

聚焦 盐湖区姚孟街道西建·天茂城小区——

五星级物业这样“炼”成

本报记者 裴旭薇 文/图

走进盐湖区姚孟街道西建·天茂城小区，迎面而来的是满眼的绿色，独特的坡地景观让绿化效果更立体，小区地面干净整洁，老年人和孩子们自由自在地散步和玩耍，花园式的居住环境提升了居民的幸福指数。

“这里环境好，适合养老”“小区管理服务都很到位，住在这里很舒服”……采访时，业主们言语中满是对小区的赞誉和肯定。同时，记者也感受到，业主的这些“看得见”的幸福背后，凝结着小区物业一班人用心用情服务、严格规范管理的“看不见”的付出。近年来，西建·天茂城小区物业管理服务方——运城正通物业管理有限公司（以下简称“正通物业”）秉承业主至上原则，探索推进基层治理的有效路径，在小区管理和服务工作中有高度、有力度、有温度，让居民住得安心、住得舒心，实现以“小切口”撬动社区治理的“大提升”，持续增强居民的获得感、幸福感、安全感，为建设和谐文明社区作出了积极贡献。

近年来，该小区先后被授予“山西省园林小区”“山西省‘建得好、管得好’宜居住宅示范小区”和“运城十佳物业服务示范小区”等荣誉称号。不久前，我市包括西建·天茂城小区在内的15个小区入选全省“五星级物业服务住宅项目”，现以该小区为例，探访其成为全省五星级物业的“秘诀”。

理念有高度 让文明成为自觉

“人创造了环境，同样，好的环境也会影响人。”正通物业经理费晓轩告诉记者，多年来，物业公司正是靠着这一理念，不断引导居民的道德文明素质提升，实现环境和人的生活之间的良性循环。

这一理念最明显的体现在于，占地面积150亩的小区，地面上没有垃圾桶，但却依然能保持干净整洁。

在西建·天茂城小区，各种乔木和灌木错落有致，经过多年的精心养护，这里绿树成荫，一米多宽的弯曲小路点缀在绿色的海洋之中。“小区绿化率45%，绿色是优势也是特色。”费晓轩告诉记者，为了让这些精心养护的花草树木更具有整体的景观效果，4年前，小区决定撤掉居民生活区域内的所有地上垃圾桶，只在地下车库和车库出入口设置垃圾桶。

这一决定最初饱受争议。一方面是业主的抱怨：没有地上垃圾桶，扔垃圾很不方便；另一方面是物业的担忧：没有垃圾桶，大家可能会将垃圾随意乱扔，既影响小区环境，又增加保洁的压力。

“一旦有垃圾桶，大家就会扔垃圾，经常会有人将垃圾放在垃圾桶上面或边上的草丛里，也会有小狗在垃圾堆里乱翻，严重影响了绿化效果。”费晓轩说，考虑到这一点，小区便坚持撤掉垃圾桶，“目的就是希望通过引导，让大家自觉将垃圾丢进地下垃圾桶。”

相应的，小区物业公司也加大保洁力度，并要求物业工作人员也随时随地地捡拾垃圾，确保路面干净。一段时间后，业主也逐渐习惯了单元楼前没有垃圾桶的状态，更关键的是，小区居民抬头不见低头见，大家也都不好意思当众将垃圾扔到干净的草丛中。

此外，正通物业还坚持疏堵结合，比如在地下车库增加垃圾桶数量、增加收垃圾的频



图① 今年重阳节，西建·天茂城组织小区老年人观看文艺表演，并给每位老年人赠送一床被子。
图② 正通物业楼栋管家入户看望老年人。
图③ 小区书法爱好者在习练地书。

次、定期对垃圾堆放处进行消毒杀菌等，为居民营造干净整洁的生活环境，让文明成为业主的自觉行为。

在西建·天茂城小区，设置在主道路一侧的塑胶健身跑道引人注目，长达两公里的跑道几乎环绕了整个小区。据了解，每天早上和晚上，都有年轻人在跑道上跑步锻炼，也有中老年人三三两两沿着跑道散步遛弯。“塑胶跑道跑起来更舒服，能减少对膝盖的伤害，而且在小区里跑步也更方便。”业主张晓辉今年30岁，已经坚持在小区晨跑两年，体育锻炼让他收获了持久的精神和活力。

