

紫荆路街道紫荆路社区 从细微处入手 着力解决居民“小事”

街坊和谐相处，邻里友爱互助，文化生活丰富多彩……2022年以来，作为巩义市特色鲜明的社区之一，紫荆路街道紫荆路社区突出党建引领，从细微处入手，着力解决居民身边的小事，扩大社区工作覆盖面，切实做到了民有所呼、社区有所应。

记者 李晓霞 巩义时报 吴瑞霞 通讯员 徐璐璐

紫荆路街道政通路社区 用心打造精品物业 专业缔造幸福生活

有人说，世上最难处的不是婆媳关系，而是业主与物业之间的关系，但李女士却不这样认为：“以前对物业的印象，是每天面对冷冰冰的面孔，自从去年搬进天玺观邸小区后发现，保安热情、保洁勤快、客服负责。他们在用专注的心做着专业的事。我觉得，他们就像是身边的贴心管家。”李女士居住的天玺观邸小区属巩义市紫荆路街道政通路社区所辖。记者 李晓霞 巩义时报 吴瑞霞 文/图

创新“互联网+”模式 创建智慧社区

“两委”干部经过走访，了解到辖区楼院原有的传统监控系统覆盖面不够精细化，无法实现实时视频监控、喇叭喊话、预警以及360度自由旋转。为更好地提升社区综合治理、社区整体疫情防控效能，该社区创新推行“互联网+”模式，在辖区重点小区门口安装360度摄像视频监控，并通过电视投屏、手机软件建立全方位监控平台体系，实现“智慧社区”视频远程监控，提升社区综合治理、社区整体疫情防控效能，推动社区对小区的精细化、标准化治安防控双重管理。

自从实施“平安家园 智慧社区”视频远程监控平台体系，在物业公司单方管理下，社区工作人员通过电视、手机可随时随

地、安全有效、方便快捷对小区门口外来人员车辆、人员流动、居民进入小区扫码、验码情况进行实时查看、实时喊话、实时监控，同时对居家隔离人员的隔离情况和行踪进行远程管控，360度自由旋转，范围更广，实现了数据共享、知识宣传、智能值守、语音播报以及一键报警等多方作用。

通过视频巡查，一旦发现不稳定因素，干部、党员、网格员将第一时间到现场处置，做到及时介入、及时管控，为小区治安、疫情防控织起一张细密的安全网，从而达到社区与物业、治安与社会防范多重作用，实现人防、物防、技防“三合一”的疫情及治安防控体系。

推进“敲门+”模式 打造温暖社区

采取网格化管理设置3个核酸检测点位，街道、社区干部，共驻共建单位，物业公司，支部党员、支部团员，“返乡”大学生、青年等百余名志愿者积极参与核酸检测志愿活动，深化疫情群防群控、共筑疫情防控保护圈。

深入推进“敲门行动+上门服务+绿色通道”模式，先后圆满完成了数轮核酸检测及重点人员核酸检测，地毯式、全覆盖动员辖区居民群众、沿街商户应检尽检，确保不漏一户、不落一人。

支部党员、监委会成员等30余名党员各自分包3至4栋楼100余户家庭，对群众直接管理，群众有任何问题均可直接联系分包党员，特别是有人豫返巩人员及疫情相关问题咨询的群众可及时有效地反馈情况并第一时间作出处理；同时联合各市直单位、共驻共建单位全力做好疫情防控工作，党员先锋岗充分发挥党员带头作用，与社区干部、物业公司共同卡点值守、群防群控，共筑疫情防控保护圈，为居民生命健康保驾护航。

关爱帮扶老人 促进社会和谐

通过制订“四项关爱”方案，建立健全工作制度，从生活照料、心理抚慰、健康保健、应急救援四方面对老年人进行关爱帮扶。在辖区楼院、养老服务中心开展“智慧养老”老年人健康知识讲座、健康义诊活动等；利用节日定期看望空巢老人、孤儿家庭、困难职工，为他们送去米、面、油和慰问金，送去党和社区的关怀和问候。

