



编者按:7月2日,禅城区委举办活动,全面铺开“共享社区”党建项目,推进共建共治共享社会治理格局建设。8月7日,石湾真街道也为此专门召开会议,明确将分步骤推进和谐共享社区建设,让居民诉求和服务精准对接。石湾镇街道党工委书记毛伟锋要求,要以和谐共享社区建设为契机,使共建共治共享的理念深入人心,让辖区群众的获得感、幸福感更加充实、更有保障、更可持续。

推进共享社区建设,深化基层治理,既需要社区一级的全力参与,通力配合,更需要组成社区的各个基层单位,如小区、市场、楼栋、单位等的共建支撑。只有这些关乎群众每天生活的地方和谐稳定了,矛盾少了邻里亲了,服务水平提升了,整个社区基层的和谐共享才能不断延续,群众的生活满意度才能越来越高。石湾地处佛山中心城区,辖区内既有老旧片区,也有新片区,每个区域的基层情况都存在千差万别,基层事务更是千头万绪,每一件都牵扯群众的关切。近期开始,我们开设“走访基层单位 聆听治理经验”专栏,通过走访各个村居群众满意度高、服务贴心到位的小区、市场、楼栋、单位等区域,了解他们服务群众的经验,总结好的方式方法。敬请关注!

# 天湖郦都

## 优化服务水平 提升生活品质

天湖郦都小区获评“2018全国美好生活示范社区”

亮身份



物业负责人张金建。

- 所属社区:湖景社区
- 基本情况:2006年首期建成,2008年二期建成,2009年建成第三期。拥有44栋居民楼,2045户住户,常住人口近两万人。
- 物业公司:广东龙光集团物业管理有限公司佛山分公司
- 服务口号:“用心聆听,用心服务”
- 服务热线:18923230556

### A 宜居环境自成一派 徜徉小区尽享舒适

说起天湖郦都小区,很少有石湾人不知道,这个地处亚艺公园旁边的楼旁凭借高端大气的建筑外观和良好的物业管理,在市民心中树立了良好的口碑和形象,成为石湾辖区众多楼盘中环境优美、服务优质的标杆。走进小区,映入眼帘的是迂回舒展、曲径通幽的建筑空间,公园湖景、小区园景与庭院绿化巧妙结合,徜徉其间,原本快节奏的生活顿时慢了下来,你可以在小区的景色中尽情地释放自己,寻找自然的真我。此外,这里还紧邻亚艺公园,小区内还有河涌横穿,漫步河涌两岸亲水栈台上,沐浴着徐徐清风,你会对生活之美多了一份感悟,也会重拾好心情,开始新的旅程。

光,每到重要节假日,位于彩虹路一侧的有着皇冠造型的楼栋灯光就会打开,这个佛山中心区域几乎都能看见,这也成了小区的一个最为亮眼的标识。目前,小区拥有楼栋44栋,住户2045户,常住人口接近2万人。难得的是,尽管小区居住人数较多,但是无论你走在哪个角落,垃圾、杂物几乎都看不见,干净整洁的环境给人营造非常愉悦的心情,在前不久媒体进行的采访中,小区住户对宜居的环境和贴心的服务给予高度肯定,称赞有一个称心如意的好环境。



物业公司获得众多荣誉。

天湖郦都的美尽管是后生的,却别具特色、自成一格,除了上面介绍的景色,这里还有全佛山最为亮眼的建筑灯



小区优美的环境。

### B 多渠道满足住户诉求 不断提升优质服务水平

小区的舒适既和业主的高素质息息相关,也和物业的贴心服务紧密相连。自2006年小区一期建成开始,天湖郦都的物业便是广东龙光集团物业管理有限公司佛山分公司,与很多城市业主、物业关系紧张不同,天湖郦都小区的业主、物业关系非常融洽,有的甚至成为朋友这其中有什么秘诀?对此,物业公司负责人张金建介绍,这主要和公司的理念有关。“我们是抱着交朋友的心态去服务业主,像经营自己家一样管理小区,因此各方面都要尽善尽美。”张金建说道,为此,他们不断强化管理,提升优质服务水平。

2017年重阳节,一场极具人气的千人宴活动在小区内举行,上千住户围坐一起,一边欣赏歌舞,一边品着美食话着家常,整个氛围其乐融融。当天,小区开设120围,给住户搭建起沟通交流的平台,取得了非常好的反响。“原先只准备了100围,后面人数太多,不得不增加了20围,仍不能满足需要。”张金建说道,得知有这个活动,很多住户踊跃报名,后来场地实在摆不下,致使部分住户未能参加。类似的活动只是物业紧贴住户诉求的一个表现,除此之外,针对住户非常关心的安全问题,物管方面在小区内家装了数百个摄像头,

对主要出入道路进行24小时监控,此外,进出门也必须严格刷卡,确保营造一个安全有序的生活环境。

小区品质,与建设相关,更与后期的日常养护密不可分。天湖郦都小区原先规划就是现代园林式湖滨豪宅社区,建成后,小区对园林、绿化、灯光、公共设施进行了精心养护,小区路面不走车,实现人车分流,路面看不到一张纸屑,更见不到裸土,任何一个区域的绿化都经过严格修剪……将贴心发服务做精到每一个细节,是小区环境持续美化、住户品质不断提升的重要前提。

### C 贴心服务获业主点赞 成全国美好生活示范社区

在小区物业管理处,有一面住户送来的锦旗墙,有表扬工作尽职尽责的,有称赞服务贴心的,还有点赞排忧解难的。“光2018年到目前为止,我们就收到住户送来的锦旗20多面,这对我们来说是最大的肯定。”张金建介绍,住户的感谢与物业人员人性化的服务分不开。前不久的一天,小区一位住户不小心遗失了一对价值不菲的耳钉,发现已经是2天后了,她马上联系到了物管,询问能否找回。接到住户反映后,物管马上组织人员寻找,最终在失物箱里找到了耳钉。原来,物业公司有规定,工

作人员、保洁人员凡是在小区内捡到各类物品的,如果找不到失主,必须统一归纳到失物箱里,无论大小贵重,正是这个制度和严格执行的团队,才帮这位住户挽回了损失。

正是抱着一切为了业主的理念,小区物业才会获得越来越多的认可,而业主的认可,也给了物业更大的动力和服务热情。在小区内,如果一些较小的小孩没有大人陪同,在出去的时候保安就会进行询问,很多时候直接“不放心”,以免孩子出现意外。此外,每栋楼都有微信群,还有APP,住户遇到

的任何问题,邻里间有任何纠纷,都可以在群里反馈,物业都会第一时间进行处置。“前不久小区一位住户家里跳闸停电,已经是凌晨了,收到信息后,我们立即指派工作人员上门,帮助其恢复了供电。”张金建说道。此外,公司还不断强化对员工的培训,告诫其用心服务,将业主当作朋友来对待,不断提升服务水平。贴心优质的服务不仅获得了业主的认可,市民的称赞,更获得相关部门的表彰,前不久,小区还荣获“2018年中国美好生活示范社区”荣誉称号。