

## ◆物业服务新提升

## 盐湖区凤凰湾小区物业公司及时回应居民关切——

## “需求清单”变“满意清单”

□记者 李爽 文图

盐湖区大渠街道金色家园社区凤凰湾小区被运城市文明办评为2023年度十大文明小区之一，“回应居民关切，整改问题迅速”是该小区的一个特点。

小区物业是如何做的，有哪些可借鉴的好经验、好做法？3月18日，记者来到该小区，感受小区居民的生活日常。

核心  
导读

## 从解决一个问题到解决一类问题

“单元楼附近新建了这个车棚后，电动自行车停放、充电都方便多了，再也不用担心风吹日晒雨淋了，不错！”

“车一进来，扫码即可充电。”

“小区的充电桩配备挺足的，大伙的电动自行车充电都能照顾到。”

3月18日上午，凤凰湾小区风和日丽，满目皆春。

9号楼西侧的车棚里，居民贺女士推着电动自行车准备骑行上街。

深褐色不锈钢支架、茶色透明耐力板顶棚，简洁时尚的造型，新建的非机动车车棚是小区一道亮丽的风景。

车棚内侧的横梁上安装了整齐划一的智能充电桩；充电桩前，非机动车辆停放有序。

不远处的花园里，两名居民坐在凉亭座椅上聊天。说起新车棚和新增的智能充电桩，两人的话匣子打开了。

“刚入住时，电动自行车停放、充电都在9号楼后面的车棚里。随着入住居民增多，车棚显得拥挤。一些居民给楼栋管家反映，后来小区新建了4个车棚，如今居民电动自行车停放、充电方便了。”入住小区两年的冯先生说。

“每年，物业给居民发放两次调查问卷，收集居民的意见和建议；平时业主有问题需要反映，就在业主群里说一声，楼栋管家看到后就会回应；有时也会上门了解、收集问题或意见。”

“建车棚前，物业就车棚选址、外观设计等事项在小区进行公示，征求了居民意见。”王先生说。

据了解，凤凰湾小区始建于2018年，

共有19幢楼。一期、二期、三期分别于2021年3月、7月和2022年2月交付使用。

“针对非机动车车棚和电动自行车充电桩不足的问题，物业在消防部门指导下，拿出车棚增建方案，于2023年9月底建成了4个车棚，共设置了92个充电桩、184个插口；还设置了3处临时充电场所、44个充电桩，加上原有的88个充电插口，完全可以满足当前小区居民的非机动车辆停放、充电需求。”

为了防止电动自行车上楼，物业去年在各楼栋电梯安装了报警器。

“当前，小区第三期非机动车车棚新建及充电桩设置手续已获批，具体细节经业主认同后，即可开建。”小区物业负责人说。

## 从采纳建议办理到多方协调办理

“1层样板虽然有扣板装饰，但消防送风口凸出来了，不太美观。”

“9层样板消防送风口和扣板在一个平面，美中不足的是层高偏低，感觉有些压抑。”

……

当天下午，在14号楼1单元，张先生等居民代表奔走在1层、9层，比较该单元电梯前室的消防送风口装饰样板。

记者在该单元9层电梯前室看到，消防送风口镶嵌在扣板封住的天花板中间，浑然一体。

“原有的天花板是采用石膏板吊顶，只是消防送风口在天花板中间凸出来，显得不美观。我们居民向物业反映后，物业很快找来装修工人，分别在1层和9层做了样板，请居民选择。我们再商量商量，确定了给物业答复。物业回应居民、



◀简洁时尚的车棚

积极整改的态度值得肯定。”张先生说。

## 从定期开展活动到常态举办活动

“夜色茫茫罩四周，天边新月如钩，回忆往事恍如梦，重寻梦境何处求……”

傍晚时分，华灯初上，小区广场上，居民刘女士跟随着音乐伴奏深情歌唱；另一边，孙女士、荆女士等人在跳健身操。

“唱歌能愉悦心情，越唱心情越舒畅。挑首唱得拿手的多练习，下一次在小区的文艺表演中露一手。”刘女士说。

孙女士2021年10月份入住小区，在北郊一家企业上班，儿子已上大学，业余时间除了做家务就是唱歌、健身。

“居民的文化生活还算丰富，暑天举办消夏晚会、正月十五举办元宵节晚会，演员们精彩的表演惹得我心里直痒痒。过去的不说了，下次一定上台给大伙露一手。”