通过科学的规划、管理和服务，西建·天茂城小区不断引导业主养成文明卫生的生活习惯、引领健康的生活方式，用好的环境影响人、塑造人，形成整个小区和谐文明的浓厚氛围。

管理有力度 用制度规范秩序

物业管理是涉及小区居民生活质量的重要方面，物业管理的好坏直接关系到居民的满意度和幸福感。日常管理中，正通物业一方面加强对物业管理人员的培训和考核，提升专业知识和技能，增强服务意识和责任感；另一方面不断完善管理制度和流程，让物业管理更趋规范化、标准化、系统化。

近日，西建·天茂城的巡逻保安凌晨1点在小区大门附近抓了一个小偷并送到派出所的事情在小区传开了。当天，保安在巡逻时发现有人鬼鬼祟祟，便跟踪了一会，在其用千

斤顶顶起汽车准备卸轮胎时，当场将其抓住。大家都说，巡逻保安就是小区的“黑猫警长”。

据悉，正通物业在小区内部及外围共设置巡检打卡点100多处，巡逻保安必须全天24小时按要求，无死角巡逻到位，确保一个小时打卡一次，发现问题及时处理或上报，确保为小区居民营造安全放心的居住环境。

“晚上和孩子在小区玩，经常能看到骑摩托车巡逻的保安，他们还会提醒在水边玩耍的孩子们注意安全，这让业主非常有安全感。”业主王女士告诉记者。

高层建筑消防安全牵动人心。这其中，居民在小区楼道堆放杂物几乎是让人头疼的顽疾。部分业主图自己方便在楼道停放的自行车、婴儿车，或长期放置的鞋柜、杂物等，都可能成为火灾隐患。为了制止居民在楼道堆放车辆、杂物而占用消防通道的行为，物业公司严格制度规范、常抓不懈。

保洁人员发现楼道堆放杂物的，一律登记上报，并由物业公司上门张贴提示单，督促业主限时清理整改；没有整改到位的，物业工作人员上门做工作，告知其在楼道堆放杂物是违法行为；业主仍然拒不清理的，物业公司则强制没收，待业主签订承诺书后方可领取。在高标准的管理之下，目前，该小区占用楼道堆放杂物的现象基本消失，居民之间互相监督，也让守护楼道整洁安全成为业主的共识。

小到保洁人员清理卫生、花草修剪，大到公共设备维护、安全管理等，正通物业均制定了一系列完整的制度和严格的考核办法，通过“自我约束”实现业主生活环境的安全舒适，这也是该小区物业管理各项工作得以有

序开展的保障。

服务有温度 小区就是“大家庭”

在西建·天茂城小区，物业人员几乎是服务业主的“多面手”：物业每天都会收到各种各样的诉求，包括更换水龙头、疏通下水道、清理小区杂物等，这些要第一时间上门解决；夜间巡视发现小区被张贴了小广告，随手就清理；发现硬件设施损坏、异常，立即组织专业人员进行维修更换；邻里之间偶尔发生口角，物业要介入帮忙调解……

“要让业主从其解决身边问题的速度中，感受到物业为民服务的温度，感受到小区大家庭的温暖。”正通物业副经理关亚军说。

今年4月8日，该小区80多岁的业主杨阿姨找到楼栋管家王禾，称自己家里一做饭就有很浓的油烟味，导致她和老伴呛得不停咳嗽，不知道从哪里来的油烟。王禾当即就到杨阿姨家里查看，打开吊顶才发现，油烟管道有个18厘米左右的孔洞，装修的时候工人没有封烟道孔，才导致油烟排到家里。随后，王禾便主动帮杨阿姨联系装修工人，由于维修比较费工，装修工人要收取1000元维修费，而且还需要等一个星期后才有时间上门。

