

“1+X”征询模式叠加“物业+”服务
明丰新纪苑居民自治“加速度”

服务延伸至生活末梢

明丰新纪苑(以下简称“明丰小区”)建成于 2006 年底,经过十几年的岁月洗礼,逐渐暴露出诸多问题。尤其是原物业服务企业日常管理不到位,问题频发,成为居民们心中的一大困扰。2024 年下半年,在“满意物业”创建要求的指引下,明丰小区开启了物业选聘工作。经过慎重考量,选聘了具有镇属国资背景的上海泾鸿物业管理有限公司,并与徐汇城投集团旗下“穗家”平台达成战略合作。

“作为华泾镇百分百集体资产的企业,我们对本地小区的发展和居民需求有着更深的理解和更强的责任感。”泾鸿物业负责人沈旭明介绍说,国资属性保障了管理规范与社会责任担当,而城投“穗家”的专业赋能,更形成了优势互补的物业服务联盟。

面对社区老龄化难题,一张覆盖生活末梢的“物业+”服务清单应运而生:协助打车、专业陪诊、代取快递、梳头洁面、陪同散步等近十项服务,精准锚定老年群体痛点。

最近,81 岁的独居老人张奶奶体验了“物业+陪诊”服务。某日清晨她突感天旋地转,情急之下拨通了物业管家电话。“物业管家和居委会

近日,徐汇区华泾镇明丰新纪苑居委会活动室里,27 部超龄电梯更新工程启动会正式召开。这场牵动全小区居民心弦的会议背后,是一组令人瞩目的数字——98.4%的业主同意率,它凝结了小区一年来在物业变革、服务升级与设施更新上倾注的心血。

人员马上来我家,陪我去徐汇区中心医院,确诊是急性脑梗,就住院了。”出院后几次复诊,物业陪诊员都如约接送,全程陪伴,80 岁以上独居老人还能享受服务费 8 折优惠。

暖心故事背后,是华泾镇创新构建的“133”服务模式:以 1 个社区养老服务站为枢纽,整合物业、穗家专业团队及志愿者 3 支力量,梳理家政、维修、护理 3 张清单,推动服务从“物业+养老”向“片区+物业+服务”深化,将基础服务延伸至生活深处,让“物业+”服务成为居民触手可及的依靠。

实现社区关怀“零距离”

空间再造是服务升级的物理基础。“过去物业办公室所在的三楼,相当于五层楼高,老年人爬上去报修气喘吁吁。”居民殷保铭的感慨道

出了旧日困境。泾鸿物业入驻后,迅速盘点小区内闲置空间,将一楼门卫室部分空间改建成物业便民服务站,让服务窗口“落地”。

同时,小区闲置空间还引入“穗家”旗下的“汇小牛”应急维修站。5 位专业维修师傅驻点服务,承诺“30 分钟响应、30 分钟上门”,24 小时待命,维修报价、排班制度全部公开上墙。殷保铭家深夜电路跳闸,一个电话后维修人员即刻上门解决的经历,让他印象深刻。

曾经闲置的玻璃房,如今变身成为“物业+居家养老”服务站。这里不仅是活动中心,更是资源集散地——四周摆放着养老上门服务项目、保洁套餐海报,常态化举办的公益服务也让业主满意度持续提升。据悉,明丰小区的物业管理满意度测评已从全镇第 8 名跃升至第 4 名。



“1+X”激活自治活力

当服务升级稳步推进时,悬在居民头顶的安全隐患也亟待解决。明丰小区 27 部电梯已经满 15 年使用周期,属于老旧电梯,故障频发,居民报修不断。住在高层的张老伯对此深有体会:“故障严重时,我们老年人隔一两天就得自己爬楼梯。”电梯更新迫在眉睫,但涉及巨额维修资金与品牌选择,共识难达。