以传统节日为载体，开展元宵灯谜精彩活动、迎新春家庭趣味运动会，带领群众、共驻共建单位、商户等开展“全民健身”文体活动，带领群众强身健体、愉悦身心，促进家庭的和谐幸福。

深入挖掘辖区先进模范、“五老”人员，其中王青敏在“巩义市优秀志愿服务市长奖”中荣获“优秀志愿者”“文明市民”荣誉称号等，让模范的力量推动文明的发展、社会的进步。

紫荆路社区以民为本，深耕细作、笃行致远、幸福万家，扎实推进社区为民服务项目，通过高质量服务、高效能管理，快速推动基层精神文明建设和志愿服务向纵深发展，让辖区居民少有所乐、中有所为、老有所依，连续两年在巩义市“摘星夺旗创三宜”活动中荣获“巩义市五星社区”称号，并荣获“河南省优秀志愿服务社区”等荣誉称号。



处理问题不拖泥带水

日前，记者扫码、测温走进天玺观邸小区，迎一院新绿，树叶随风摇曳，婆娑起舞、欣欣向荣。徜徉在四月的暖风中，小园徐步、怡然自得、春色正好。

该小区的物业经理张小可告诉记者，目前，小区常住居民180户：“我们做不到每项服务

都尽善尽美，但是，为业主营造良好的生活居住环境是我们的责任。我们从21名工作人员中抽出了7名做保洁，应对当前装修户数多对小区环境卫生产生的不利影响。”

同样也是在天玺观邸小区居住的张女士说，无论酷暑严

寒、狂风暴雨，总能见到物业人一张张熟悉的面孔，他们发现问题、及时处理，绝不拖泥带水。“大清早，经常见到保洁阿姨在拖地、抹栏杆。大晚上，物业经理还带着工作人员在四处巡查，为居民安全保驾护航。”张女士对物业服务很满意。

好的态度是关键

暮色中，对张小可的采访被一个年轻人打断：“我来反映个事儿，你们小区有家住户房上新安的玻璃像一面镜子，阳光一照，反射到我们小区的楼上，刺得人睁不开眼，受影响的不止俺一户。”记者疑惑，这种事也归物业管？只见张小可耐心地询问情况，互留电话后说：“明天上午9点前会安排人去现场，放心吧，一定会妥善处理。”

在张小可看来，干物业就是应对这些琐事，能处理不能处理，得有个态度，好的态度是拉近物业和业主之间距离的关键。

安居才能乐业，买房置业，除去地段、价格等考量，小区的物业管理也越来越受到重视。每天出入小区，环境是不是整洁、电梯是不是安全、安保是不是到位，都是业主关心的问题。“物业管理就是保洁员打扫卫生

生、保安站岗值班，物业根据服务内容和标准收取一定的物业费。”这是很多业主对物业管理最直观的了解。其实，张小可他们要负责的事还有很多。就比如，参与疫情群防群控、防汛救灾等。再比如，通往楼顶的门按要是不能锁的，但是有业主反映自家小孩上去不安全，怎么办？他开始考虑在小孩够不到的地方能不能安个插销。

用心打造精品物业

该社区第一书记张菲也在这个小区居住，给予了物业极高的评价：“我经常见到工作人员在电梯里做防疫消杀，每天打扫卫生不止一次，由于社区服务范围大、工作人员少，物业客服主动为健康监测户、隔离户买生活用品、送垃圾，确实是

小区的好管家，社区的好帮手。”关于民生实事，张菲也提了几点意见建议，希望物业公司多提供些诸如冲洗地垫、刷车等服务；在疫情防控政策允许的情况下，利用节假日或传统节日举办联谊会，改善和业主之间的关系，提高服务质量。

张小可表示，在做好本职工作的同时，将认真学习其他物业公司亲民化服务经验，通过活动不断为业主提供“感动人心的服务”；把小问题当大问题看，提高服务质量，自我发现、自我整改，用心打造精品物业。