



颜值高,服务优,居民乐

——长沙市望城区“大物业”护航城市美好生活

谢璐 陈岳

小康不小康,首先看住房。在当下的现代化城市中,广大市民群众在居住方面的需求已经由“有房子住”的刚需向“住得舒适”的更高要求转变。

作为城市的“细胞”,小区既是居民居住生活的基本单元,也是基层治理的基本单元。而承担着“管家”功能的物业管理工作,其质量高低既关系着人民群众的生活舒适度与切身利益,也直接影响着一个城市的容貌形象与基层治理水平。

望城区是省会长沙城镇化发展速度最快的年轻城区,目前共有各类物业服务企业114家,管理物业小区160个,物业从业人员6993人,涉及业主约14万户,物业管理覆盖率95%,管理总面积累计达3810万平方米。

中国共产党长沙市第十四次代表大会提出,要做靓社区(村),共筑幸福生活圈,打造一批“完整社区”、推出一批“智慧社区”、创建一批“平安社区(村)”、培育一批“美丽社区(村)”,让居民“足不出户”就能享受高品质生活。

号角吹响,望城区冲锋在前,结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动,全区联动、多措并举、千方百计提升物业管理服务水平,坚持以人民为中心,从最困难的群众入手、从最突出的问题抓起、从最现实的利益出发,用心用情用力解决城市住宅小区里的操心事、麻烦事、困难事,各小区的颜值越来越高、服务越来越优,居民的生活越来越便捷、日子越过越舒适。“大物业”正稳稳地托起民生幸福,护航着城市和谐发展。

线上线下齐发力,生活增添“小确幸”

“以前年轻,不觉得爬楼梯是什么问题,现在岁数越来越大,上下楼真是越来越困难,幸好马上就能用上电梯了!”73岁的李国华是高塘岭街道文源小区的居民,每天出门买菜上下楼正成为摆在眼前的一道难题,让他欣喜的是,所在楼栋的加装电梯已经施工完毕,很快他们也能享受和新楼盘住户同样的乘梯生活了。

电梯是居民出行的“第一步”,也是回家的“最后一步”。今年,望城区将“梯位”工程列入党史学习教育“我为群众办实事”项目,大力推进既有多层住宅电梯加装。通过上门摸排,精准对接群众需求,确定年内在部分既有小区增设电梯50台。

为让有需求的群众早日乘坐上电

梯,该区高位调度,明确行政审批、住建、市场监管、公积金中心等部门按照简化、便民、高效的原则,专人、专章、专窗办理相关手续。区住保中心制作《望城区既有多层住宅增设电梯指南》,简单直观地解读政策、解答疑问,在区政府政务大厅开设“一站式”电梯增设服务窗口,办业务的群众只要跑一次、提交一次资料,如申请材料齐全,应当日出具受理意见。同时,区政府对每台电梯补贴10万元,不收取报建等行政性相关费用,每台3000元的工程监理费用由政府付费,切实减轻了人民群众的经济负担。

在让管理服务更规范、群众生活更便捷的道路上,望城物业永不止步。乘着互联网时代的“东风”,2020

年下半年,望城区智慧物管一体化平台上线试运营,通过线上线下及后台大数据管理,把开发建设单位、物管企业、社区、街道、业委会、业主以及政府主管部门统一纳入到一个信息平台上来联合运作,实现管理维护、安全保障、环境卫生、社区自治、便民服务、舆情管控及城市综合治理智慧化,打造出物业全生命周期管理和服务“闭环”。

打开“望城物业通”APP,只要实名注册和绑定房屋后,就进入了楼盘所属的“虚拟社区”,在这里可以了解小区动态、查看小区活动、查询自家维修资金账户、预约维修服务、进行生活缴费,以及享受到买米、买油、买菜等送货上门等便民服务,甚至能够足不出户进行物业公司换届选举、业委会成立等投票表决。2020年10月至12月,富基世纪公园小区利用该平台进行业委会选举投票,参与业主9163人,共计收到有效电子投票4331票,近半数业主选择这种更加便捷的方式来参与小区公共事务。

截至目前,望城小区通过一体化平台共计办理物业监管业务335笔、物业维修资金业务2935笔,该区今年拟建设物业智慧小区30家,实现全区智慧物业小区覆盖率20%以上,2022年达到50%以上,2023年达到100%。届时,通过纳入智慧城市大平台,智慧物管平台上的常住人口、流动人口、物管从业人员、维修资金缴存比例等数据将为政府决策提供科学依据。



实施停车秩序大整顿专项整治后,乌山街道湘峰广场小区停车秩序井然。(本版照片均由 范远志 摄)

打出整治“组合拳”,小区品质大提升

“干粉灭火器使用方便、有效期长,适用于扑救各种易燃、可燃液体和气体火灾,以及电器设备火灾。”8月17日,在望城区高塘岭街道森林海小区,30多位居民正在参与消防演练,消防队员对消防疏散逃生、自救方法、灭火器的使用等消防安全知识进行系统讲解和演示,并向小区工作人员及居民科普消防安全常识,提高消防安全意识。

