满意物业·家园共治

社区是城市治理的“最后一公里”，也是盛满烟火家常的温暖家园。小区物业经理解民忧、守平安，业委会主任聚民心、搭桥梁，他们扎根枫林街道各小区一线，把居民小事当成心头大事。在党建引领下，多方协同联动，破解治理难题，办好民生实事，共同构筑宜居和睦的幸福暖心家园。

老小区“逆生长”背后，有个“爱敲门”的物业经理

在枫林街道的老旧小区里，总能看到高建物业经理周燕忙碌的身影。她同时负责宛龙小区、宛南一二村、宛南三村等多个片区的物业服务，6年物业生涯，从基层岗位一步步走到小区物业管家，她常挂在嘴边的一句话是：“居民无小事，把居民的小事当大事来办。”这句朴实的承诺，藏在日复一日的奔波里，也暖进了小区居民的心里。

细处用心，老小区顽疾逐个破解

今年2月调岗到宛龙小区后，周燕第一件事就是重新梳理保洁作业标准。针对居民反映多年的商铺平台积水、垃圾堆积问题，她把楼道清扫从每周一次增加到两次，商铺二楼平台定时定点清扫，小区地面坚持每周冲洗一遍。看似细碎的调整，却精准击中了老小区的环境痛点，如今商铺平台不再积水发臭，小区环境清爽了不少，居民们纷纷点赞。

宛龙小区是典型的售后公房老小区，地下管道大多还是早年的铸铁管，老化漏水频发，也最容易引发邻里矛盾。有一次居民家中突发漏水，周燕第一时间上门查看情况，楼上楼下挨家沟通协调，全程跟进维修进度，直到漏水问题彻底解决。跑上跑下的忙碌，既解决了实际问题，也化解了邻里间的潜在摩擦，居民们看在眼里，记在心里。

心系孤老，树荫下挪出满屋阳光

“物业＋养老”是满意物业深耕的重点服务方向，周燕也把小区独居老人的冷暖时刻放在心上。她主动和小区里的孤老结对，日常上门探望，随时跟进生活需求，成了老人们口中常念叨的“贴心人”。小区里有一位孤老住在一楼，房间南面的树木长得枝繁叶茂，常年遮挡阳光，屋里总是阴沉沉的，冬天尤其难熬。接到居委会反映后，周燕立刻到现场查看情况，很快协调安排绿化队伍上门修剪。多余的枝叶被清理后，阳光终于照进了老人的房间，老人握着她的手连声感谢，说心里也跟着亮堂了。

冲锋在前，险情前筑牢安全防线

日常管理中，周燕始终把安全放在第一位。她给保安巡逻增设了早晚各一个班次，逐一整治机动车占位、非机动车乱停现象；针对居民习惯敞开的楼栋大门，巡逻队员逐栋提醒关闭，一点点把小区的安全系数提了上来。

今年7月，一辆外单位公车驶入宛南一二村办理公务时突发火情。得益于加密的巡逻频次，保安第一时间发现险情并展开初期灭火。接到保安队长上报后，周燕立刻奔赴现场，一边协助控制火势，一边疏散围观居民。消防队伍随后赶到，火势很快被控制扑灭，没有造成重大安全损失。今年台风、暴雨接连来袭，周燕始终坚守在防汛一线。汛前她带着团队提前疏通排水管道、备齐防汛物资；中山南二路937弄出现积水返水时，她第一时间赶到现场调度，协调工程人员快速抽排积水，用速度和效率守住了居民家门口的安全。

平凡岗位见初心，细微服务显担当。周燕扎根小区一线、深耕民生服务的点滴日常，正是枫林街道党建引领满意物业、赋能基层治理的生动缩影。周燕和她的物业团队，把居民的每一件小事办实、办好，用细碎的付出提升着老旧小区的温度，也让“满意物业”4个字，真正住进了居民的心里。

把业主当家人，“全能管家”太靠谱了

清晨的广汇花苑，林荫道上保洁缓步清扫，电梯机房里维保人员例行巡检，门岗处保安挺直身姿迎来送往。小区里，高层住宅与商铺错落分布，设施繁杂、住户众多，这份井井有条的日常背后，藏着物业人日复一日的用心。作为上海华鑫物业管理顾问有限公司派驻这里的物业经理，裴勇扎根一线多年，始终把“业主当家人、小区当家园”刻进日常工作，用专业与温度，做业主身边靠谱的“大管家”。

做服务质量的“把关人”

物业服务的口碑，藏在每一处标准化的细节里。裴勇以《上海市物业服务合同示范文本（2023版包干制）》《住宅物业管理服务规范》为核心标尺，推动全流程服务标准化落地。他严抓团队建设，要求岗位人员持证上岗、统一着装亮明身份，建立设施设备全生命周期台账，细化每项作业的操作规范。在他的严格把控下，小区报修响应迅速、维修质量过硬，业主的大小诉求总能得到及时跟进，各项服务有章可循、有据可查。

做家园安宁的“守夜人”

