难题

张湾区车城路街道中岳路社区招商兰溪谷小区现有居民3000余户。经摸排,小区每日有非机动车充电需求的业主约400户,现有的充电设施供给严重不足,电动自行车充电难已成为突出民生问题。

发现问题后,张湾区住建局联合应急管理、消防救援、综合执法等职能部门,会同属地街道、社区及小区物业服务企业,针对问题进行集中商讨。在各单位的全力配合下,该小区科学选定了充电桩安装点位,并于2025年9月底安装到位并投入使用。

据了解,该项目分批次建成充电桩100组,物业服务企业同步配套配置灭火器、公共视频设备,张贴充电安全注意事项及设备使用说明。

此次充电桩建设落地投用,切实破解了小区非机动车充电难题,便民举措暖民心,赢得了居民的广泛认可和一致好评。

建立App诉求系统,居民诉求实现“结果有反馈、全程可追溯”

房县碧桂园·十里江湾小区位于房县新环城北路1号,由碧桂园生活服务集团股份有限公司房县分公司提供物业服务。该物业服务企业自2018年入驻以来,聚焦业主需求,搭建起“事事有记录、件件有回应、结果有反馈、全程可追溯”的反

馈渠道,为小区营造了良好的居住服务环境。

企业通过搭建以App为核心的标准化业主诉求处理体系,业主通过App提交报修诉求后,系统自动智能派单给工作人员,工作人员按要求完成到场打卡、专业维修、现场拍照上传等操作,维修结果实时推送业主端,形成完整服务闭环。

此外,工作人员处置完成后1小时内,系统自动通过App或短信推送结果,24小时内发起满意度回访,不满意即启动3日内二次整改,差评由项目负责人复核并于7日内给出最终方案,真正实现“结果有反馈、全程可追溯”。

小区业主对此服务举措评价颇高,真正实现诉求处置全程可追溯、结果可核验、不满意可整改,大幅提升了业主的居住体验与获得感。

反面典型案例

消防值班人员未取得资格证书,物业公司被罚500元

丹江口市三官殿街道三江社区鸿昌玉景园小区由丹江口市新鸿基物业服务有限公司提供物业服务,丹江口市消防救援大队对该小区消防控制室值班情况开展现场检查,发现消防控制室值班人员未取得消防特有工种职业资格证书。

经调查,该物业服务企业行为已违反《高层民用建筑消防安全管理规定》第二十六条第二款规定。依据《高层民用建筑消防安全管理规定》第四十七条第四项之规定,丹江口市消防救援大队依法对丹江口市新鸿基物业服务有限公司作出罚款500元的行政处罚。

确保安全。同时,协调通知燃气公司赶赴现场勘查,紧急制订燃气管道改线方案,从源头切断可能因房屋结构问题引发的次生事故风险。

1月29日,在社区监督与协调下,物业方委托具备专业资质的施工单位进场,按照安全施工规范,对该危房实施拆除作业。目前,拆除工作正在有序进行中,燃气管道已拆除完成。

此次安全隐患从发现到快速处置,体现了张湾社区始终将居民生命财产安全放在首位的工作原则,展现了社区、物业、专业单位多方联动、高效协同的应急处理能力。下一步,社区将持续加大网格化安全巡查力度,压实各方安全责任,筑牢辖区安全防线,全力为居民营造安心、放心的居住环境。

汉江路街道熊家湾社区: 春联送福迎新春



活动现场暖意融融。

■文、图/记者 吕世银 通讯员 刘红敏

本报讯 喜迎丙午马年新春,笔墨传情送福来。1月30日下午,张湾区汉江路街道熊家湾社区新时代文明实践站开展“马年迎新春 春联送祝福”主题活动。

活动现场暖意融融,书法老师挥毫泼墨,笔锋起落间,或苍劲有力,或飘逸灵动,“马跃前程千里路,春回大地万象新”“骐骥奔腾开锦绣,春风浩荡展宏图”等饱含马年意象的春联跃然纸上。“我想要一副含‘阖家安康’

