多维世界·专题

责任编辑:郭 爽
微博:http://t.xinmin.cn/guoguo11
邮箱:9773859@qq.com
热线电话:22897276

松风花园创建“满意物业”让居民“路转粉”

步入徐汇区凌云街道松风花园小区，放眼望去，园区道路干净整洁，不见零星垃圾杂物；交通标识、楼栋标线清晰醒目；园区绿化修剪得层次错落，草木打理得郁郁葱葱，随处都能感受到精细化运维留下的痕迹。上海诚锦物业管理有限公司紧紧围绕“满意物业”创建要求，以真心换民心、以服务聚人心，探索出了一套适配老旧小区的物业服务治理新模式。

做随叫随到的“夜间守护人”

“阿姨您别慌，我们马上赶过来！”去年初冬的一个深夜，小区值班室的电话骤然响起。电话那头是独居老人楼阿姨，家中厨房水管突然爆裂，自来水喷涌而出，短短片刻，积水就漫过厨房流进客厅。

值班物业经理张晓雪接到电话，第一时间调度维修班组火速奔赴现场，她自己也裹上厚外套直奔老人居住的楼栋，值守岗位的物业工作人员也纷纷从家中赶来。物业人员推开家门，眼前已是一地积水，楼阿姨手足无措地反复念叨：“子女都不在身边，遇上这事我真不知道该找谁。”现场大家立刻分工协作，维修师傅争分夺秒关停水源、抢修爆裂水管，快速堵住漏水点；其余工作人员拿着抹布、拖把，仔细清理屋内积水。一番紧张忙碌过后，屋内积水清理干净，家中恢复干爽整洁。看着收拾妥当的屋子，楼阿姨紧紧攥住张晓雪的手，满心都是感激。

一个普通清晨，物业前台又接到一通紧急求助。小区一位业主下楼途中，腿部突然无力，被困在楼梯台阶上无法挪动。该业主曾罹患脑卒中，还长期受糖尿病困扰，腿部存在溃烂情况，老伴不在家中，身边没有人可以搭把手。接到诉求后，物业工作人员即刻赶赴现场，小心翼翼搀扶、托举，将老人稳稳抬至楼下，第一时间协助拨打 120 急救电话，看着救护车将老人送医救治，为老人争取到了宝贵救治时间。



做知冷知热的“贴心管家”

松风花园老年住户占比高，独居老人、困难家庭较多，物业团队把对特殊群体的关怀，融入日复一日的琐碎日常。开展暖心走访之初，不少老人心存顾虑，看见物业上门，下意识以为只是上门催缴物业费，态度带着几分疏离与戒备。

张晓雪和团队工作人员并不急于开展工作，选择用点滴行动慢慢融化隔阂。路上偶遇老人，主动停下脚步寒暄唠家常；看见老人拿大件快递吃力，上前搭把手帮忙送到家门口；老人家中灯泡损坏、小物件松动，随叫随到帮忙检修更换；逢年过节，物业都会带上慰问物资上门走访独居老人与困难家庭，记录下老人的各类生活需求，平日里也保持常态化电话、上门回访。日久见人心，一次次实实在在的帮扶，慢慢温暖了老人的心。如今，老人们不仅主动配合小区各项物业服务、管理工作，还主动当起物业的“义务宣传员”，和邻里街坊逢人便夸：“这帮物业的孩子心细又实在，是真心实意为我们着想。”

这份细致周到，同样体现在前置防范风险，守护小区整体安全上。每到汛期来临之前，物业团队就会开展拉网式隐患排查：加固园区户外广告牌、雨棚设施，逐栋逐处清掏排水管网、雨水井口，盘点配齐沙袋、水泵等防汛应急物资，不放过任何一处风险点位。台风登陆期间，全体物业人员在岗值守，通宵不间断巡逻，在地下车库、低洼路段、排水口循环检查。发现隐患苗头，工作人员二话不说立刻开展抢险处置。

