

大调研 汇民智 破难题 新时代 新征程 新伟业

一体化管理让老旧小区居民享受到不一样的专业物业服务

92岁老弄堂住出商品房的感觉

永乐坊，一条92岁的上海老弄堂，从物业职能缺位到如今社区环境优美，邻里和谐相处。居民田维忠说：“如今，我在这条老弄堂里住出商品房的感觉了！”这背后，是近年来虹口区大胆探索，对直管公房实施物业一体化管理从“破冰”到“蜕变”的过程。

多年难题

虹口区四川北路街道，是著名的老城区，区域内弄房屋占比街道总面积35.8%，其中以山阴路历史风貌保护区、多伦路文化名人街、四川北路沿线海派弄堂等为主要代表。日久岁深的老旧小区普遍面临着路面坑洼、车辆乱停、空中飞线、环境脏乱、基础设施缺损、安全隐患聚合等问题。

老城区房屋多采取“政府兜底”，由“物业保底托管”，普遍缺乏全要素的物管服务。保底托管服务只有最基本的普通房屋保修服务，没有保安、保洁、绿化、绿容，这些商品房小区的基本物业服务，基本落在街道和属地居委会身上，人力、物力、精力都难以满足居民多样化的需求。因此在过去很长一段时间里，居民对物业服务的满意度普遍较低。

深入调研

物业服务直接影响居民日常生活



见缝插针建停车棚 干净整洁的永乐坊

宏新摄



活质量，为此，四川北路街道党政主要领导和班子成员深入社区群众，坚持问题导向，摸实情、找问题，提出“党建引领城区更新+物业治理”的“双向融合”项目化工作模式。以1931年建成的老弄堂——永乐坊小区为试点，实施直管公房物业一体化管理，突破老旧小区物业管理上的瓶颈，为这个老弄堂提供“全要素”的专业物业服务。

街道负责人告诉记者，街道通过对14个里弄小区的走访调研，系统汇集整理了居民对物业服务的需求和现场实际状况，综合分析各小区管理情况，制订细化了指导性方案、标准化运行意见等。为打消居

民疑问和顾虑，小区所属的永美居民区党总支组织街道联络员、“两委”班子成员、网格员等挨家挨户走访，解释物业一体化管理的具体内容，赢得了居民的理解、认同和积极参与。

上海佳灵杰物业管理有限公司在永乐坊设立物业管理处，派驻物业经理、项目管理员和专门的保安、保洁，又改造小区门卫室，提升垃圾箱房功能、维护更新公共视频探头，弄堂的环境面貌得到了明显改善，居住舒适度大大提升。

试点破冰

在永乐坊居住了40年的居民

黎湘告诉记者，过去由于没有完善的物业服务，家里的灯、开关、水龙头坏了也没人帮助修理，只能出高价从马路边的小摊贩处叫人来修，不但更方便，而且维修质量还得不到保证。尤其遇到晚上停水停电，只能摸黑熬到第二天，再叫外人来修。现在有了“物业一体化管理”，再也不用为生活上的小事而烦恼了。家里有什么坏了，物业管理人随叫随到，非常方便。

从永乐坊的“试点破冰”，到此后山二、余庆坊居民区进行扩充，直至2023年，四川北路街道14个里弄房屋居民区全覆盖实行直管公房物业一体化管理，按照“化零为整、组

团连片、资源统筹”的思路，将老旧小区物业治理实行“大融合”。

在虹口区刚刚公布的《2022年度物业行业社会公众满意度调查报告》中显示，作为该区老旧小区较多的四川北路街道，58个小区物业服务满意度得分达到82.63分，位居第一，其中街道老旧小区物业服务满意度从2021年的78.52分提升到了现在的86.29分，同比提高了7.77分。这7.77分背后，解决了居住在老旧小区居民群众的烦心事、揪心事，也是老旧小区居民对物业一体化管理的肯定。

特约通讯员 龙钢
本报记者 解敏

离轨交3号线结构最近处只有3.53米，施工难度极大

这电梯 是怎么加装成的？

近日，曹杨路623弄8号加装电梯交付。这台电梯紧贴轨交3号线，离结构最近处只有3.53米，二楼居民又不同意加装，加装难度极大，引起了各方关注：如此难度的电梯加装，到底是怎么完成的？

普陀区长风新村街道普陀四村第二居民区书记顾瑜、居委会主任吴仁杰，为此倾注了大量的精力，在党建引领下，他们和梯虎加梯公司一起克服困难，突破了流程复杂、施工困难和居民矛盾三大难点，终于让这栋楼的居民

圆了电梯梦。

由于紧邻轨交，居民楼加装电梯除了正常的报批报建流程外，还必须到申通公司标图，确定轨交安全保护区专项保护方案。申通公司对保护方案出具技术审查意见，同时由上海市交通委员会审批，取得行政许可后才能开工。

