

“新管家”进场微改造

小区居民下楼就能逛口袋公园

武汉晚报讯(记者冷靖华)“以前想找个坐着聊天的地方都难,现在下楼就是公园,日子过得舒服多了。”9月12日,家住江夏区纸坊街道的首席生态家园小区居民夏志红,指着小区中央刚改造完工的口袋公园笑着说。记者实地探访了解到,今年以来,随着“新管家”碧桂园物业进场,这个曾经矛盾重重、投诉量居高不下的老小区,通过一系列微改造,不仅有了口袋公园,还解决了消防、积水、电动车充电等问题。

记者在现场看到,走进小区不远,刚建成的共享口袋公园里热闹非凡:彩色的儿童滑梯旁,几位家长正陪着孩子追着跑跑跳跳,一旁的健身器材上也有居民正慢悠悠地活动腰腿。沿着花坛一圈修建的木制休闲座椅上,六七位居民正坐在一块聊家常。

江夏区纸坊街道东城社区党总支部书记吴想介绍,首席生态家园小区建成于2012年,共有四栋住宅楼,921户居民,随着交付时间久,小区老化和交付时就存在的民生短板问题越来越突出,“没有活动空间、消防系统瘫痪、电动车充电难、遇大雨路面排水不畅等难题,成了居民的‘心头刺’”。

“短短2个月,变化真大!”夏志红说,几个月前,这里还是一片黄土裸露、杂草丛生的闲置地带,一下雨泥水顺着土坡往主路上流。“碧桂园物业进场后,社区和物业带着居民代表一家家上门沟通,送设计图,终于打消部分居民的顾虑。现在,口袋公园成了最受欢迎的热闹地。”

“微改造还解决了居民最担心的消防、电动车充电和积水等迫切需要解决的难题。”家住6栋3楼的赵平娥



微改造后小区新增6个可充电的电动车停车棚。

记者冷靖华 摄



居民带着孩子在改造后的口袋公园玩。

记者冷靖华 摄

在这里住了十几年。她说,改造前电动车多且乱停,主干道经常堵塞,还有不少人从家里飞线给电动车充电,

安全隐患很大,“现在新增6个装有充电桩的集中式电动车棚,安全又方便”。

家住4栋的居民何先生,是全程参与改造协调的“老熟人”。他告诉记者,该小区曾是江夏区挂牌的重大火灾隐患单位,如今瘫痪多年的消防管网终于通上了水,高楼居民再也不用怕“着火后消防栓喷不出水”的险情,“还装上了智能门禁和高空摄像头,环境变好了,安全也有保障了”。

武汉市物业指导中心相关负责人介绍,该小区在“新管家”进场后,坚持党建引领,采用“三方共建共治”模式,瞄准老小区“一老一小”的核心需求,由社区物业牵头、楼栋居民组成先锋队上门听民意、解顾虑,用“小投入”解决“大难题”,把过去十年没理顺的痛点逐个打通,推动物业服务从“物业单方管理”向“多方共同治理”转变。

轻点手机解决麻烦事

“数智管家”让居民足不出户报单维修

武汉晚报讯(记者冷靖华)“以前想报个灯坏了,要么跑物业,要么在群里说半天没人理,现在@一下AI客服,当天就有人上门修好,太省心了。”家住江夏区纸坊街政和花园二期居民金女士说起刚用上的“阳光夏”AI小程序,语气里满是认可。今年以来,江夏区已有27个小区接入“阳光夏”数智赋能物业服务平台,这款24小时在线的“数智管家”打通老小区居民诉求上报的堵点,让报修办事变得像发微信一样简单。

9月12日,记者来到政和花园二期时,物业项目经理贾敏现场演示了“阳光夏”小程序如何报单:居民只需

在单元楼下扫码就能进入“阳光夏”小程序,直接@AI客服所处楼层的“楼道灯不亮”,系统就能自动提取位置、事件类型生成工单,后台几秒内就派单到工程人员的手机上。贾敏点开后台界面,屏幕上清晰显示着每一张工单的上报时间、处置进度、办结照片,连维修人员上门的签到时间都一目了然。

2栋居民金女士是最早一批体验到AI报修便利的居民。今年7月,她上班前发现楼道灯不亮了,抱着试试的心态在“阳光夏”小程序@AI客服,不一会儿她就收到系统自动回复的工单确认消息,之后维修师傅带着灯泡上楼更换,当天就把灯换好了。“以

前遇到这种事,还得等我下班去物业说,如果回晚了就得等第二天才能再修。”金女士说。

家住1栋的余先生也对这个小程序印象深刻,前不久他家卫生间面盆水管漏水,他在平台上报修,工程人员很快上门帮忙排查了故障点,并协助他联系维修师傅完成维修,方便快捷。

不少居民还发现,这个小程序不仅能报修,还能及时收到平台推送的停水停电通知,不会措手不及。想查小区公共收益明细,对着AI客服问一句,几秒钟就能收到清晰的台账回复;就连交物业费、查缴费记录,平台上也都能查到。

贾敏告诉记者,以前小区报修渠道散,老人大多要亲自跑物业,年轻人嫌麻烦拖着不报。现在,“阳光夏”小程序明确了响应时效,简单故障基本“不过夜”,复杂问题最长也不超过48小时办结,上线几个月来已处理多件居民诉求。目前,居民正逐步形成扫码操作小程序的习惯。

武汉物业行业专家认为,江夏“阳光夏”AI小程序,既把物业工作人员从重复答疑的琐事里解放出来,专注上门服务,又通过全程留痕的工单机制,解决过去“报了没人管、进度看不见”的老痛点。这种“数智+物业”的新模式,用数字化工具补上了老小区治理的短板。