

开栏语

幸福单元

听说，隔壁小区的物业听劝，和业主关系相当融洽；听说，别人家小区业主同吃“百家宴”，共享邻里情……今起南国都市报开设专栏，我们将探访那些被“羡慕”的“别人家小区”，挖掘最为打动人心的细节，展现小区业主和物业双向奔赴共同提升物业服务质量的复制经验，帮大家把“向往的生活”搬回家。

## 海口南方明珠小区居民 7顿“百家宴” 吃出暖暖邻里情



2025年第七届百家宴场景。(小区业委会供图)

南国都市报5月19日讯(记者赵航)5月18日,午后阳光透过树梢洒在海口市美兰区南方明珠小区。这个老小区共有1242户,32栋楼内居住着3500多人,物业管理费1.2元/平方米(包含电梯)。走进小区大门不远处,一位头发半白的女士正弯腰打扫着乒乓球桌上的落叶。攀谈中记者了解到,这位业主只是“闲来没事顺手擦擦,反正我自己也玩。”而她所擦拭的球桌,则来自其他热心业主的捐赠。

看似平常的举动,恰是南方明珠小区二十载和谐共治的一个缩影。

### 这顿“团圆饭”吃出了邻里情

作为多次入选各级评比的模范小区,南方明珠最令人津津乐道的,莫过于每年3月份最后一个周六的“百家宴”。这一活动至今已举办七届,累计参加业主超1700人次。小区物业负责人、同时也是小区党支部副书记的吴孔柏告诉记者:“小区里住着不少‘候鸟’老人,3月正是他们准备离岛的时候,办一场‘百家宴’,既是欢送,也是邻里间的温情相聚。”

每次活动,业主们按报名参加人数,“一人一菜”自带熟菜,桌椅由热心业主赞助,主食、饮料、餐具等则由物业提供。现场还设有厨艺大比拼,由业主当场投票评选获奖菜肴;古筝演奏、广场舞、萨克斯独奏等才艺表演轮番上阵,美食香气与欢声笑语交织。吴孔柏笑着说:“吃饭是所有家庭的共同语言,百家宴一办,楼上楼下、邻里之间一下子就熟络了。百家宴真正吃出了邻里情。”今年因业委会换届尚未完成,活动暂缓举办,但说起往届盛况,他脸上依然满是笑意。

### 小区有个议事堂,难事都能商量成

2005年,海南大祥物业服务有限公司入驻南

海明珠小区,开始履行管理服务责任。2015年,小区成立业委会,标志着多方共治的模式走上正轨。2018年,小区成立了党支部,目前党支部登记党员47人,另有部分组织关系不在小区的党员以党建指导员的身份参与小区治理。小区采用“党支部+业委会+物业企业”的共治共管模式,目前党支部已牵头为业主办了70余件实事,包括推动解决电动自行车停放充电难题、协调老旧楼栋加装电梯、升级公共区域监控设备、有效调解各类权益纠纷等。“很多事,物业、业委会、党支部坐下来一商量,就能解决。”吴孔柏说。小区虽然在地区政府指导下设置了议事堂,但实际使用频率并不高,“因为大部分问题在更灵活的层面就已经化解了。”以停车充电为例,在了解到业主们的困扰后,党支部在人民街道的支持下,多次组织召开支部会议与民情议事会,挨家挨户征求意见,协调物业选址,对接专业机构设计方案,最终敲定在闲置空地建设充电棚和停车棚,目前已可充分满足小区内电动自行车的停放和安全充电需求。

在党支部和业委会的带动下,业主参与小区共治的热情很高。小区里的不少公共设施,都是业主主动捐赠的。

“最让人感动的还是邻里之间的守望相助。”吴孔柏回忆,有一年电梯出了故障,年迈业主上楼不便,保安二话不说背着老人爬上5楼。“像这种儿女不在身边的老人,平时生病要去医院,也都是我们物业人员陪着去,我们尽责,老人们的儿女也放心。”