待风雨褪去，居民推开家门，看到的是干净通畅的小区道路。居民纷纷在业主群点赞，对物业的连夜付出表示认可。面对居民的褒奖，张晓雪总是十分谦逊：“把风险隐患化解在萌芽状态，才能住得安心、过得舒心。”业主微信群里，时常能看到居民自发写下的留言，细数生活中被物业关照的点点滴滴，字里行间满是认可与感谢。

诚锦物业在松风花园的实践，正是“满意物业”建设落地社区的生动缩影。物业服务没有惊天动地的大事，贵在脚踏实地、用心用情。只有把每一件小事做细、做实、做到位，才能搭建起物业和居民之间信任的桥梁，携手共建有温度、有幸福感的美好家园。

凌云街道 供稿

九亭镇多方聚力探索商住融合体治理难题

近日，久安党群服务站正式入驻地铁 9 号线九亭站上盖的九久青年城。该服务站将推动党建引领“多格合一”机制与物业治理深度融合。

据了解，九亭镇九久青年城建成于 2010 年，常住人口约 6000 人，是一处开放式商住融合综合体。区域内包含 10 幢高层、2 处多层建筑、1 处集中商圈、1 处地下卖场，日均人流量达 10 万人次，整体出租率高达 80%。产权主体多元，商户、租户、二房东、业主多方主体交织，长期积累的基层治理矛盾较为突出。青春居民区党支部书记、居委会主任张晶京表示，租户占比高，业主参与治理意愿不强，重大事项意见征询难度较大，导致职能部门、社区、物业处置问题时常常各自为战、“单打独斗”。

针对这一基层治理痛点难点，九亭镇党委成立区域治理能力提升工作专班，系统梳理形成 7 大类、21 项问题清单。同时，组建由镇应急中心、城运中心、综合行政执法中队、派出所、市场监管所、居民区等力量的工作小组，重拳整治商铺“三合一”、消防安全隐患、环境乱象等治理顽瘴痼疾。

“九久青年城党建联席会议”工作机制打破行政隶属、行业壁垒，构建起“党委总抓、网格赋能、社区落地”的三级联动体系。全新启用的久安党群服务站，将作为综合整治现场工作小组及物业公司的联合办公点、区域党建联建共建的协商议事点，同时整合融合工会驿站、茸城 e 家等服务功能。它的正式投用，将尝试为跨主体、跨领域的物业治理探索新路径。

九亭镇 供稿

社·区·说·法

托管房漏水越修越离谱，业主损失谁来赔

把房屋托管给专业公司，就是为了省心省力。不料，房屋漏水，托管公司不仅没找准原因，还擅自将承诺的“暗管”修复方案改为“明管”改造，漏水问题没解决不说，业主的损失还进一步扩大了。

房屋产权人盛某与一家企业管理有限公司（以下简称 A 公司）签订了《资产管理服务合同》，约定由 A 公司对房屋进行管理、维修、租赁等业务。一天，物业打电话给盛某：“房屋发生漏水，已导致邻居地板被浸泡。”无奈之下，盛某只能立即联系 A 公司处理。A 公司提议“排明管”修复，盛某当即明确拒绝，并依据合同约定要求提供暗管修复方案。A 公司承诺得挺好，但 6 天后，盛某在 A 公司 App 上发现，维修记录显示实际施工内容为 “上水管明管更换、墙洞打孔、橱柜柜体板开孔、角阀更换”等。更加令盛某愤怒的是，明管改造后漏水问题仍未解决，连负责人也联系不上了。盛某遂将 A 公司诉至法院，要求赔偿修复费用及房屋空置损失。

鉴定意见书显示，房屋渗漏水的真正原因并非水管问题。同时确认，因渗漏水导致全屋木地板、踢脚线、墙面涂饰层等受损，整体修复费用为 7 万余元，其中，明管恢复暗管的修复费用为 1 万余元，修复工期约 45 天至 60 天。A 公司未到庭应诉，但曾对法院表示，其对房屋仅负责维修而不负责复原，双方合同约定返还房屋也仅系正常可使用状态，不同意原告的诉讼请求。

