

简易物业提升居民幸福指数

原来无人管理的“爆满”的垃圾，如今“乖乖”进入了垃圾箱；原来坑坑洼洼的道路，如今变得平坦整洁；原来涂满小广告的斑驳墙面，如今穿上了“新衣服”，画上了漂亮的图画，写上了群众喜闻乐见的健康知识……这是召陵区天桥街街道推行物业全覆盖工作试点一年来百姓生活带来的大变化。天桥街办事处的这一举措，得到了我市其他街道办、居委会的一致称赞。

□文/图 本报记者 王艳彬 实习生 刘一

简易物业入驻 居民纷纷点赞

市房管局在天桥街办事处推行物业服务全覆盖工作快一年了，改造后的老旧小区基础建设大有改观，小区的道路硬化完善，楼道粉刷如新，路两旁也都画上了墙画，每天都有专业的保洁人员打扫卫生。

在召陵区天桥街街道铁路小区，刚一进门，记者就看到几名保洁人员正在清扫垃圾。小区路面上除少量杨絮外没有垃圾，十分整洁。保洁员咎荣仙告诉记者：“我们对小区的路面和楼道进行定时的保洁，每天都会清扫小区路面，每周打扫一次楼道。”除此之外，物业公司还对小区的树木进行绿化养护，定期消除“四害”，对小内的下水道、化粪池进行检查，一有问题及时解决。

天桥街街道铁路小区居民对小区整治后环境的新变化赞不绝口。在小区居住20年的61岁老人刘随献激动的告诉记者：“享受简易物业服务，我们一年只交80元。钱不多，但是得到基本的物业服务，给我们的环境带来了很大的变化，小区里干净整洁，连楼道旁的燃气管都擦的干干净净。这真是一件便民利民的大好事呀！现在的生活以前简直不敢想，真是太幸福了！”

站在一旁的一位大妈听到后赞同地说：“是啊，我们是老小区，以前小区里地面上很多垃圾，现在变得这么干净！环境好了，我们也喜欢下楼来在小区里聊聊天、悠悠转转了。”

另一位居民告诉记者：“以前楼道里没人管，有人堆的垃圾杂物都挡住了道，不仅影响美观和通行也影响安全。那时候让人家把杂物挪走，人家还不愿意，也不听，弄得邻居也有矛盾。现在小区有人管理了，这些杂物都清理干净了，邻居的关系也和谐多了。”

“我们小区地势复杂，人员流动大，以前出门总担心家里的防盗问题。”居民王先生说，如今小区

新建了保安专职巡逻队，居民心里踏实多了。“我们将无门卫的小区纳入街道保安专职巡逻队的巡逻路线，同时以社区为单位，组织小区中的老党员、志愿者、‘4050’人员成立义务巡逻队，开展义务巡逻，创造良好的治安环境。从此以后小区再没有发生一起入室盗窃案件。”街道办事处的相关人员说。“我们还为居民提供呼叫‘两小时’服务，家电维修、水电维修、医疗保健，多院落互动等资源。”

天桥街办事处将辖区空地进行了硬化，规划了停车场。“以往街道窄，没停车位，居民总为没地儿停车发愁，现在建了停车场，我们再也不用担心没地停车了。”居民刘女士高兴地说。

据了解，天桥街地处老城区，面积3.2平方公里，常住人口4.5万人，辖区内有7个社区，1个行政村。辖区很多居民小区和楼院建于上世纪八十、九十年代，无围墙大门、无绿化场地、无停车地点、无活动场所的“四无”住宅区较多，基础设施陈旧，年久失修，路不平，灯不明，排水管道不通。

天桥街办事处相关人员告诉记者：“鉴于此，我们办事处加大投入，先后协调投入资金1300万元，改造老旧小区93个，整修路面6.2万平方米，新划车位350个，疏通管网5万米，安放垃圾桶915个，新装健身器材46件，安装摄像头104个，初步实现老旧小区有路面硬化、有照明亮化、有停车泊位、有下水管网‘四有’的改造目标。”

通过简易物业，老旧小区居民得到了真正的实惠，他们也有力配合和支持了两城同创工作。

小区业主委员会结合实际，制定了治安、卫生、车辆等管理制度和自制公约，居民通过业主委员会积极参与、认真评议物业服务，做到尊重民意，问计于民，激发居民“小区是我家，公建共管靠大家”的积极性。



小区道路干净整洁。

因地制宜，分三个方面实施物业管理服务

改造后的老旧小区基础设施大有改观，但如果没有一个规范的物业管理模式，这些小区势必面临环境反弹的困境。对此，天桥街办事处在物业管理服务中着重解决了“谁来干、怎么干、咋干好”这三个方面的问题。