安全是宜居的底线，更是物业人的头等大事。裴勇始终将业主生命财产安全放在首位：严格落实电梯年检维保机制，保障故障30分钟内到场处置；定期巡检消防设施、更新灭火器材，确保消防控制室24小时规范运行；严守二次供水卫生标准，水箱每年清洗不少于两次，水质每季度监测，实行双人双锁管理，牢牢守护业主用水安全。

他牵头完善覆盖火灾、电梯困人、停水停电、燃气泄漏等多场景的应急预案，定期开展应急演练，配齐物资、常备不懈。每逢台风汛期、极端天气，他总带队提前排查隐患、彻夜值守点位，用未雨绸缪的防备，为业主筑牢稳稳的安全防线。

做业主身边的“贴心人”

好的物业服务，既有制度的硬度，更有人情的温度。裴勇坚持客户接待全年无休、报修渠道全天畅通，业主的问题总能第一时间有人接、有人管。装修季他主动对接业主与施工方，明确管理要求、减少施工扰民；平日里他关注老年业主与特殊群体需求，主动上门帮忙解决生活难题；节假日他带着团队布置小区、支持公益文体活动，让邻里间多了热闹与温情。“有事找小裴，心里就踏实”，这句业主常挂在嘴边的话，是最朴实也最沉甸甸的认可。

做小区品质的“经营者”

包干制模式下，如何把每一分钱都用在刀刃上，考验着物业的经营智慧。裴勇坚持精打细算、开源节流，合理优化人员与物资配置，严控运营成本；规范停车场管理与收费标准，确保公共收益账目清晰、依规分配。他坚持每季度公示公共收益收支、每半年公示专项维修资金使用情况，主动接受全体业主监督。透明的管理、务实的付出，让小区物业运转健康有序，业主满意度持续攀升。

平凡岗位见初心，细微之处显担当。从晨光初露到夜幕低垂，裴勇的脚步踏遍了小区的每一处楼道、每一个角落。他用匠心守护万家灯火，用真情浸润烟火日常，也用实际行动诠释了“满意物业”的真正内涵——把服务做到业主心坎里，让家园更有温度、更具质感。

5.3万平方米，这位业委会主任管得明明白白

在枫林街道广汇花苑，提起业委会主任严莉萍，业主们总爱亲切地叫她一声“当家人”。从东安路271弄到零陵路365号，这片5.3万平方米的高层住宅园区里，大到公共设施运维、小区规范治理，小到邻里纠纷调解、独居老人照拂，处处都有她奔波的身影。任职以来，她始终抱着“业主的事就是自己的事”的初心，以公心立信、以实干履职、以真情暖人，把一桩桩民生小事办成暖心实事，成了小区共建共治当之无愧的主心骨。

立规明矩，筑牢治理“压舱石”

业委会工作千头万绪，严莉萍始终认准“制度先行”的道理。她牵头以民法典等为根本遵循，推动业委会各项工作全流程规范运行，坚持重大事项必让业主知情、参与、监督。从物业服务方案、年度维保计划到资金预算决算，她逐项审查把关，督促物业逐条落地。针对业主最关心的公共收益与维修资金，她定下“笔笔清、月月明”的硬规矩：公共收益每季度公示、专项维修资金每半年公开，年度审计结果全员可查。在她的推动下，小区财务、档案管理日渐规范，每一分钱都花在明处，业主的权益扎扎实实地有了保障。

心系民生，守好业主“安全线”

“业主选我当代表，我就要为业主站好岗。”这是严莉萍常挂在嘴边的话。物业费定价、停车收费等敏感事项，她坚持对照合同、公开议事，反复征集业主意见，确保规则公平合理；消防设施维保、电梯年检、二次供水清洗等安全环节，她紧盯不放、逐项督办，推动物业严格按标准落实到位。每逢台风汛期、突发抢修，她总第一时间冲在一线，配合物业排查隐患、落实防控，用脚步守住小区的安全底线。一件件民生关切的事，她都盯到底、办到位，让业主住得安心、过得放心。

双向联动，架起共治“连心桥”

小区治理好不好，关键看业主、业委会、物业能不能拧成一股绳。严莉萍主动当起三方联动的“黏合剂”：她常扎进业主群、走家串户听心声，化解邻里摩擦，引导大家共守公约、共建家园；她对接居民区党组织、居委会和街道部门，既把惠民政策传递到每家每户，也把小区的急难愁盼及时反映上去。她善用协商机制，遇事多沟通、有事好商量，推动业主与物业从“对立面”变成“同行者”，让“大家的事大家办”成了小区治理的新常态。

情暖邻里，甘做群众“暖心人”

业委会主任没有报酬，操心的事却不少，严莉萍却干得甘之如饴。她常牺牲休息时间处理小区事务，谁家有难处都伸手帮一把，小区里的独居老人、困难家庭更是她记挂的重点，平日里总不忘上门嘘寒问暖。在她的带动下，越来越多的业主主动参与小区志愿活动，邻里互助的文明新风在园区里日渐浓厚。

“此心安处是吾乡。”广汇花苑的每一处细微变化，都凝结着严莉萍的付出与心血。没有惊天动地的壮举，只有日复一日的坚守，她用担当诠释初心，用实干温暖邻里。

社会工作办公室