

物业“红榜”上的常客

## 解码盛世家园小区居民的“幸福密码”

□记者 赵雪 文图

物业服务，连着千家万户的“小幸福”，也关系着基层治理的“大民生”。今年以来，省住建厅亮出新招，为物业服务企业设立了“红黑榜”，谁家服务好、谁家毛病多，一目了然！在我市，新绛县盛世家园小区及其物业管理公司更是成了“红榜”上的常客。这份亮眼成绩单的背后，是该小区坚持将“党建引领”作为核心引擎、将“制度约束”作为坚实保障的结果。

党建引领凝共识  
基层自治聚民力

来到盛世家园小区西门，一副古香古色的楹联首先映入眼帘：翰墨生花古绛人文独一家，名城焕彩华园风景冠三晋。绿竹掩映，冬青环抱，一池清水映着错落的假山与景观石，定时喷涌的喷泉更添几分大气与雅致。

“别看咱们小区已经建成十来年，这‘面子’可一点不落伍。”业委会主任许斌指着门头笑道，“‘里子’更是紧跟时代。”他所说的，正是那道智能人脸识别门禁。居民走到门前，“刷脸”即开，方便又安全。

许斌介绍，盛世家园小区建于2013年，共22栋楼、58个单元，常住居民有894户，超2700人，是复兴社区规模最大的小区。能多次登上物业“红榜”，凭的是真本事：物业管理到位、制度健全规范、台账资料齐全，防范与应急处置措施扎实有效。

这身“硬功夫”从哪里来？答案就在“党建引领”这4个字里。在社区党总支带领下，小区成立了功能型党支部，把“党支部、业委会、物业”拧成一股绳，形成了“有事一起商量、有活一起干”的治理架构，通过“群众提、组织审、民主议、协同办”的四步工作法，让大家一起商量着解决小区里的大事小情，促使物业管理真正回归“服务”初心。

在许斌看来，物业的活儿远不止“看门扫地”，关键是要把业主的事当成自家的事来办。从物业规章的落地执行，到邻里矛盾的协调处理，业委会全程参与、全程协助。同时，小区党支部与物业密切协作，在广泛听取民意的基础上，聚焦完善小区基础设施建设，不断改进服务质量，解决了小区人脸识别系统安装、部分故障监控修复、管道堵塞、电梯故障等问题，不断提升业主的安全感、幸福感和满意度。

党支部还把服务做到了“家门口”，构建起“小区党组织+楼栋党小组+党员中心户”的服务网，把164名党员组织起来，延伸到最基层。并建立健全社区干部包联小区制度，76名在职党员利用业余时间深入小区，开展志愿服务、政策宣传、矛盾调解等活动，实实在在为大家解决问题。

“为啥大家都爱买这儿的房子？”在小区住了12年的光先生笑道，“光环境舒适还不够，关键是心里踏实！近3000人的小区，事多且杂，但遇到问题，有党支部牵头搭桥，业委会和物业配合到位，很快就能解决。”

更让居民们竖起大拇指的，是小区公共收益的“透明账”。原来，小区里一家小超市占用了公共面积，根据《关于加强住宅小区公共收益管理的指导意见（试



小区大门



◀楼宇门融入特色楹联文化

▲信息公开透明

行）》，业委会将所得收益按户发放，加上电梯广告收益等，3年来累计发放公共收益价值12万余元。此外，从居民入住以来，盛世房产（新绛县绛鑫房地产开发有限公司）每年都给业主发放麻花、月饼等，一次次暖了大家的心，把整个小区凝聚成了一个真正的大家庭。

制度约束强保障  
长效管理固根基

漫步在小区里，平整洁净的道路两旁，小叶黄杨、樱花等绿植层次分明，令人心旷神怡。尤为特别的是，小区还精心打造了梅、兰、竹、菊4个主题园，每个园区与楼宇门都配有量身定制的楹联，为小区注入了浓厚的文化气息。

优美的环境是“硬件”，精细的管理则是让美好持续的“软件”。无论是广场灯光偏暗、地砖破损，还是家中漏水、门锁出现故障，居民只需联系网格员、物业

人员，或在微信群中反映，件件有回应、事事有着落。

盛世物业管理有限公司总经理齐高伟是军人出身，那股严谨劲儿也被他带进了物业管理。“我们公司现有员工40余人，涵盖客服、安保、保洁、维修等岗位，人人按章履职。”齐高伟介绍，“安保每日巡查楼栋消防与门户安全，客服及时对接业主报事报修，保洁维护环境整洁，维修人员则负责全域维修。所有员工都是‘监督员’，通过工作群实时沟通，形成问题闭环管理。”

车棚里，防火钩、灭火器就摆在最顺手的位置；生了锈的路灯杆，慢慢刷上新漆；小区居民多、车辆也多，物业因地制宜施划停车位；消防人员每月至少来巡检两次，物业员工每天雷打不动地巡查各个角落，电表、配电柜、水泵这些“关键部位”，也都纳入了日常检视范围。“我们一直在学习物业法规，不断改进服务，就是想让大家住得更舒心。”齐高伟说。

小区里还专门设了间矛盾协调室。“有事儿不怕，大家坐下来慢慢说，争取‘小事不出小区、大事不出社区’。”一旁的桌上，交接班记录、防火巡查本、客服台台账叠放得整整齐齐，透着管理的细致与规范。

“你瞧我们这儿，梅、兰、竹、菊4个园子多有韵味，住在这儿，推窗见景，就跟住在花园里一样。”居民任喜山指着楼宇门头称赞，“这设计也大气，整个小区看着就上档次。最关键的是物业贴心，家里有事一招呼，响应快、办得实，真当自己家的事办！”

走进物业服务站，居民老李送来的锅具还静静地摆在工位上，等着师傅得空修复。日近正午，放学的孩童、下班的居民，让小区渐渐热闹起来。相遇的寒暄声、家家户户传来的锅碗瓢盆声，交织成最动听的背景音……这平凡而热气腾腾的日常，正是社区治理最暖心、最生动的答卷。