“今年‘三八’节，小区的妇女姐妹收

到了物业送的护手霜和维E乳霜，这让大家感受到了关怀和温暖。”

“端午节物业发粽子和艾草，腊八节准备了腊八粥供居民品尝等，大家在一起聊家常、分享生活智慧，其乐融融。”

“刚住进小区时，物业并不举办活动。后来居民给物业提意见，2022年起，从无到有、由有到多，去年大小节日，物业有时会举办活动，有时会给居民发个小礼物，不是图这值多少钱，而是贵在有这份心意。”荆女士说。

谈及下一步的服务打算，物业负责人表示，在常规做法基础上，以后每年增加一次居民座谈会，时间定在国庆节前后，面对面倾听居民的意见和建议。“换位思考、把居民当家人，口到、心到、行动到，就没有办不好的事。总之，物业要用好‘整改’这张牌，广纳谏、与居民勤沟通、多交流，不断提升服务水平，变居民的‘需求清单’为‘满意清单’，进一步提升居民的获得感和幸福感。”

## 充分彰显城市温度

聆听12345

运城晚报讯(记者 崔萌 通讯员 陈闻斌)近日，绛县12345收到了运城市12345政务服务便民热线的一份特殊工单：“对认真负责的绛县市场监督管理局表示感谢。”

事情是这样的：该县王女士付款7000元，订购了绛县某公司一款防火

货未收到 还不退款 绛县市场监督管理局介入  
经调解 商家退还部分货款

门。商家承诺10天之内到货，可是10天过后，商家尚未发货。王女士接连催促，商家推诿。由于着急安装防火门，王女士通过其他渠道又购买了一款，并且安装完成。

王女士要求商家退款遭拒，商家的理由是王女士定制的防火门已开始

制作。无奈之下，王女士拨打了运城市12345政务服务便民热线进行投诉。

接到转派工单后，绛县市场监督管理局的工作人员进行了实地调查。经过多次调解，双方达成了一致意见，王女士收到了5000元退款。

## ◆社区播报

盐湖区槐东社区  
插花共享生活之美

运城晚报讯(记者 李爽)鲜花装点生活，艺术点亮心灵。为丰富辖区居民的精神文化生活，日前，盐湖区东城街道槐东社区在辖区举办了主题插花活动。

活动现场花香四溢，桌子上摆放着各种花材、工具。花艺师首先介绍了插花的步骤和技巧，从取材、剪叶到构思，边示范边讲解；居民们根据花艺师的讲解，挑选自己心仪的鲜花，充分发挥想象力进行造型设计、修剪和搭配。红色、黄色、紫色……各色鲜花在一双双巧手的摆弄下，变成了一个漂亮的插花作品。

随后，花艺师对每个插花作品进行了点评。听了花艺师的肯定和称赞，大家成就感满满。最后，大家手捧制作的花艺作品合影留念。

该社区负责人表示，社区以后将多举办类似的文化活动，以提升居民创造美的能力，促进邻里互动交流，增强自信心和创造力，共建幸福家园。

## ◆社区暖心事

## 盐湖区御沁园社区

## 一家属院围墙倾斜 社企联手除隐患

“网格员及时发现隐患，社区积极协调，华杰物贸公司找工人新砌围墙，感谢社区和华杰物贸公司。”3月13日，盐湖区北城街道御沁园社区鞋厂家属院居民任运仓高兴地说。

前几天，御沁园社区网格员卢英文在巡查时发现，鞋厂家属院的围墙倾斜，存在安全隐患。

鞋厂家属院属于老旧小区，院内老年人居多。这面围墙是居民进出小区的必经之路。

卢英文第一时间向社区汇报了此事，接着和网格员孙云、冯志娟在围墙附近设置警戒线、悬挂警示牌，提醒居民远离围墙。

该社区主任姚改园从家属院负责

人那里了解到，这面围墙由运城华杰物贸有限公司和鞋厂家属院共用。姚改园从中协调，华杰物贸公司负责人表示愿意花钱找工人重砌围墙。

随即，公司安排工人施工。两天后，新围墙砌好了。

在家属院散步，任运仓的脸上露出了舒心的笑容。 记者 李爽