

# 小区“问题账单”变“幸福清单”

## ——中铁地产贵州公司开展“我为群众办实事”实践活动侧记

徐子敬

中国铁建·国际城

中国铁建·国际城

国际城举办低碳趣味运动会

### 前言

在“我为群众办实事”实践活动中,中铁地产贵州公司牢记国有企业的使命担当,围绕新发展理念,聚焦主责主业,把提高为群众办实事、谋福祉的本领作为立足点,不断提高治企兴企、破解难题的能力水平。该公司通过“企地”联手合作,与广大业主一起共商共建未来社区,共创共享美好生活,不断完善和更新小区配套建设,解决了一系列民生问题。在提升业主获得感、幸福感、安全感的同时,书写着“学党史、悟思想、办实事、开新局”的铁建答卷。

### 广开言路 邀请业主列出“问题账单”

今年75岁的龚继章,是贵阳国际城小区的业主,也是一位专挑小区各种问题的“名人”。退休后,龚老伯和几位老人组成“巡逻队”,一旦发现小区及周边有“脏乱差”现象,就立即拍照取证反映给相关部门处理。

“既然要沉下心来为群众办实事,就应该先听听广大业主的意见,不要怕人家提问题。”在中铁地产贵州公司负责人看来,要广开言路,充分听取业主们的意见,集中人力物力解决最紧迫的问题,确保把实事办实办好。

实际上,主动邀请龚老伯这样的热心业主提问题,只是该公司搜罗建议的途径之一。业主们还可以通过专属的业主APP“美好家+”后台留言,与所在楼栋的物业管家反映等方式跟该公司进行沟通。截至目前,贵州公司累计收到业主们各类意见建议300余条,其中有效信息200多个,建议内容涵盖小区环境改造、改善小区内交通、娱乐设施设置、提供公共休闲空间等各个方面。

他们对建议进行梳理,截至目前,共整理出23个需要重点跟进解决的事项。这些事项大到小区外圈的车水路升级改造和小车河道治理,小到一个个业主便民柜的设立。车水路是贵阳国际城3万多名业主出行的交通要道。随着入住居民的增多,此前经历过一次拓宽改造的车水路,仍无法满足社区居民的出行需求。加上周边地区处在尚未完全开发的状态,车水路一带占道经营、人车混行等各种“脏、乱、差”现象层出不穷。于是这条一公里长的通道,成为业主进出小区名副其实的“糟心路”。

“最多的时候,一天可以在车水路拍十余次,沿途都是脏乱差的问题。”龚老伯说,除了向街道相关职能部门投诉外,他还同时通过物业反馈,希望加大对车水路沿线的改造力度。从2020年开始,针对车水路的升级改造再次启动,铺上沥青的路面宽阔平坦,路灯温暖明亮,昔日的“糟心路”现已成为大家出行的“暖心路”。

路变宽了,道路景观也有所提升,小区业主的心情也舒畅了。小区及其周边的“反面素材”少之又少了。

### 多方联动 共创共享社区空间

在贵州公司2021年列出的“我为群众办实事”清单中,“社区微公交”“市民活动中心”“业主食堂”和“社区图书馆”等榜上有名。

“要推动小区配套设施持续更新,不断满足业主们的生活娱乐需求,单靠开发商的力量根本无法解决。”贵州公司社区运营中心负责人介绍,只让业主们提问题是远远不够的,还要带领大家一起参与小区共建共创共享。

在该公司收集到的征集意见中,“噪音扰民”等与业主生活息息相关的问题,占据物业投诉处理事项的一半以上。但物业对这些“噪音”却束手无策,因为大多数“噪音”的来源,就是在小区里练歌、打球的业主。“遇到这样的投诉,我们除了劝双方各让一步,其他毫无办法。”物业经理说。

此外,该小区现有的场地已无法满足业主日益增长的文娱活动需求,时常出现两个团队争一个活动场所的现象,由此引发的业主之间的矛盾也日益凸显。

对此,贵州公司和业主共同作出决定,对小区内一块场地进行综合改造,打造出一个面积近千平方米的“业主活动中心”。这将是一个多功能的文娱活动场所,满足业主们在“琴棋书画、吹拉弹唱”等方面需求。

如何在有限的空间里,综合解决小区业主的诉求,发挥公共空间的最大价值?贵州公司创新模式,引导业主以社团的形式对公共空间进行管理。

“我要求给孩子们提供一个多功能的活动空间,孩子们在这里可以学习书画。”在得知小区今年要新建一个“业主图书馆”后,该小区书法爱好者何老伯特意写信建议。去年,何老伯义务教小区十多个孩子学习书法,可苦于没有固定场地,只好暂停下来。