寓意的春联,给家里添点福气!”居民王阿姨话音刚落,书法老师便即兴挥毫,将真挚祝福融入笔墨中。拿到春联后,王阿姨满怀喜悦地说道:“手写的春联才有年味儿,这红彤彤的纸、墨香十足的字,贴在家里,新年的氛围感马上就拉满了。”

一副副春联,把新春的喜悦与文化韵味一并递到居民手里,也是以文化服务解民需、暖民心的生动写照。熊家湾社区把群众急难愁盼当作发力点,把“群众点题”化为“群众点赞”,让文明底色更浓,民生温度更高。

车城路街道田沟社区: 反诈宣传“零距离”

■记者 赵清 通讯员 梁娇

本报讯 “张奶奶,最近扫码领鸡蛋骗局盛行,一定要注意防范!”1月27日,张湾区车城路街道田沟社区联合市公安局张湾区分局东岳路派出所,在辖区内开展主题为“反诈护航,平安相伴”的防诈骗宣传活动。

活动中,社区志愿者与民警通过悬挂宣传横幅、发放宣传手册、现场讲解案例等多种形式,向过往居民普及反诈知识。志愿者们还主动为老年居民讲解智能手机使用过程中的

反诈注意事项,指导大家开启手机安全防护功能,帮助老年群体跨越“数字鸿沟”,提升应对网络诈骗的能力。同时,现场解答居民提出的各类反诈疑问,引导居民积极下载“国家反诈中心App”,开启来电预警功能,从源头降低被骗风险。

据了解,田沟社区将把反诈宣传工作常态化、长效化,通过进楼栋、进家庭、微信群推送等多种渠道持续普及反诈知识,不断织密社区反诈防护网,切实为居民营造安全、和谐、稳定的居住环境。

车城路街道张湾社区: 网格织密“安全防护网”

■记者 赵清 通讯员 王筱

本报讯 “社区动作还是挺快的,几天就消除了这个安全隐患!”1月30日上午,家住张湾区车城路街道张湾社区中天清华园小区的刘女士对记者说。

近日,张湾社区工作人员在辖区常态化安全巡查中发现,中天清华园小区内一处物业闲置用房存在多处横向结构性开裂,已对房屋整体稳定性构成影响。更令人担忧的是,该房屋顶层还有燃气管道固定附着,形成了潜在的重大安全风险。

隐患就是命令。发现情况后,张湾社区立即启动应急响应机制,第一时间联系小区物业管理单位,要求其对该隐患房屋采取封闭、设立警示标识等临时管控措施,防止人员靠近,

二堰街道垭子社区: 表扬先进共筑和谐家园

■记者 罗伟 通讯员 王凡

本报讯 1月30日,茅箭区二堰街道垭子社区举办“社企共建强根基 先锋引领谱新篇”暨2025年度基层治理表扬及迎新春活动。

垭子社区党支部书记刘鸿青表示,2025年社区以党建为引领,以居民需求为导向,聚焦群众身边实事小事,统筹建立服务、治理、共建、协调骨干队伍,推动党员、邻里好帮手等力量常态化开展邻里互助、矛盾调处、文明创建等服务,形成了邻约共享、邻情共治、邻事共理、邻困共帮的良好局面,

通过先进带后进,让更多热心居民加入社区治理。

当日还公布了优秀楼栋长、邻里好帮手、优秀物业主理人、优秀业委会主任、优秀党员、优秀社区干部等各类先进奖项,对在2025年度社区建设、志愿服务、文明创建等方面表现突出的先进个人及集体进行表扬。此外,活动还设置了趣味游戏互动环节,参与居民均可获得奖品,进一步拉近了邻里距离,增进了邻里情谊。

未来,垭子社区将持续深化基层治理实践,凝聚社企共建、邻里共治的强大合力,共建共享幸福和谐家园。