

延吉物业管理有限公司党支部用真心和真诚换来群众的满意

微笑服务 快速解决居民“急难愁”

■陈玲 祖之

近年来,物业管理中存在的“服务差、矛盾多、收费难”问题,致使居民与物业公司之间产生矛盾,成为社区治理的焦点和难点问题。在推进基层服务型党支部建设中,上海延吉物业管理有限公司党支部坚持“民有所呼、民有所需、我有为”的服务承诺,创新形成了“5S”工作法,以真诚(Sincerity)和微笑(Smile)服务百姓,以灵巧的技艺(Smart)和专研的精神(Study)快速(Speed)解决居民“急难愁”问题,用真心和真诚换来群众的满意。

“劳模是一种精神”

“劳模”象征一种荣誉,代表一种精神,激励着一代又一代人。说到劳模,人们往往会认为说的是某一个人,而上海延吉物业管理有限公司在2007年被授予上海市劳模集体,这个荣誉切切实实地体现了该公司为民排忧解难的一种精神。

去年,延吉物业管理有限公司被上海市住房保障和房屋管理局工会授予成立“集体劳模创新工作室”,现有成员20名,平均年龄40岁,其中二级技师1名,高级工2名,中级工16名。值得一提的是,其中18名成员均在本行业有着八年以上的丰富实践经验。他们虽然未被授予“劳模”称号,却实实在在为老百姓解决了很多生活上的难题。

2012年汛期,长白三村居民区出现大面积积水,公司在接到居民电话后,第一时间安排工作室师傅赶到现场实施抢修。经过几个小时,十几个水泵同时排水,帮助居民解决了这一

难题。然而,几天后又一次暴雨来袭,小区依然积水严重。工作室负责人梅建章心里犯起了嘀咕,“往年下暴雨也没见长白三村出现大面积、长时间积水,今年反复出现会不会是地下市政管道堵塞了?”为此,梅建章带领工作室师傅查看管道,找到了导致小区积水的源头:一处市政管道断裂,并第一时间进行了整修,获得小区居民的一致好评。

延吉二、三村小区路灯稀少,加上树木遮挡,夜间照明差,给居民出行带来了很大不便。党支部听取业主反映后,立即实地查看现场,重新进行排线,增加了12盏路灯,为居民照亮了回家路。

“赤诚奉献,辛苦我一人;温馨服务,便利千万家”、“有困难,找延吉物业”是延吉物业管理有限公司对居民的承诺,他们也在为此努力。

成立志愿者队开展“清淤工程”

今年,市委老干部局、市房管局联合下发《关于开展专业应急维修服务进离休干部家庭工作的通知》,要求为社区老干部开展疏通下水管道的服务。为此,延吉物业管理有限公司成立了“杨浦区房屋应急维修为老干部”服务志愿者队,并利用三级网络的优势,分层次、分阶段地为全区有需求的离休干部提供上门检修、疏通下水道的服务。截至目前,已完成了近三成。

在具体落实“清淤工程”的过程中,延吉物业管理有限公司党支部将服务项目从疏通下水管道扩充到了水电维修、安全扶手的安装检修以及管道、线路的改造等。

老干部王老伯家中日光灯爆裂,



自己又无法爬高换灯,于是他找到市场上的维修人员,对方向他开价30元的维修费,“一个日光灯才多少钱,让我帮我换一下居然要30块。”王老伯知道对方是看他着急才开出如此不合理的价格。巧的是,当天延吉物业的

维修人员上门为他检查下水管道等问题,王老伯随即向维修人员提出了自己遇到的问题,希望能给予帮助,没想到维修人员立马答应,并很快为他换好了灯管。王老伯感激万分,“这些本不在你们的职责范围内,你们还能这

么热心帮忙,真是太感谢了。”

