

红色物业有担当 多方联动解“水荒”

【参与嘉宾】

青山区红卫路街道才聚社区党委书记 佟艳

武汉长江现代水务发展有限公司技术维修员 周汉平

嘉信物业工作人员 王丽华

才聚社区工作人员 罗莎

才聚社区居民 姚军 李浩

【案例背景】

才聚社区宏盈花园是一个有着4栋居民楼、167户居民的自治小区。自老旧小区改造完成后,2023年6月引进嘉信物业提供免收物业费的公益性服务,负责车辆停放、卫生保洁和社区沟通等事务。

2026年8月31日清晨5时许,小区陆续有住户反映家中停水,虽经紧急处置于7时恢复,但9月1日凌晨,泵房供水压力再度异常,高层住户水流变得细如游丝。正值新学期开学第一天,上班赶时间、学生要出门,用水需求集中。面对突发“水荒”,才聚社区和嘉信物业用实际行动诠释了红色物业的责任担当,社区、街道、水务等多方力量迅速集结,全力保障居民基本生活用水。



社区和居民在水泵房现场商量维修情况。

【治理办法】

积极回应 红色物业冲锋在前

姚军:9月1日凌晨,有居民在群里问“这水是怎么回事?又停了,明天开学都要早起”“物业有没有人去水泵房,怎么常压水也没了”……

罗莎:收到消息,我马上和当值的物业人员赶到泵房排查。当时天还没亮,想到楼上几户有老人小孩的家庭,当机立断决定启动蓄水模式,优先保障开学早高峰时段居民基本用水,不能让居民一大早就为水发愁。

佟艳:由于泵房还未移交,物业缺少专业检修能力,用水问题没有彻底解决。一上班,我就将情况上报给街道,请求专业技术力量支援。街道公管办迅速联系区水务局派出抢修队。

多方联动 高效破解用水难题

佟艳:经武汉长江现代水务发展有限公司专业技术人员现场全面检测,确认是泵房核心部件球阀损坏,导致增压系统无法正常工作。社区、物业、长江水务现场召开协调会,决定分头行动,迅速打响了一场与时间赛跑的抢修战。

王丽华:居民用水是头等大事,当务之急是马上采购同型号球阀,当时

心里只有一个念头:绝不能让抢修进度卡在任何一个环节!

周汉平:我先拆旧阀门、清理管道,等新阀门一到,立刻安装。当时泵房很闷热,为保障供水稳定,我反复调试压力参数、检查密封性,衣服都被汗水浸透了。

罗莎:处置工作不能只聚焦设备抢修,居民生活保障、情绪疏导同样是重中之重。佟书记组织我们网格员和“天天敲门组”逐栋逐户上门,把抢修进度告诉大家,同时重点摸排独居老人和孕产妇的用水需求,保证停水期间大家的基本生活不受影响。

各司其职 真心真意为民服务

佟艳:下午,泵房增压系统恢复正常运行,居民家中来水了。但网格员在走访中发现,部分住户反映水质发黄、有杂质。针对停水后水质下降等次生问题,社区、物业再次会商研判,决定9月2日上午对水箱进行全面清洗消毒。

李浩:停水、检修、保障这个事,社区确实是第一时间响应了。后来翻看群聊记录才发现,社区书记那么早就在群里回应问题,物业布置抢修工作。这场供水保障战不仅检验了红色物业“党建引领、多方参与、共建共治”的治理成效,更用实实在在的行动温暖了167户居民的心。

建章立制 构建长效治理体系

佟艳:处置突发险情只是治标,完善制度、前置防范才能够避免同类事故反复发生。社区将借此契机推动该小区二次供水泵房尽快向武汉长江现代水务发展有限公司移交,从根本上解决代管期间的维修响应难题。同时,督促物业落实公共设施常态化巡检制度,针对小区二次供水泵房等重点设施,每月开展不少于一次全覆盖排查,管道渗漏、零件老化等轻微隐患做到即查即改。

推动建立“社区+物业+水务部门+党员骨干”议事机制,畅通居民问题反馈渠道。修订完善小区突发事件专项应急预案,组织物业开展应急演练,提升各方协同处置能力,依靠制度夯实小区安全治理根基。

【成效与启示】

佟艳:老旧小区自治离不开红色物业的兜底与担当,面对突发险情,物业需迅速响应、主动作为,将居民的“小事”当作“大事”来办。基层治理要善于借力,建立“社区+街道+职能部门”的联动机制,在遇到超出自身能力的专业难题时,及时引入专业技术力量,实现高效破局。民生服务要形成闭环,不仅要解决“有没有”的问题,更要关注“好不好”的体验。

通讯员肖灵 胡燕 社区供图



维修人员在更换配件。