考虑到杨阿姨每天都要做饭，油烟问题需要尽快解决，王禾便找了些沙子和水泥封住烟道孔，并找到小区正在装修的一户业主帮忙裁好瓷砖尺寸，来来回回跑了三四趟，最后用胶将瓷砖紧紧封住，这下油烟就顺着烟道排出去了。物业帮忙解决了大问题，杨阿姨感激不尽，专门为物业送了锦旗表示感谢。“物业的小伙子心肠好、服务好，干活利索，还教我怎样使用密码锁，教我安全使用电梯，真是比家人还贴心。”杨阿姨高兴地说。

据悉，西建·天茂城对小区34位70岁以上的老年人的情况进行登记，由楼栋管家定期上门，了解老年人的需求，和老年人聊天谈心，帮助他们解决他们生活中的实际问题，让老年人感到非常暖心。

今年72岁的业主荆安生退休前一直住在临猗县城，子女也在县城工作，他和老伴却在退休后常年住在这里。一方面老两口身体还算硬朗，另一方面他们觉得这里环境好，物业服务好。“物业工作人员不是亲人，胜似亲人，他们对我们的需求是有求必应，家里有啥坏了他们都免费帮忙维修，逢年过节还过来看望我们，这不，前几天重阳节还组织我们看表演，给每人赠送了一床被子！”提起物业服务，荆安生连连称赞。

随着小区购买电动汽车的业主越来越多，大家纷纷咨询物业希望安装充电桩。面对大家的普遍诉求，物业公司联合开发商，赴充电桩企业考察，在小区选择合适的地方，安装了10台充电桩，目前基本可以满足业主的充电需求。每逢重要节日，物业还会联合社区开展一系列的活动，丰富业主的精神文化生活，在活动中增进感情、促进和谐。

多年来，正通物业收到来自业主的锦旗和感谢信不计其数，这也让关亚军和物业工作人员感受到自己工作的价值。“一面面锦旗代表的不仅是业主的感谢之情，还有他们对物业深深的信赖，物业公司更要以高标准的服务回馈这份信任和期待。”关亚军说。

资讯

中心城区供热缴费正在进行 申请报停需月底前完成

本报讯(记者 乔植)日前，从市热力有限公司获悉，中心城区今冬采暖缴费正在持续进行中，用户可在10月31日前通过线上、线下两种方式进行缴费。

同时，需要进行空房采暖报停的用户也需在10月31日前及时完成申报并缴费，逾期则无法办理报停。

已实行到户收费小区的用户，需要在规定时间内到5个缴费网点进行申报或缴费，需携带供热缴费卡(未办理供热缴费卡的用户需携带房产证、身份证等相关证件在各网点办理)；已办理供热缴费卡的用户，还可自助在微信公众平台申报或缴费，需上传房产证、身份证等相关资料。未实行到户收费小区的用户，可在规定时间内到本单位、小区物业或负责人处缴费，由单位、小区物业或负责人统一到5个营业网点进行申报或缴费。

关于报停还缴30%基础热费的问题，市热力公司相关负责人表示，由于热能具有传导性，在供热过程中存在用热户向停供户传递热能的现象，为了补齐热量损耗产生的费用，根据集中供热相关规定，不用热用户需缴纳30%的基础热费。本年度报停后如需用暖，补缴剩余70%采暖费，用户家中便可正常使用。

此外，选择线上缴费的用户，可通过市热力有限公司微信公众号、支付宝等渠道进行缴费，绑定指定银行卡还可享受满减优惠，详情可咨询银行服务电话或运城热力服务电话2581526。