6月份以来,一场场由望城区住保、消防等部门联合开展的住宅小区安全隐患及停车秩序专项整治行动在辖区内小区铺开。行动中,检察人员还对小区的消防通道、各楼栋楼道及出口是否保持畅通、有无车辆乱停乱放,电动车违规停放充电、有无违规堆放建筑垃圾和障碍物阻塞通道等现象进行检查整治。

这只是望城区开展专项整治行动、提升小区品质的一个缩影。今年,望城区为整治住宅小区乱象,还小区居民整洁、舒适、安全的生活环境,打出安全隐患大排查整治、停车秩序大整顿整治、物业费用大清缴整治、设施设备大检修整治、环境卫生大提质整治等一系列专项整治“组合拳”,并明确每一项整治行动的牵头单位及配合单位,列明行动时间阶段及整治重点,确保整治推进有力、见实见效。

在乌山街道湘峰广场小区,楼道外围的机动车停车位与内圈的非机动车停车位各司其职;一个个新设路障和禁停标牌随时提醒居民不要乱停乱放;小区周边商铺前坪的空地被科学利用起来,并安装上智慧道闸,为小区居民增

加60个免费车位,缓解停车难题;8名秩序维护员在小区内不间断巡逻,引导居民停车,并帮助解决停车困难。

在月亮岛街道嘉宇西苑小区,新建成的智能垃圾分类投放点设置了有害垃圾、可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、旧衣物回收五类投放口,业主只需用手靠近感应开关,就能实现“芝麻开门”,投放点还提供洗手台、空调、休息室一站式服务,让垃圾存放实现全封闭管理,有效防治鼠虫,切实提高了小区居民的生活质量。

此外,在各小区陆续新增的高空抛物高清摄像头、铺设的无障碍通道、建立的专业设备维修队伍等,均切切实实地提升着小区居民的获得感、幸福感、安全感。

精雕细琢“微更新”,擘画家园新图景

“几场大雨下来,家里都没有再漏了,总算放下了心中的大石头!”近期,翡翠花园小区7栋1802的业主黄平辉脸上多了笑容。原来,已交房9年的该小区由于历经风霜,某些楼栋已存在漏水现象,渗入顶楼住户家里,导致墙体发霉,给他们带来不少困扰,小区于9月份启动防水整改工程,7栋已率先完成。与此同时,小区的外墙砖立面修补、绿化提质改造、电梯钢丝绳及曳引轮更换等9个工程也在快马加鞭实施中。

按照市委、市政府关于“做靓社区”和“四精五有”工作要求,望城区于今年8月启动既有小区品质提升三年行动,计划通过三年时间,基本完成2000年至2015年间建成且已归集物业维修资金的既有小区提质改造,全面改善小区居住环境、综合功能、公共服务和基层治理,同时带动既有商业楼宇整体品质提升。其中2021年完成既有小区品质提升项目10个,通过树立标杆、打造示范、总结经验,2022年、2023年在全区全面铺开此项工作。

为保障行动开展,该区高规格成立由区长任组长的既有小区品质提升建设工作领导小组,发布囊括提升小区居住安全保障、居住品质、配套设施、环境

综合整治、全周期动态监管五大方面16项具体任务,明确每项任务的责任单位,并召开区长办公会议,层层压实责任,形成部门联动、齐抓共管的良好局面。同时进一步完善和优化物业维修资金的使用政策,广泛动员开发商、物业企业、业委会、社区、市场主体等多元主体参与小区提质改造,对验收合格的品质提升小区按项目造价30%进行财政奖补,落实资金保障。

该区大力推进“设计师进小区”,引进具有资质的设计公司,由政府买单为小区提供专业规划设计。“我们结合居民意愿和实际情况,为每个小区‘量身定制’改造方案,实现‘一区一策’精准提质。”湖南省新希望城市建筑设计有限公司项目负责人石松介绍,例如勤诚达小区需要进行大门提质,设计师便设计不同的大门LOGO、灯光、夜景效果等供业主选择;对业主提出的不符合规范的要求也会进行改进完善,例如中粮北纬小区业主提出要搭建一个景观廊架,设计师发现其选址正好处在消防通道上,于是便重新调整位置,做到美观、安全两不误。

区住保中心对提质项目一周一调度,每周组织所有项目相关的街道、社区、物业公司等开“碰头会”,提出问题并及时解

决。各小区业主也充分发挥“主人翁”精神,积极参与项目建设,如翡翠花园业委会花了一个月走访业主搜集民意,润和又一城小区的退休老党员们自发到项目现场巡查监工……多方勠力同心,一幅更加靓丽的家园新图景正徐徐展开。



望城区的住宅小区环境整治,景色优美,居住舒适。图为翡翠花园小区。