据了解,经过摸底,区域内需要服务的老干部家庭有近2600户,截至8月底,延吉物业管理有限公司将完成对这些家庭的服务,同时还将进行不间断回访。

区军队离休干部服务管理中心军休二部党总支努力提升服务管理工作质量

搭建联动平台 资源共享 实事共办

■宋寅清 祖之

军休干部移交安置工作的力度近年来不断加大,传统的封闭体系的“单位党建”和“统包统管”工作模式,已不能满足新形势下军队离休干部日益增长的服务需求,区军队离休干部服务管理中心军休二部党总支的服务功能面临亟待创新发展的紧迫课题。在区委深化区域化党建理念的启发下,党总支在与驻区部队共建基础上,迈开双腿走出大门,主动与复旦大学老干部处、五角场街道老干部科、蓝天居民区党总支等部门建立联系,搭建联动服务新平台,提升军休服务管理工作质量,更好地满足军休干部日益增长的精神、文化、健康等各方面需求,推动形成“百花齐放、优势互补、资源共享、实事共办”的党建共建新局面。

“时时有人关心,事事有人帮助”

军休二部近来在区域化党建平台上,实现了社区服务与军休服务的有效对接,初步形成军休干部“时时有人关心,事事有人帮助”的全天候服务机制。

军休二部有200余位党员干部集中居住在五角场街道蓝天居民区,有的老同志子女不在身边,有的老伴去世,有的体弱多病、腿脚不便。当他们在生活中遇到困难时,便会较多地依赖于军休机构。有位老同志的爱人不幸患上肺气肿,长期住院,他独自在家生活缺乏照顾,军休二部在了解情况后,立即寻找社区范围内的家政服务,为老人解决了困难。还有一位家住政通路的老同志爱人病故,子女又在国

外生活,军休二部通过资源对接,让其入住了养老机构。

面对老同志日益增长的服务需求,军休机构自身的封闭式管理、有限的服务能力,迫使党总支拓宽视野,加强与社区的联动共建,通过区域联动合力提供服务。为此,党总支积极与蓝天居民区党总支开展党建共建活动,引入社会资源,合力帮助军休干部和家属解决生活中遇到的困难。一方面,依托蓝天居民区党总支,引入志愿者和家政服务,形成了一支四十多人的志愿者队伍,为军休干部提供精神慰藉和日常照顾服务。另一方面,组织军休干部中的医务人员定期为军休干部和社区居民提供医疗保健和咨询服务,并积极联系五角场社区卫生服务中心,为有需求的军休干部提供家庭病床和家庭医生服务。

强化“三区联动”

在军休干部中,既有领导管理经验丰富的老首长,也有知识渊博的专家、教授,还有不少有文化艺术特长的老同志,他们是党组织活动的优势资源和难得人才。如何发挥他们的自身优势,推进以群众自治为特色的群众自我服务,是提升军休文化品质的一大关键。

军休二部党总支坚持与校区、社区、营区联动,会同五角场街道老干部科、复旦大学老干部处等单位,广泛动员和联系军休干部文化、艺术团队,一起开展群众性文化宣传、文艺表演和政治理论学习交流等活动,受到小区居民的欢迎。同时,与蓝天居民区党总支等单位联合举办书画摄影展,组织军休干部讲师团开展党课宣讲,不



断扩大军休文化建设的影响力,增强军休干部与社区、营区老干部和群众的文化交流。今年,“三区联动”将进一步延伸触角,开展建国65周年“祖国颂”文艺演出、“大手牵小手”老干部与青少年爱国主义主题活动、老干部形势教育社区巡回宣讲活动等将陆续开展。通过多样化、常态化的“三区联动”党建活动,拓展了军休所党组织建

设的新思路、新方法,提升了军休文化品牌建设的影响力,辐射了军休干部政治理论工作的优势,对地区和谐建设提供了正能量,赢得了地方老干部和群众的好评。

“在新形势下,以封闭式管理为主要特征的传统服务模式受到挑战。要改变被动局面,提高服务质量,不能简单依靠增加人员和经费等外延式的发

展方法,更需要解放思想,通过机制创新,走内涵式深化发展之路。军队离休干部的服务管理既有一般老干部服务管理的共性,又有不同于地方的特殊性。找准共性和特殊性的结合点,关键要打破服务管理中封闭式的自我循环,用好区域化党建平台,以资源整合为抓手,壮大服务力量,提高服务能力。”军休二部相关负责人说。