谁来干？天桥街办事处首先明确了物业全覆盖工作的组织管理，建立专业的服务队伍。在街道设立物业服务管理办公室，下设物业管理服务中心和物业矛盾纠纷调解站，公开选聘两家物业公司，指导小区成立业主委员会，形成街道物业办、社居委、物业公司、业主委员会“四位一体”管理模式。街道物业办设置工作人员5名，物业公司配备保洁员59名，每个社区居委会组建有物业服务社会组织，每个小区无论大小，都建立了业主委员会，成员5~9名。“四位一体”管理模式为改善老城区环境面貌，提升老旧小区居民生活环境奠定基础。

怎么干？服务组织建好了，就要明确责任分工，把物业全覆盖工作抓紧抓实抓好。

天桥街物业服务管理办公室的任务，主要负责对物业管理公司日常工作的指导和监督，及时将物业服务全覆盖工作中发现的问题向社居委和物业公司进行交办，接受居民的投诉以及化解矛盾纠纷，做到

及时受理，及时处理，事事有记录，件件有反馈。

对于物业公司来说，主要做好保洁清扫和绿化养护。天桥街办事处与物业公司签订物业服务全覆盖的目标责任状，将没有物业服务的老旧小区以解放路为界分为两个部分，绘制区域图，制作PPT，制定物业管理规划，制作片区公示牌，印制居民公告、给广大业主的一封信、居民联系卡、居民征求意见表等。两个物业公司对小区路面和楼道进行定时保洁，做到公共场所每日清扫一次，楼道每周清扫一次，定期开展“四害”消除并记录存档，对辖区内的窨井、下水道、化粪池进行检查，发现问题及时整改。

物业公司提供保洁清扫，至于治安防范问题，天桥街将无门卫的小区纳入街道保安专职巡逻队的巡逻路线，同时以社区为单位，组织小区中的老党员、志愿者、“4050”人员成立义务巡逻队，开展义务巡逻，创造了良好的治安环境。

天桥街办事处的社居委发挥自身优势，深入居民楼院，设立宣传栏、宣传图片，宣传物业服务全覆盖。并利用“5688114”便民服务平台，整合家电维修、水电维修、医疗保健等资源，开通院落便民服务专线，多院落互动，提供居民呼叫“两小时”服务。

小区业主委员会结合实际，制定了治安、卫生、车辆等管理制度和自治公约，居民通过业主委员会积极参与、认真评议物业服务，做到尊重民意，问计于民，激发了居民“小区是我家，共建共管靠大家”的积极性。

各自责任分工明确后，就要面临咋干好的问题了。

高效率的服务，离不开高素质的队伍。天桥街办事处把人员的素质培训放在首位，一年来，督促物业公司对保洁员、监督员进行了三次培训，重点培训物业全覆盖规章制度、作业流程、岗位职责等。街道每季度开展一次技能比赛，评选为优秀的，给予物质奖励。对没有按时完成任务的进行通报批评，情况严重的，建议物业公司予以调离或解聘。

另外，在有条件的小区，为这两个物业公司提供办公用房，配备办公桌椅、电话、档案柜；还配备了电动四轮车和小广告清洗机，专门用于物业保洁；同时，为丰富清扫保洁员、巡逻员的文化生活，街道集中图书1万余册，设立文化之家，免费办理图书借阅证，提高了物业服务全覆盖的工作效率。

保洁员、巡逻员个个勤勤恳恳，苦练内功，不断提升服务水平，为居民提供了更加满意的服务。

抓服务建机制，确保老旧小区简易物业有实效

多方筹集，保证物业全覆盖工作的资金投入。

天桥街办事处每月召开一次物业管理联席会议。由房管、公安、城管、消防、社居委、业主委员会和物业服务企业各方代表参加，共同协商解决物业服务全覆盖工作中遇到的问题。

天桥街办事处制定了《物业服

天桥街办事处相关负责人介绍，办事处建立了经费保障制度、联席会议制度和督导考评制度，来保证老旧小区简易物业的效果。

天桥街办事处千方百计争取了市区两级财政老旧小区专项奖补资金，并将老旧小区综合整治纳入财政预算，同时遵循“业主缴费与政府补贴相结合”的原则，实行

务全覆盖工作考评办法》，加强对社区物业管理工作的监督检查，由街道班子成员带队，物管办、社居委主任、业主委员会成员、居民代表组成考核组，每月对物业服务情况进行考核，考核结果与补贴挂钩，充分调动积极性，真正做到了物业全覆盖“干净、整洁、平安、有序”。



保洁人员正在清扫垃圾。