长宁区人民法院经审理认为，双方签订的合同合法有效，A 公司对房屋负有妥善管理、及时维修等义务。但是，A 公司在处置渗漏水过程中存在明显过错：一是未能准确判断漏水原因；二是在已向盛某明确承诺暗管修复方案后，未经同意擅自改为明管改造，违反双方约定及诚信原则；三是改造行为不仅未解决漏水问题，反而造成额外损失。

法院酌情确定 A 公司赔偿盛某修复费用及房屋空置损失共计 7 万元。被告经合法传唤无正当理由拒不到庭，法院依法缺席判决。

法官说法

当前，房屋托管服务日益普及，本是为了省心省力。然而过程中维修责任认定、方案变更等相关问题也逐渐成为纠纷高发区。本案中 A 公司作为专业从事房屋管理服务的企业，未能准确判断漏水原因，所进行的“维修”作业不仅未能解决原有漏水问题，反而新增房屋装修损坏，导致损失进一步扩大，A 公司对此负有明显责任。托管公司在已与业主确定维修方案的情况下，未经业主书面同意不得单方变更维修方案。若托管公司擅自变更，应就扩大的修复费用、房屋空置损失等承担违约赔偿责任。此外，托管公司应承担的违约赔偿范围，不仅包括修复费用，因维修导致房屋无法正常使用所产生的空置损失，亦属于合理损失范围，业主可向托管公司主张。

法官提醒

对于将房屋委托给托管公司的业主而言，为防范纠纷、维护自身权益需要注意：维修要求应尽量通过书面渠道提出，留存沟通记录；在托管公司提出变更维修方案时，应坚持要求书面确认，未经书面同意不宜允许其擅自施工；发现漏水等问题后应及时拍照、录像，保留现场状况及维修过程的相关证据。

来源：长宁区人民法院

上海弘昊建材有限公司申报项目成功入选奉贤区优秀科技人才培育项目

近日，上海奉贤发展（集团）有限公司下属上海弘昊建材有限公司申报的《基于全生命周期碳核算与性能提升一体化的沥青冷再生混合料低碳成套技术研究与示范》项目成功入选奉贤区优秀科技人才培育项目。

项目紧扣“双碳”战略，围绕“算得清、用得好、评得准”的思路形成三大核心创新：一是构建 RAP 料本地化全生命周期碳核算因子库，实现碳排放精准测算；二是通过分形维数级配调控与复合胶结体系协同改性，解决传统冷再生混合料变异性高、易开裂难题；三是建立环境—成本—路用性能多目标评估体系，填补国内冷再生低碳评价标准空白。

项目由弘昊公司牵头，联合同济大学等产学研力量，依托浦星公路改建工程路面工程开展规模化示范。技术落地后预计碳排放降低 30% 以上、天然石料消耗减少 90% 以上、养护造价下降 20%–30%，可向长三角地区复制推广，为交通基建“双碳”目标提供可复制的技术范式。


荣誉证书
HONORARY CREDENTIAL
2026年奉贤区优秀科技人才培育项目入选证书
姓 名：徐斌
项 目：基于全生命周期碳核算与性能提升一体化的沥青冷再生混合料低碳成套技术研究与示范
单 位：上海弘昊建材有限公司
证书编号：FXKRC202622

太古地产举办“香港置业及教育规划”主题分享会

11 月 6 日至 7 日，太古地产在上海前滩太古里举办 “从上海到香港：置业升学长远布局”主题分享会，围绕在香港置业、教育规划及家庭长远安排等议题，邀请专业人士进行分享，同时介绍太古地产位于香港港岛东的临海住宅项目——海德园，为来宾提供多元视角，进一步了解香港的居住、教育。

越秀地产以理想社区构建全周期开发运营能力

11 月 7 日，“越秀·观樾理想社区开放日”活动在广州举办。顺应“现房时代”需求，越秀以该项目为样板，提出“配套前置兑现×资源持续导入×运营长期激活”的理想社区价值公式。坚持“生态先行、配套前置、业主共创”，将运营前置至拿地规划阶段，这套经实践验证的体系，正以优质社区建设联动城市高质量发展。