转机来自华泾镇创新的“1+X”征询模式。华泾镇全覆盖推进“一规两约”(即《业主大会议事规则》《管理规约》《专项维修资金管理规约》)修订工作,结合各小区特色公共事务项目,如物业费调价、维修资金续筹等,根据每个小区特点开展“满意物业”攻坚行动。这一模式在明丰小区已经成功实践。

在居民区党组织牵头下,居委会、业委会、物业“三驾马车”联动职能部门,通过 2 个月的不断协调商议,会同居民、业主代表以 5 次圆桌会议的形式,广泛听取居民意见,反复弥合不同诉求。从品牌筛选、价格磋商,到政府补贴、维修资金分摊,再到后期安全责任分工,事无巨细,皆在协商中厘清。日前,明丰居委会、业委会、泾鸿物业公司、电梯更新施工单位代表共同参与明丰新纪苑电梯更新工程启动会,徐汇区市场监督管理局、徐汇区房管局、华泾镇市场管理所、华泾镇城建中心相关人员到场给予了专业指导。

“新修订的规约将明确电梯使用规范,禁止电动车入梯等行为,为更新后的长效管理奠定制度基础。”据小区业委会主任陈翠华介绍,业委会和物业的成员信息、工作职责和公示内容等全部上墙公开,实现“亮计划、亮服务、亮成本”的透明治理。

98.4%的同意率,是对“1+X”征询模式的最好回应。明丰居民区党总支书记陈静深有感触:“走访中居民建议新电梯加装扶手,这类细节都被吸纳进方案。当每个声音都被尊重,共识自然水到渠成。”据悉,小区之后还将继续沿用“1+X”征询模式推进绿化补种、信报箱改造等公共事务项目。来源:上海徐汇

荣誉榜

上海静乐保洁服务有限公司 证书编号:SFPAPYY2025001 荣获 上海市正规排油烟企业推荐单位	上海持环环卫科技发展有限公司 证书编号:SFPAPYY2025112 荣获 上海市正规排油烟企业推荐单位	上海百克信环境科技有限公司 证书编号:SFPAPYY2025088 荣获 上海市正规排油烟企业推荐单位	湖北江水节能科技有限公司 专业解决卫生间堵塞+反味,定制专属排水系统领航企业 荣获 上海市建筑行业第一届优质供应商
上海乐惠米业有限公司杨浦分公司 受检产品:崇明金农米、国色天香大米 荣获 上海市粮食加工品质量监督抽查合格产品	浙江恒峰农特产有限公司 受检产品:红枣枸杞香脆薄饼、奇亚籽坚果多多薄脆 荣获 上海市糕点类产品质量监督抽查合格产品	浙江庆裕食品有限公司 受检产品:北海道风味香浓葡萄吐司面包 荣获 上海市糕点类产品质量监督抽查合格产品	上海永乐楼宇设备工程服务有限公司 锐服环境优化 谷轮多末端五恒 荣获 上海市建筑行业第一届优质供应商
上海扬盛印务有限公司 荣获 松江区区长质量奖	绿菜篮(上海)供应链有限公司 供应品类:蔬菜、猪肉、冻品、调味品 荣获 第八届进博会餐饮食材集中供应商	上海一电集团有限公司 项目:一电优登宝山充电站 荣获 2024年度上海市新能源出租车充电示范站	上海一电集团有限公司 上海一电闵行春申路充电站 荣获 上海市三星级站点
上海长顺电梯电缆有限公司 项目:首次认证能源管理体系 荣获 2025年度第一批上海市工业通信业节能减排和合同能源管理专项资金支持项目	上海瀚显空调节能技术有限公司 荣获 信用中国守信激励单位	上海岚泽能源科技有限公司 项目:基于内河航运的甲醇船舶动力系统关键技术及应用 荣获 2025年度上海市关键技术研发计划“新能源”项目	上海孝鸿工贸有限公司 荣获 上海工贸行业安全生产标准化达标企业