除了日常的点滴互助,党支部还定期组织各类主题活动。今年清明节前夕,小区党支部就组织党员和部分业主开展了祭扫英烈的活动,赓续红色精神。

对于很多老旧小区而言,基础设施的改善是重要事项。10年前,在业委会主导和政府的支持下,小区成功加装了污水排放口,解决了长期困扰居民的生活排污问题;今年,物业和业委会正在积极争取电表抄表到户,“把这个硬骨头啃下来,又能为业主们省不少心。”吴孔柏说。

### 聚焦物业服务质量提升行动

## 小区有事找专员 专解居民“心头事”

文昌229名物业服务专员进驻296个小区

南国都市报5月19日讯(记者 吴岳文)为响应全省“提升物业服务质量我们在行动”号召,今年4月28日,文昌市召开派遣物业服务专员推进会。会后,由文昌市住建局统筹部署,组建由229名专职社区服务人员,全面进驻全市296个住宅小区,开展“零距离”服务行动,着力解决群众急难愁盼问题。

### 精准服务:

网格化管理确保每栋楼都有专人负责

“以前要跑好几个部门才能解决的问题,现在在家门口就能办了!”5月19日,文昌市文城镇文东北路雅心公寓业主林先生指着小区公告栏上的“物业服务专员公示牌”,对前来走访的文昌市住建局工作人员赞不绝口。公示牌上清晰标注着服务专员姓名、联系方式、工作职责和监督电话,确保居民随时能找到人、办成事。

文昌市住建局有关负责人介绍:“我们将全市划分为200多个网格,确保每个小区、每栋楼宇都有专人负责,力争实现服务无死角。这是提升城市治理能力的关键一步。”

在文城镇文航花园小区,68岁的独居老人陈阿婆正握着物业服务专员小王的手表示感谢:“小王帮我申请了养老补贴,还联系了社区医院上门体检,解决了我最担心的看病难问题。”

陈阿婆的故事只是此次服务行动的一个缩影。物业服务专员们随身携带“民情日记本”,记录下居民反映的各类问题,建立“问题台账-分类处置-跟踪督办-销号管理”的闭环机制。

据不完全统计,目前,物业服务专员已经推动文昌143个小区完成公共收益公示,涉及金额267.74万元,业主知情权得到保障。协助老旧小区加装电梯,已完成23部电梯申报,安装电动车充电桩40个。提供政策咨询,不动产登记、社保医保办理,组建服务专班提供“代办帮办”服务,代办事项587件,打通办证堵点,平均办理时间缩短50%。联合消防部门开展专项排查,整改隐患326处,小区安全系数显著提升。协调邻里矛盾、广场舞噪音扰民、装修纠纷等,成功调解矛盾412起,调解成功率98.3%。

### 长效机制:

已建立三项长效机制确保服务时效

“这次服务不是一阵风,而是要形成常态化机制。”文昌市住建局有关负责人表示,为确保服务实效,已建立三项长效机制。

**培训赋能机制:**定期开展政策法规、沟通技巧、应急处置等培训,提升服务专员专业能力,已组织专项培训3场,覆盖600余人次,重点培训《海南经济特区物业管理条例》和《文昌市业主大会、业主委员会及物业管理委员会活动规则》等内容。

**考核评价机制:**实行“居民满意度+问题解决率”双考核,每月公示排名,对表现突出的专员予以表彰,对不合格者及时调整。考核结果与绩效挂钩,激发服务队伍的积极性和主动性。

**智慧治理机制:**联通“12345+码上督”平台,实现问题“一键上报、快速响应、限时办结”,平均处理时长缩短至24小时内。

同时,文昌市住建局还联合民政、城管、消防等多部门,形成“1+N”联动服务体系,实现“进一扇门、解百姓忧”的服务目标。

文昌市住建局有关负责人表示,“我们要通过精细化服务,让居民感受到实实在在的幸福。”

“以前小区公共收益从来没有公示过,我们都不知道钱花在哪里了。现在好了,物业服务专员来了之后,不仅公示了公共收益,还帮我们成立业主委员会,我们终于有了话语权。”文城镇某小区业主代表张先生说。

文昌市文城镇新风社区党支部书记、居委会主任谢秋琼表示:“物业服务专员进驻后,社区治理效率明显提升,居民满意度大幅提高。我们以网格化管理为抓手,将精准对接居民需求,用心用情办好民生实事。”