也是因为楼栋贴近轨交，地下管线复杂、通道窄小，施工难度很大。为减少对轨交建筑物的影响，施工方在地基施工时采用了特殊的钢管桩工艺；为解决施工区域

小，道路通道窄的问题，施工方决定用小车载短驳运送施工材料。

虽然居委会多次搭建平台沟通协商，但仍有部分居民不同意加梯，认为自己不需要使用电梯，要求不开电梯门、不打通平台通道。尊重这些居民的意愿，施工设计部门反复考量，最终确定在保留楼层现状的同时，预留候梯平台和电梯门，既满足了这些居民的现实要求，又为他们在需要乘坐电梯时打开通道、增加层门留有余地。

本报记者 江跃中

卫浴防摔工程惠及白丽苑108户残障人士和独居老人

这扶手 可帮了我们大忙！

本报讯（记者 江跃中）为防止残障人士和独居老人在卫生间摔倒，近日，普陀区桃浦镇白丽苑小区推出“爱在桃浦·转角遇到爱”活动，免费为他们安装防摔扶手。记者昨天采访获悉，目前，小区108户残障人士和独居老人家，已全部免费装上了卫生间防摔扶手。

白丽苑是上世纪90年代的老旧小区，残障人士和独居老人比例较高。为了这些特殊人群的安全，白丽苑党总支联合中国狮子联合

浙江中心服务队（以下简称“中心服务队”），决定免费为他们安装卫生间防摔扶手。民生工程要落到实处，前期排摸和筛查非常关键。居委会工作人员和志愿者经过详细调查，最终确定有108户残障人士和独居老人需要安装扶手。

为确保安装效果、不影响住房使用，居委会工作人员和中心服务队多次开会沟通，商定合适的扶手型号和安装日期，并组成4个小组，在规定时间内完成了安装任务。

“这扶手虽小，但确实带来很多便利，感谢社区为我们老人想得这么周到。”看到卫生间新装的扶手，独居老人姚老伯不住地道谢。

“我腿脚不太好，每天上卫生间都是个大问题，坐下就起不来，想要扶一把，可两边都是光溜溜的墙。现在有了这个扶手，上厕所方便多了，也给家人减轻了压力。”居民陆老伯因中风留下后遗症，行动不便，安装卫生间扶手，有效解决了老人“起身难”的问题。

本报讯（记者 江跃中）将医疗资源引进社区、送进家门，让老人快乐生活、健康长寿。记者昨天从彭浦新村街道获悉，街道多年来积极创新特色社区养老服务体系和服务品牌，探索实践居家、社区、机构养老服务相融合，基础保障、公共服务、专业服务相结合的社区医养结合新模式，取得良好成效。

彭浦新村街道老龄化程度高达45%，为了让老人在家门口就能享受高品质医疗服务，街道社区卫生服务中心按每1万居民建1个社区卫生服务站的要求，在辖区设立12个社区卫生服务站。这些站点以健康为中心、家庭为单位、社区为半径，需求为导向，向社区居民提供预防、医疗、保健、康复、健康教育、计划免疫为主的连续性、综合性、高效率、方便群众的卫生服务。

今年初，街道在彭五居民区成立了全市第一家公共卫生委员会，探索将社区卫生服务站、社区卫生服务中心力量更好地下沉社区。委员会由社区干部、中心医生和社区中退休的医务工作者等组成，除了组织居民参与公共卫生治理，协助提供公共卫生服务外，还定期开展健康讲座、咨询、服务等。

居民陈雅玲2017年就签约了家庭医生，平时身体

医疗资源进社区 健康管家在身边

彭浦新村街道探索社区医养结合新模式

不适或需配药，会第一时间联系家庭医生。“家庭医生对我的身体情况非常了解，该用什么药？用多少剂量？都能及时给出专业医疗建议。”自2011年上海试点家庭医生签约制以来，街道已有5.4万人签约，常住居民签约服务覆盖率38%。据彭浦新村街道社区卫生服务中心副主任陈晨介绍，中心现在已经有59位全科医生加入家庭医生队伍，服务覆盖街道辖区全部33个居委会。根据签约情况，一个居委会配备1至2位家庭医生。

2022年12月，彭三小区一位老人突发不适，亲属拨打“120”却被告知救护车资源紧张要等较长时间。他们又联系签约家庭医生说明情况。“接到电话后，我们第一时间派人赶到老人家中，同时拨打‘120’。由于是家庭医生评估后的调拨需求，救护车15分钟内就赶到了现场。”陈晨说，居民签约家庭医生后，不仅能得到有针对性的医疗服务，在突发病症时也能得到及时救治，就好比是身边有了一位随时在线的健康管家。

街道将家庭医生签约服务列入今年民生实事，牵头成立家庭医生签约服务领导小组和由家庭医生、家庭医生助理、医务社工、健康管理师等共同组成的家庭医生签约团队，共同推进辖区内家庭医生签约。