

居民点单+社区派单+物业接单 “社物共治”高效服务解民忧

“小温啊,有件事麻烦你,小区附近有修理小家电的吗?我有两个电热水壶全不能用了。”接到居民姜大爷发来的一条求助信息,西安市新城区长乐中路街道昆仑社区的“社区+物业”应急服务队立刻赶往老人家中。这是社区“需求清单—资源清单—服务清单”三张清单制度服务居民的一个缩影,通过“居民点单、社区派单、物业接单”的服务模式,更加高效解决居民日常生活中的急难愁盼。

居民一条求助信息 社区物业组团上门

姜大爷是昆仑社区的一位独居老人,日常饮食起居全靠自己打理。8月12日一早,家里的电热水壶突然全“罢工”了,这让老人急得团团转。

不一会儿,社区工作人员与物业维修人员便来到姜大爷家里。“大爷您别着急,让咱维修师傅先看看是啥问题。”这边社区人员安抚姜大爷,另一边维修人员拿出万用表、螺丝刀等工具,给电热水壶逐一“体检”。检查发现,第一个水壶线路接触不良,第二个水壶则是配件老化。维修师傅拿来新的配件,麻利地进行更换,然后接线路、通电测试……半个小时之后,两个电热水壶恢复加热功能。

“真是太谢谢你们了,总是帮我及时解决问题。”看着冒着热气

的水壶,姜大爷连声称谢。他表示,以前遇到这种事,自己还能在外边找个地方维修,走得远一点都没关系。现在年纪大了,腿脚不方便,原本想着让社区帮忙找个附近的维修点,没想到维修人员直接上门来了。

在为姜大爷维修电热水壶后不到十天,8月21日,社区居民郝阿姨也发来了一条求助信息:“我家屋顶总是漏水,管道包在里边了,也不知道是哪儿出的问题,物业能不能来看一下?”

没过多久,“社区+物业”应急服务队迅速上门。物业维修人员打开天花板吊顶,拿着手电筒一点点查看水渍情况,寻找水管破裂的位置,确定漏点之后,很快用防水材料对管道进行了处理。



“社区+物业”应急服务队上门检查居民家中漏水情况。(受访者供图)

三张清单将“被动响应”变为“主动对接”

“社区+物业”应急服务队是昆仑社区与西安新城国有资本运营集团有限公司物业深化“共驻共建”机制的生动实践。双方创新建立“需求清单—资源清单—服务清单”三张清单制度,通过物业设立的24小时服务热线与社区网格化管理系统无缝对接,形成“居民点单、社区派单、物业接单”的闭环服务模式。

“需求清单”是服务的“起点”。社区依托网格化管理系统,

将辖区划分为5个一级网格,之后将一级网格拆分成多个二级网格,每个二级网格设置网格长,根据住宅楼居住户数情况负责一栋楼或两栋楼,同时,将每栋住宅楼按单元拆分为三级网格并配备网格员。每个网格员也是物业联络员,他们通过日常走访、微信群收集、24小时热线反馈等方式,实时收集居民的需求。小到修水管、换灯泡,大到居家养老、矛盾调解,只要居民有需求,都能通过网

格员“点单”。

“资源清单”是服务的“支撑”。物业根据自身优势,梳理出专业人员的“资源清单”,确保居民有需求时,能快速调配人员上门服务。“我们组建了5人专业维修队,定期为社区老人提供水电检修、家电维修等服务。今年已累计完成入户维修20次,节省居民维修费用约6000元。”物业片区负责人周力介绍,物业还设立了24小时服务热线与社

区网格化管理系统无缝对接,确保“需求清单”能第一时间传递到物业。

“服务清单”是服务的“闭环”。当“需求清单”与“资源清单”对接后,社区会根据需求类型,通过网格化管理系统向物业“派单”,物业接单后安排人员上门服务。这种闭环模式,让服务从“被动响应”变成了“主动对接”,大大提高了服务效率。

协同服务破解社区治理“痛点”

昆仑社区成立于2000年,在“三供一业”改造之前,社区是国有企业后勤社区,物业也是国有

企业的物业,两家同为西安昆仑工业(集团)有限责任公司下属单位。随着“三供一业”分离移

交,社区成为社会化社区,物业管理则由社会上专业的物业公司负责。

“以前大家有需求,要么找社区,要么找物业,有些事情我们也不知道应该找谁解决,不过反正都是他们‘一家人’,找谁都可以。”居民张阿姨表示,“三供一业”移交之初,社区跟物业“分家”之后,居民有事经常两头跑、重复问,觉得社区和物业服务都不到位。