不仅要让业主找问题提问题,还得让大家有参与感,共建美好家园。今年以来,在贵州公司进行的小区升级改造过程中,一共收到20余封书面建议信。

在“我为群众办实事”实践活动中,贵州公司广纳业主建议,发挥业主积极性,主动融入当地民生“三感”社区建设大格局;通过完善公共服务体系,在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展,实现了三方联动推进,构建起共创共享的社区更新和治理模式。

正是在这样的共创共建共享治理模式下,“社区微公交”在今年5月1日正式运营。公交设置的站点线路除了各住宅区,还覆盖了社区卫生服务中心、社区食堂、小学等重要生活配套区,打通了业主出行“最后一公里”。

营、人车混行等各种“脏、乱、差”现象层出不穷。于是这条一公里长的通道,成为业主进出小区名副其实的“糟心路”。

“最多的时候,一天可以在车水路拍十余次,沿途都是脏乱差的问题。”龚老伯说,除了向街道相关职能部门投诉外,他还同时通过物业反馈,希望加大对车水路沿线的改造力度。

从2020年开始,针对车水路的升级改造再次启动,铺上沥青的路面宽阔平坦,路灯温暖明亮,昔日的“糟心路”现已成为大家出行的“暖心路”。

路变宽了,道路景观也有所提升,小区业主的心情也舒畅了。小区及其周边的“反面素材”少之又少了。

不仅要让业主找问题提问题,还得让大家有参与感,共建美好家园。今年以来,在贵州公司进行的小区升级改造过程中,一共收到20余封书面建议信。

在“我为群众办实事”实践活动中,贵州公司广纳业主建议,发挥业主积极性,主动融入当地民生“三感”社区建设大格局;通过完善公共服务体系,在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展,实现了三方联动推进,构建起共创共享的社区更新和治理模式。

正是在这样的共创共建共享治理模式下,“社区微公交”在今年5月1日正式运营。公交设置的站点线路除了各住宅区,还覆盖了社区卫生服务中心、社区食堂、小学等重要生活配套区,打通了业主出行“最后一公里”。

### 深耕社区 在办实事中提升转型能力

2020年,贵州公司设立了社区运营中心,其目的之一就是联合社区业主,倡导、实践健康的生活方式,营造社区文化氛围,形成社区创意基地和改善邻里关系、打造关注全生命周期的幸福社区。

国际城社区的提升改造工程主要由贵州公司社区运营中心来落实。一年多来,该中心不断完善国际城小区配套建设,解决了一系列民生问题。开通社区微公交,真正联通业主出行“最后一公里”;打造智慧社区美好家APP,让业主乐享便捷智慧生活;积极筹备建设社区图书馆,让每一个业主都能尽享阅读体验……

近年来,贵州公司响应国家和上级党委的号召,践行为人民服务的初心,在国际城社区提升改造项目上投入了大量人力物力,赢得小区居民点赞。

“当前,地产行业进入了追求品质改善时代,以前的刚需、快周转模式已经走到顶峰。地产行业如何不断满足人民群众对美好生活的需要,是进入新时代的新课题,地产开发商向城市运营商转变,以居住为主题的延伸服务会大行其道,商业、文化、旅游、物业管理等多元化发展才是方向。”贵州公司负责人表示。

如果说设立社区运营中心,是贵州公司探索地产开发从“造城者”到“城市综合运营服务商”转型的战略尝试,那么通过深耕社区为业主办实事,也在某种程度上提升了团队转型发展的能力,并以此作为从房地产建设者到社区生活运营者的突破点。

同时,贵州公司把“客户社群化”列入发展战略,就是通过加快落地马术、农场、社区图书馆、社区食堂等,把社区运营从概念转入实体,将产品深化为特有符号,持续不断提升公司“运营创效”方面的实操水平。

事实上,贵州公司在探索社区运营的过程中,也在同步开展多项社群活动,丰富业主文娱生活,让业主参与国际城社区社群运营体系构建。两年来,在物业登记备案的小区各类社团增加到20多个,成为构筑活力小区的重要组成部分。目前,贵州公司正以“多元化参与+亲民化聚合”为抓手,聚焦2020-2021年度提出的“我为群众办实事”的21项举措,从最突出的问题入手,从最现实的利益出发,用情用力推动群众“急难愁盼”问题解决。通过探索现代都市大型社区共建共治共享路径,努力实现“做中国最具价值的美好生活服务商”的企业愿景,实现社区有变化、市民有感受、社会有认同。



社区小学(北京第二实验小学贵阳分校)

园区一角

铁建医养中心