永济经济技术开发区主动作为 推动政务服务提质增效

本报讯 近日，永济经济技术开发区行政审批服务管理局组织开展“能力作风提升”主题教育活动，着力提升政务服务水平，助力营商环境向好发展。

总投资10亿元的泰石玄武岩纤维制品生产线项目在永济市委、市政府及开发区的大力支持下，已有一条生产线进入设备安装收尾阶段。对此，该局强化事前提醒、主动靠前服务，相关人员来到项目现场预审指导，为项目内110KV变电站施工许可手续开展帮代办、现场指导该项目职工食堂相关证照的办理流程，确保缩短各项手续办理时间。总投资4.3亿元的山西纳博科环保科技有限公司高性能环保新材料生产项目是永济市重点环保新材料产业项目。随着活性碳纤维棉量产装车，纳博科“升级”已进入倒计时，并将实现当年投产、当年达效和当年“升级”。该局相关业务人员变坐等审批为主动服务，对特种设备登记前的标准审查事项及项目生产中欠缺的基本条件、申请材料等进行前置指导，对预发现的问题及时纠正，为项目投产达效提速增效提供保障。

此外，该局还将10月作为“业务提升月”，通过集中学习、业务培训和交流考评等，做到“审批层面知晓，专属领域精通”，着力打造业务精、能力强、作风优的政务服务团队。下一步，该局将不断提升业务培训效果，坚持“项目为王”服务理念，努力为企业群众提供更加用心、贴心、暖心的政务服务，推动审批服务提质增效。(吕凌艳)

闻喜县医疗保障局 精准宣传医保政策

本报讯(记者 裴旭薇)今年以来，闻喜县医保局以“五个一”为载体，画好“路线图”，定好“时间表”，深入基层在全县召开250余场次培训，打通政策宣传“最后一公里”。

一是坚持一颗初心。该局始终坚持以人民为中心的发展理念，围绕群众密切关注的参保缴费、医保待遇、健康扶贫、异地就医、慢性病申报等重点医保知识，多措并举全方位开展医保政策宣传，力求做到政策家喻户晓。二是组建一支队伍。该局党组先后安排成立17支宣传小分队，组建医保政策宣讲团，与群众面对面、心贴心地交流，广泛宣传医保政策，现场解答群众关于医疗保险政策的各种疑问，切实让医保惠民政策触角延伸到每个角落。三是开辟一片阵地。在加强传统媒体与新媒体的衔接互补，制作短视频在各个平台广泛宣传。四是健全一个体系。县乡村三级医保工作人员联合发力，线上线下相结合，将医保政策送进单位、送进乡镇、送进学校、送进企业、送进“两定”机构，在全县范围内实现政策宣传全覆盖。五是营造一种氛围。将医保政策宣传活动贯穿全年，构筑“人人关心医疗保障，共同守护基金安全”的浓厚氛围。

盐湖区中城街道西花园社区 网格员化解一场邻里纠纷

本报讯(见习记者 王月文)近期，盐湖区中城街道西花园社区碧清苑小区，因居民房屋漏水严重，导致邻里发生矛盾，社区网格员、专职网格员及时介入化解，最终将问题得到圆满解决。

10月初，西花园社区网格员在巡查时接到碧清苑小区某栋楼6楼住户的电话投诉，称因楼上漏水导致其刚装修的新房渗水严重，柜体泡水膨胀。但7楼住户以近期不在本地为由逃避责任，导致6楼住户非常恼火，甚至准备起诉。

盐湖区中城街道矛盾纠纷化解调处中心专职网格员接到投诉后也及时介入调解。在专职网格员、社区工作人员及网格员的共同调解下，双方达成协议，7楼住户表示愿意赔偿对方损失，问题最终得以解决。

一场邻里纠纷得以化解，体现了基层调解的“润滑剂”作用。参与协调的各方工作人员通过耐心调解，动之以情、晓之以理，最终解决了矛盾纠纷，增强了居民的获得感、幸福感。

评论

做好老年助餐服务是件民生大事

林风

近日，民政部、国家发展改革委、财政部等11部门联合印发《积极发展老年助餐服务行动方案》。其中提出，坚持政府统筹、保障基本，因地制宜、精准施策，尽力而为、量力而行，充分发挥市场机制作用，积极构建覆盖城乡、布局合理、共建共享的老年助餐服务网络。计划到2025年年底，全国城乡社区老年助餐服务覆盖率实现较大幅度提升，服务网络形成一定规模。