为了让社区与物业形成合力,昆仑社区党委经过多次调研,提出社区与物业建立沟通机制,将物业人员纳入社区网格化管理的“社物共治”方式。三张清单制度便是“社物共治”的具体实践。社区熟悉居民情况,能精准收集需求;物业有专业人员和设备,能高效解决问题,通过

清单对接,社区的“治理优势”与物业的“服务优势”得到了充分融合。这种协同模式,不仅解决了居民的急难愁盼,也破解了国企家属院治理的“痛点”,将“模糊服务”变成了“精准服务”。

“例如社区60岁以上独居老人有15名,针对这一群体,我们推出了‘银龄关爱五件套’。每周一次入户探访、每月一次主题活动、每季一次健康义诊活动、每年一次适老化改造。同时联合物业、卫生服务站、社会组织建立帮扶体系,确保紧急情况15分钟响应。”昆仑社区党委副书记温萍介绍,未来,社区将继续通过“社区搭台、物业助力、居民受益”的共建模式,实现空间共享、服务共融、资源共通,让每位居民都能感受到“家”的温度。

本报记者 文晨

智能手机培训 助老人融入数字时代

本报讯(记者 陶颖)近日,西安市雁塔区电子城街道二〇四所社区推出“智启银龄,慧享生活”智能手机系列培训,助力老年居民融入数字时代。

社区工作人员入户走访发现,超半数60岁以上老人仅会用手机通话,移动支付、线上挂号等成为生活“拦路虎”。不少老人也表示,子女买的智能手机多用来接打电话,其他功能基本闲置。

同时社区在志愿者座谈会上了解到,不少志愿者智能手机应用能力有限,难以有效协助老人,也希望通过系统培训提升服务水平。社区还注意到,老年人不会移动支付致购物不便,缺乏反诈知识容易被骗,不熟悉线上挂号让就医更难……数字鸿沟不仅让生活不便,还加深了老人的孤独感与无助感。

针对这些问题,社区制定详细培训方案,课程分三期,内容紧扣实际需求:从手机基础操作、APP下载,到高龄补贴复审、线上挂号等实用技能。培训采用“理论+实操+案例”模式,配专人一对一辅导,志愿者手把手教学,用鼓励缓解老人紧张;老人认真听讲记录,还会拍摄课件复习,志愿者耐心答疑,确保老人学得会用。

本次活动不仅是技能学习,更成为社区温暖的纽带。先学会的学员主动帮助后来者,“传帮带”氛围浓厚。社区还建立学习交流群,便于课后咨询互助,巩固学习效果。同时,社区培育起一支懂技术、有耐心的志愿者队伍,他们将持续为老年人提供智能手机指导,形成长效帮扶机制,让更多“银龄族”受益。

书香伴成长 筑牢阅读“防火墙”

本报讯(记者 葛兰)近日,西安市新城区中山门街道群策巷社区新时代文明实践站开展“护苗·绿书签”主题阅读活动,以“绿色阅读,健康成长”为核心,引导辖区青少年在优质读物中汲取养分,远离不良信息侵蚀。

活动现场,社区工作人员精心准备了很多优秀书籍,涵盖了童话故事、科普读物、经典文学作品等,满足了不同年龄段、不同阅读兴趣的青少年的需求。志愿者们也纷纷化身“绿书签引导员”,不仅手把手教孩子们根据年龄和兴趣挑选合适的书籍,更重点讲解了如何辨别盗版读物、有害出版物的方法。通过一句句实用的提醒,让孩子们在潜移默化中增强了自我保护意识,筑牢了抵御不良信息的心理防线。

为了让阅读更具吸引力和趣味性,社区还精心组织了阅读分享会。孩子们围坐在一起,一张张小脸上洋溢着兴奋和期待。在分享会上,孩子们踊跃发言,积极分享自己读书的心得体会。此次主题阅读活动,不仅让青少年在优质阅读中收获了知识与快乐,更通过沉浸式的引导,向他们传递了“绿色阅读、文明上网”的理念。



“社区+物业”应急服务队帮居民维修电热水壶。(受访者供图)