

## 第三期物业服务治理典型案例发布

# 两家企业高效整改获业主点赞

5月9日,市住房和城乡建设局发布第三期物业服务领域典型案例。其中,两家物业公司因快速响应业主诉求、高效破解民生难题,入选正面典型案例;一家物业公司因消防设施无法正常使用、消防安全责任落实不到位,被处以5000元行政处罚,作为反面典型案例通报。 ■记者 徐国文

### 正面案例

## 三方联动破解民生痛点

郧西县城关镇东营社区财富公馆小区由郧西县和谐物业管理有限公司提供物业服务。今年以来,该物业陆续接到业主反映,小区2号楼、4号楼楼顶存在渗水问题;院内地砖破损严重,存在安全隐患;同时,电动车数量激增导致乱停乱放,挤占消防通道,且小区三个出入口人员管控松散,闲杂人员可随意进出。

今年4月,在郧西县房地产服务中心组织下,社区、业委会、物业企业召开“三方联动”专题会议,并协调相关职能部门现场办公、破解难题。针对楼顶渗水和地砖破损这两大突出问题,各方严格遵循“三方联动议定、先申报后动工、先审计后拨付”的规范流程,启动住宅专项维修资金使用程序,全程公开公示,确保资金使用透明、高效。目前,屋顶防水工程和地砖修缮已全部完工,长期困扰居民的居住痛点得到根本解决。

针对电动车乱停乱放及人员管控隐患,开发企业出资15万元,对小区后门进行改造,并搭建标准化充电桩,规范停车充电秩序,彻底消除消防通道被占用的风险;同时,强化三个出入口的人员进出管控,小区安全系数得到大幅提升。

“楼顶不漏水了,路面平整了,电动车也有地方充电了,我们住得更安心了。”小区业主杨先生的话,道出了大多数居民的心声。经回访,业主对处置结果满意度极高。

## 多元服务绘就小区幸福画卷

张湾区车城路街道岩岭社区翔龙四方新城小区,由翔龙世纪物业四方新城管理处提供物业服务,共有64栋住宅楼、3720套住房,入住业主1万余人。随着入住率持续提升,业主对公共交通、生活配套、社区服务等方面的需求日益增长。为切实提升居民居住品质,在区住建局指导下,物业公司积极探索“多元服务+党建引领+文化融合”的小区治理路径。

针对业主反映集中的“公共交通最后一公里”难题,物业公司在原有2辆电瓶摆渡车的基础上,新增3辆免费公共摆渡车,优先保障老人和儿童出行。此外,通过常态化入户走访、开展问卷调查等方式,精准对接业主需求,切实解决出行、供暖、充电等民生痛点。

小区相继打造社区食堂、邻里中心、四方雅集共享空间、四方云咖会客厅等便民设施,构建起覆盖生活服务、居家养老、健康管理的友好型社区服务体系,居民生活便利度显著提高。

通过定期召开“三方联动”工作会议,物业公司成功实现从“单一物业服务”向“综合社区服务”的角色转变,居民诉求响应速度大幅提升,矛盾纠纷得以及时化解,小区治理效能明显增强。

同时,物业公司以业主需求为导向,组建舞蹈、书画、健身等多个兴趣社团,全年开展社区文化活动10余场,营造出和谐温馨的邻里氛围。居民参与热情高涨,小区活动参与率达80%以上,志愿者队伍壮大至近200人,形成了互帮互助、共建共享的良好风尚。

### 反面案例

## 火灾报警系统失效 物业被罚5000元

茅箭区二堰街道源园社区凤凰香郡小区由湖北春华物业管理有限公司提供物业服务。茅箭区住建局在日常检查中发现,该小区火灾报警系统存在故障,无法正常使用,物业服务企业消防安全管理责任落实不到位。

该物业服务企业的行为违反了《中华人民共和国消防法》第十六条之规定。依据《中华人民共和国消防法》相关规定,茅箭区住建局将相关问题线索移交茅箭区消防救援大队,后者对该物业企业作出罚款5000元的行政处罚。

## 头堰社区

# “敲门+扫楼”织密反诈防护网



民警与社区工作人员入户进行反诈宣传。

■文、图/记者 杨建波 通讯员 叶娟

本报讯“涉及资金要留意,陌生电话多个心……”连日来,张湾区花果街道头堰社区新时代文明实践站联合花果派出所,在辖区小区开展“敲门+扫楼”反诈宣传活动,将反诈知识精准送到居民身边,筑牢社区安全防范屏障。

活动现场,民警与社区工作人员化身“反诈宣传员”,采取分楼栋、包单元的方式,逐户上门与居民面对面沟通,细致讲解反诈知识。结合小区居民日常易遭遇的诈骗套路,工作人员重点解读冒充熟人借钱、网络刷单、虚假购物、养老

诈骗等常见骗局,用身边真实案例拆解诈骗手段,反复提醒居民牢记“不轻信、不透露、不转账”的反诈准则。

除口头宣讲外,工作人员还耐心指导居民下载、注册“国家反诈中心App”,协助开启“来电预警”功能,现场解答居民各类疑问。不少居民表示,此次宣传让自己学到了实用的防骗技巧,会及时将所学知识分享给家人和朋友。

与此同时,社区还通过社区微信群推送、宣传栏张贴提示等方式,每日常态化提醒居民提高防范意识。一系列宣传举措落地见效,有效提升了辖区居民的反诈意识和自我防护能力。

## 垭子社区

# 慰问一线户外劳动者



医护人员为环卫工人免费测量血压。

■文、图/记者 罗伟 通讯员 王凡

本报讯5月9日,茅箭区二堰街道垭子社区工会联合湖北嘉亿人力资源开发有限公司工会驿站,开展“五一有礼·驿站有爱”暖心慰问活动,为环卫工人、快递小哥、外卖骑手等一线户外劳动者,送去贴心关怀与实用物资。

本次活动从上午9时持续至中午12时,现场温馨有序。陆续前来的户外劳动者,不仅能免费享受饮水、凉茶供应、血压血糖检测等便民服务,还领到了社区工会与驿站精心筹备的“暖心包”。礼包内包含抽纸、一次性口杯、毛巾、线手套等实用物品,每一件都贴合户外劳动者的日常工作需求。

一份份实用物资,一句句暖心问候,让常年奔波在街头巷尾的劳动者们,真切感受到工会“娘家人”的温情。“平时忙着奔波劳作,今天收到这份礼物,心里特别温暖。”一位环卫工人接过慰问品时,脸上满是笑容。不少劳动者现场测量健康指标、补充饮用水,纷纷为此次贴心务实的活动点赞。

此次慰问活动,是垭子社区工会聚焦一线劳动者需求、推动服务下沉的务实举措。下一步,该社区工会将持续整合辖区工会驿站资源,常态化开展夏送清凉、冬送温暖、健康义诊等普惠服务,不断优化驿站服务功能,让户外劳动者“找得到、进得来、用得上”,切实把关爱落到实处,擦亮工会服务暖心品牌。