

党建引领聚合力 智慧服务换新颜

美好新城社区多方联动共建“好小区”

近日,美好长江首玺K3物业服务中心频频上演温馨一幕。小区8号楼居民陈女士送来一面锦旗,感谢客服管家熊心靓调解邻里纠纷展现出的高度责任感与细致服务;商铺一业主送来锦旗,点赞物业管家李薇及工程团队彻底解决管道异味问题;居民夏女士也为和泓服务武汉分公司工程人员方保平点赞,用“尽职尽责效率高,贴心服务胜亲人”的肯定,告别她所经历的那段“水漫厨房”烦心事。

如何破解小区治理难题、回应居民“急难愁盼”,让“好房子”真正实现“越住越好”?洪山区青菱街道美好新城社区的多方联动做出了生动探索。和泓服务武汉分公司深度践行“和美先锋 红暖万家”党建品牌,以“一心六翼”工作模式为抓手,即以党建为核心,联动“红管家、红服务、红团队、红联盟、红活动、红阵地”六大抓手,将物业服务全流程主动融入社区治理工作,为居民解锁“好小区”生活新体验。

“红联盟”议事

打通治理“神经中枢”

社区治理的效能,始于高效的沟通机制。美好新城社区以“红联盟”打破业主、物业的沟通壁垒,让小区管理难题有了高效解决路径。创新推行三方议事机制,将“线上互动+线下座谈”相结合,让居民诉求直达决策层。

“以前反映楼道杂物堆放、公共区域照明不足等问题,不知道该找谁、多久能解决,现在有了固定沟通渠道,问题摆上台面就有人跟进。”业主王女士的感受道出了众多居民的心声。每月一次的经理直播日,物业负责人直面业主提问,实时回应物业服务、设施维护等关切;三方沟通会则聚焦小区发展重点议题,共同商议解决方案。针对居民提出的儿童游乐设施升级、地下停车场标识优化等建议,通过“议题收集—联合研判—分工落实—结果公示”的闭环机制,确保事事有回音、件件有着落。

“红团队”赋能

激活共建“内生动力”

社区治理的温度,藏在邻里携手的微光中。美好新城社区着力打造“红团队”志愿者队伍,吸纳业委会及老党员、热心居民、职场白领等志愿者,组建政策宣传、矛盾调解、帮扶服务、环境监督四支专项分队,让居民从旁观者变为参与者。

在帮扶服务一线,志愿者们定期为高龄老人提供上门体检、家电维修、生活用品代购等服务;在社区环境整治中,志愿者与物业工作人员共同参与每周三的“全民清洁日”活动,清理卫生死角、修剪绿化植被、张贴环保标语,让社区环境更整洁宜居。此外,红团队还牵头组织公益课堂、亲子互动等活动,在丰富社区生活的同时,凝聚起邻里互助、共建家园的强大合力。



冬日持续送出的早餐热饮。



物业获居民点赞。



家门口的才艺秀。

“红管家”暖心

守护生活“细微之处”

如果说社区是大家庭,“红管家”便是贴心的“家人”。美好新城社区的“红管家”团队,服务渗透到居民生活的每个细微场景,用脚步丈量责任,用真心传递温暖。

业主搬家时,主动上门协助搬运物品、规划动线,减少搬家繁琐;得知业主房屋空置,每逢雨天便专程上门检查门窗是否关好、有无渗水情况;针对老年业主不熟悉智能设备的问题,一对一指导门禁卡密码更改、智能缴费等操作;雨雪天气路面湿滑,守候在单元门口搀扶老年居民安全回家;遇到业主晾晒衣物突遇降雨,第一时间帮忙收回并

妥善保管,待业主归来及时送达。这些看似平凡的小事,串联起红管家与业主的深厚情谊,让“有事找红管家”成为居民的安心之选,也让社区服务更有温度、更有质感。

“红服务”提质

筑牢民生“幸福底线”

物业服务的核心,始终是“服务于人”。美好新城社区以“红服务”为抓手,围绕居民全生命周期需求,从基础保障到增值服务,从日常运维到应急响应,全方位提升服务品质,让温暖渗透生活每个细节。

在基础服务方面,物业团队秉持“专业、高效、贴心”原则,筑牢生活保障线。工程部门按计划

对供配电、电梯、消防等设施设备进行维护保养,入户维修响应及时率98%,累计处理水电维修、门窗检修等需求千余起;保洁团队每日对大堂、楼道、车库等公共区域进行清扫消杀,定期开展垃圾桶消毒、排水沟清掏,让社区环境常住常新;秩序维护团队严格执行24小时巡逻制度,开展节前安全大检查、消防演练,通过全员参与、双线响应,夯实安全防护基本功,累计劝阻违停车辆200余次,消除安全隐患16处,为居民筑牢安全屏障。

此外,通过搭建智能服务平台,业主通过手机即可实现报修、缴费、投诉等功能,维修流程全程可视化,简单问题24小时内解决,复杂问题3日内明确方案,优质的服务赢得了居民广泛认可,业主满意度持续攀升。

“红活动”聚气

绘就和谐“生活画卷”

社区生活的魅力,在于有活力的氛围。美好新城社区以“红活动”为纽带,传承传统文化、丰富精神生活,让社区更有凝聚力。

去年10月融合国庆、中秋双节举办社区文化活动,张挂红旗、发放小红旗与爱心贴,营造浓厚节日氛围;12月与全体业主共庆元旦,邀请业主艺术团带来精彩演出,设置趣味互动环节,在欢声笑语中拉近邻里距离。一场场特色活动、一次次暖心互动,让老人有所乐、孩子有所学、邻里有所聚,让社区真正成为充满烟火气与幸福感的大家庭。

如今的美好新城,环境优美好宜居、服务便捷高效、邻里和睦友善、安全保障有力,真正实现了“和泓相伴,幸福一生”的服务承诺,为城市社区治理提供了可复制、可推广的鲜活样本。未来,社区将继续深化党建引领作用,持续优化服务流程、丰富服务内容,让“好小区”的幸福底色更加浓厚。

(文/图/董政)