柴米油盐，一日三餐，是最基本的民生需求。随着我国老龄化进程加快，老年助餐服务的完善和高质量发展，具有极为重要的社会意义。民政部发布的《2022年民政事业发展统计公报》显示，截至2022年年底，全国60周岁及以上老年人口28004万人，占总人口的19.8%，其中65周岁及以上老年人口20978万人，占总人口的14.9%。根据相关预测，“十四五”期间，我国的老年人口将增加5700多万，总数将超过3亿。如何精准对接老年人的就餐需求，让老人吃得到、吃得好、吃得安心，是一道时间紧迫的必答题。

扩大供给，点面提升，方便老人吃得到。我国幅员辽阔，城乡和地区之间发展基础差异较大。面对种种复杂现实，要坚持政府统筹，保障基本，因地制宜，在科学统筹和精准调研的基础上，努力整合开拓资源，综合老年人数量、就餐需求、服务半径等因素，扩大服务供给，以点促面，点面

结合，让助餐服务在老人的身边、家边，方便老人吃得到。

尊重市场，提升服务，确保老人吃得好。在经济社会高速发展的今天，老年人吃得饱已基本不再是个难题，如何保障他们吃得好，是需要继续努力的方面。一方面，要充分尊重市场规律，发挥市场机制作用，吸引各类老年机构和餐饮企业参与，提高老年餐生产安全质量、供给能力和取送餐服务成色；另一方面，也要筑牢老年助餐服务全链条标准的篱笆，在原料、采购、加工、分餐、配送、食用等环节实现规范化。

政策支持，持续发展，助力老人吃得安心。老年人是否吃得安心，要考虑餐食价格和持续稳定送餐两个核心要素。面对老年人期盼平价实惠餐食和企业需要权衡成本、利润的矛盾，各地相关部门不妨采取减免租金、财政补贴送餐、减税降费等多重优惠措施，激发社会力量和企业参与积极性；而从事老年助餐服务的机构和企业，也要在政策支持下诚信、沉心发展，多一分耐心和社会责任。

老年人的吃饭问题，不仅是老人自己的小事，也是一个家庭、一个社区、一个国家的大事。各地要建立健全党委领导、政府负责、部门协同、社会参与、家庭尽责，切实解决好老人吃饭这个民生课题，共同提升亿万老年人的获得感和幸福感。

一幅别样“德孝图”

——新绛县“敬老月”见闻

梁冬 卫世新

“岁岁重阳，今又重阳。”

今年重阳节到来之际，新绛县在全县开展“敬老月”活动，全县到处洋溢着节日的气氛，法律进村、保障老年人权益、普及健康知识等一系列活动，使老年人获得感、幸福感、安全感进一步增强。近日，新绛县150余个村庄、30余个机关和企业事业单位、10个社区，组织3万余名老年人聚在一起吃长寿面、观看文艺表演，并为他们发放慰问金……在老年人心灵里留下令人难以忘怀的瞬间。

10月20日，新绛县委老干部局与县老干部局联合开展“喜庆重阳节·银辉向党”金婚纪念活动暨文艺演出。9对离退休干部金婚夫妇精心装扮，在热闹的氛围中享受属于他们的专属仪式。摄影师在金婚纪念幸福门前为每对金婚夫妇拍下他们半个世纪以来对党忠诚、对爱情忠贞的金婚纪念照。

重阳节前，新绛县委老干部局组织离退休老干部开展了一系列文艺活动，许多老干部登上舞台纵情歌唱，愉悦了心情，享受到改革发展和时代进步带来的福利；龙湖社区免费为老年人测血压、查血糖、查血脂，询问老年人需求，为老年人理发；新绛社区老年人欢聚一堂，切磋牌技，在比赛中增进友谊；复兴社区为老年人进行文艺演出，使老人们在欢快、热烈又感动的氛围中度过重阳佳节。

据悉，新绛县多个村还在重阳节前后开展了“道德模范”“孝顺媳妇”“德孝之星”等评选活动，用身边的典型感召人、教育人，在全社会形成文明和谐、崇德尚善的良好风气。各镇主要领导还看望辖区的百岁老人，及时发放每月补助500元。