

# 永春最大居民小区的“大管家”—— 创新物业服务方式赢口碑



融媒体记者 黄敏良  
陈明华 许钺钺  
通讯员 苏福彬 文/图

12月6日,冬天的暖阳轻柔地洒在永春县桃城镇富临国际小区广场,老人们围坐闲聊,孩童们嬉笑玩闹,健身区域满是锻炼的身影,处处洋溢着祥和氛围。谈及小区舒适惬意的生活,业主们总会由衷夸赞:“多亏了咱们的物业经理叶一强,有他在,住这里很舒服!”

富临国际小区有住户5300多户,是永春目前最大的居民小区。叶一强这位物业“大管家”究竟有着怎样的魔力,能将偌大的小区管理得井井有条?记者决定一探究竟。



物业经理叶一强(右)和业主在邻里议事亭交流



茶话室是小区老人们休闲聚会的好去处



小区业主在乒乓球室锻炼

## 每栋楼都有物业管家

作为泉州壹维斯物业管理有限公司富临国际小区项目总经理,叶一强坦言,刚接手该小区时,他的压力很大。“这个小区是永春最大的居民小区,大家都看着,干不好就辜负了业主们的信任。”

面对超大规模的小区,传统管理模式显然“独木难支”,叶一强决意破旧立新。他主导建立起一套精细且健全的企业管理制度,让物业工作的每个环节都有章可循。此外,他还创新物业管理“三诺”“三有”“便民服务日”等工作模式,让小区物业服务发生日新月异的变化。

“三诺”包括:党支部公开“承诺”服务事项与目标,立下“军令状”;物业团队全力“践诺”,将承诺化为实际行动;业主定期“评诺”,反馈服务成效。如此一来,各方权责分明,服务质量在监督与激励中稳步提升。

“三有”机制更是别出心裁。每栋单元楼都配备挂钩党员楼长、业委会委员、物业管家,线下显眼处悬挂公示牌,线上搭建“一楼栋一微信群一物业管家”专属交流平台,实现有问题找管家、有建议找业委、有困难找党员。这一机制落地,小区居民满意度如同坐上“火箭”,从原本的70%飙升至90%以上。

“便民服务日”则成了小区的“福利日”。物业组织专业人员准时上门,免费为业主维修家电、清洗地毯、缝补衣物。业主们足不出户,就能享受贴心服务。

## 打造“六有”服务体系

叶一强笃信,党建引领是物业升级、社区和谐的“密码”。2020年6月,公司牵头成立了永春县物业行业联合党支部,巧用在职党员“回家”这一温情纽带、服务邻里“暖家”的务实载体,全力打造全市首个小区“党建+邻里中心”。围绕业主的“急难愁盼”,一套完备的“六有”服务体系应运而生。

“幼有所育”——以“书香”“书声”“墨香”为主线,打造近邻学堂、银杏乐龄学堂,组织小区学科带头人和退休老教师、老党员组建“近邻辅学队”,发挥学科专长,利用节假日开展近邻辅学、公益讲座、健康科普等活动。

“老有所养”——聚焦小区“议事日”群众反映的急难愁盼问题,围绕关爱“一老一小”主题,建设“党建+物业+养老”服务中心,广泛开展义务理发等活动,满足老年人日益多样化、多层次的养老服务需求。

“病有所医”——引进专业社工团队,与县中医院结合共建“近邻医站”,定期开展健康诊疗咨询、免费健康体检、免费发放药品、宣传健康知识等活动,让老年人在家门口就可以享受优质

的健康服务。

“食有所安”——成立“食品快检室”,物业工作人员免费为小区业主送检的水果和蔬菜进行食品安全农残检测,让业主在家门口享受安全、放心的食品。

“居有所管”——组建一支服务队,建立各方愿议事、敢议事、善议事的“正循环”,通过“微议事”的形式,了解居民“急、难、愁、盼”问题,为小区建设出谋献策,真正实现“小区的事大家管、大家的事小区管”。

“事有所办”——建立小区警务室,设置业务窗口、调解室、监控室等功能室,组织民(辅)警定期到警务室为群众办理业务。组建“排查化解纠纷”志愿者服务队,会同镇司法所建立“纠纷排查—就地化解—跟踪落实—回访反馈”闭环管理机制。

在这里,邻里纠纷不再是“老大难”。党员带头调解,业委会、物业协同配合,大家围坐一桌,坦诚沟通、化解矛盾。居民遇到困难,第一时间就能找到组织,“党建+邻里中心”真正成了居民的“避风港”,打造出极具影响力的基层治理范本,让小区服务实现“零距离”。

## 业主安居赠锦旗

“以真心换真情”,这句简单质朴的话,叶一强当作座右铭坚守着,化作桩桩件件暖心事,烙印在业主心间。

有一次,一位独居老人家中水管破裂,导致房屋淹水。叶一强得知情况后,立即带着维修人员赶到老人家中,一边安慰老人,一边帮忙清理积水。他还自掏腰包为老人购买了新的生活用品。了解到老人的子女远在外地,生活多有不便,叶一强默默记下,安排物业工作人员定期上门探望,及时解决老人生活困难。

此事过后,叶一强组织摸排小区独居老人的情况,要求负责每栋楼房的物管人员注意独居老人的起居情况,发现长期不出门的老人,要及时上门或者打电话问候。“叶经理每次看到我都热情地打招呼,邀请我到办公室喝茶。”70多岁的独居老人黄阿婆提起叶一强,连连夸赞。

私拉电线充电曾是小区的“顽疾”,叶一强决心根治这一安全隐患,在小区建设充电棚。他参与选址规划,与设计团队研讨优化方案,又化身“监工”把控工程质量与进度。最终,配备1000个充电端口与消防设施的现代化充电棚“拔地而起”,小区私拉电线现象得到有效杜绝。

近年来,富临国际小区先后获评“创建平安社区先进单位”、永春县“邻聚力”示范小区等县级以上荣誉20多项。在叶一强的带领下,公司收获业主赠送的锦旗近50面。每一面锦旗背后,都是一段暖心故事,是业主对物业工作的认可。

## 11月份泉州市区居民消费价格同比上涨0.9%

本报讯(通讯员詹米莉 许欢 融媒体记者许钺钺)记者从国家统计局泉州调查队了解到,11月份,泉州市区居民消费价格总水平同比上涨0.9%,较全省高0.6

个百分点,较全国高0.7个百分点。其中,食品价格上涨2.0%,非食品价格上涨0.6%;消费品价格上涨1.1%,服务价格上涨0.7%,扣除食品和能源的价格指

数上涨1.0%。

调查的八大类价格呈现“七涨一降”格局。其中,涨幅居前的为其他用品及服务类、衣着类,同比分别上涨6.2%、4.7%;食品烟酒

类、居住类、生活用品及服务类同比分别上涨1.9%、1.2%、1.0%,教育文化娱乐类、医疗保健类同比分别上涨0.7%、0.4%。交通通信类同比下降4.6%。