

## 曲阳路街道居民自治管理楼宇物业

# 阿拉大楼里有自己的“影视厅”

过年有什么活动安排?家住玉田大楼的居民回答:“在大楼里看电影!”大楼里怎么看电影?玉田大楼的业委会主任胡菊荪告诉记者:“现在年轻人都去电影院看电影,我们也搞了一个简易的影视室给老人、小孩过过瘾。在居民楼顶楼的影视室大年初一正式开放。”

这是玉田大楼居民自治的成果之一。据了解,玉田大楼建于上世纪80年代,楼里共住着99户人家。2012年4月以来,在曲阳路街道、区房地办、密一居委的帮助下,居民们走出了一条楼宇物业由居民自治管理的新路。

### 物业走了 居民挑大梁

由于是独栋高层,玉田大楼的物业维护成本较高,连续两家物业公司均因无利可图不辞而别,其他物业单位也因“盘子”太小不愿进驻。面对大楼管理空缺,玉田大楼业委会召开了业主大会,经过选举,于2012年4月成立了物业自治5人小组,自行管理物业。

胡菊荪信心满满:“人多力量大。这栋楼里住着那么多能人,只要依靠居民,还怕管不了?”于是,一个“业委会+物业自治小组+顾问小组”的运作模式逐步形成。自治小组根据物业法实施管理,建立了值班制度,办公室常年不断人,每天轮流值班,接待业主报修、咨询、缴费等,业主求助随叫随到,日常小修全由小组成员义务完成。大楼设有顾问委员会,监督并参与重大问题决策。

如今的玉田大楼,地下室水泵声音轻了,消防喷淋装置合理了,停车位阻拦杆装好了,监控装置安装到位了,电梯保养规范有序了,大门和信箱定期油漆了,地下室、图书室、乒乓球室墙面按时粉刷了,每层楼面还布置了挂画和绿化。

### 个个居民 都是志愿者

在实行物业自治的日子里,一些居民的热情得到充分释放,潜移默化中形成了“人人都是大楼主人,个个都是志愿者”的氛围。

胡菊荪把办公室当家,有事到办公室准能找到他。有位业主曾半夜报修抽水马桶粪便溢出,胡菊荪二话没说赶到现场帮忙解决。业委会副主任尚子伟曾是单位会计师,经手的账目公开透明,每半年公布一次。为使资金保值增值,她一次次跑银行,并通过新增停车位,既解决业主停车烦恼,又增加了资金来源。大楼消防救生委员会主任李德兴心系大楼安全,定期逐层清理楼道、电表间和网线间杂物。居民董解民是个巧工匠,大楼电表间门锁坏了、楼道灯坏了、居民家水龙头坏了,他都会来帮忙调换。居民徐学化为了减少物业支出,到北京路淘来二手货,自己动手拆装减压阀……

### 各界支持 自治路很长

玉田大楼物业自治,享受了区政府为扶植物业公司给予的亏损补贴;与虹房急修中心挂钩,由他们提供24小时全天候服务,电梯运行有了保障;靠街道支持,落实了保险单位,排除了意外事故发生后人身赔偿的后顾之忧;还由街道出资,装修活动室,翻新警卫室,增加了排放管等。此外,楼宇还得到了社会的关心,与国网上海市区供电公司、邮政发行公司“马莉莉小组”志愿者服务队等建立了共建文明关系。

近3年来,大楼的物业管理费不仅没有上涨过,维修基金和现金余额反而增加了10多万元,居民的物业费缴纳达到100%。邻里间还经常组织聚餐,秀出自家的拿手菜……

胡菊荪回顾“吃螃蟹”的经历,五味杂陈:“现在还没有正式物业管理格证,只得委托代管维修资金,必须挂靠物业公司每年缴费。业主索要停车发票不能出具,入不敷出难以继的担心也在所难免。”他希望继续得到上级帮助,有物业培训等机会,并充分利用大楼资源,进一步开辟居民尤其是老年人活动的场所。

通讯员 盛泽民 张雯理  
本报记者 袁玮



### 请社区居民来医院“挑刺”

新年伊始,浦南医院日前召开社区干部和群众代表座谈会,请社区干部群众谏言挑刺,希望改善医院服务细节,使之更具亲和力。

上世纪90年代末起,浦南医院就推出与社区共建的“文明工程”。医院请社区派2名监督员,定期、不定期到医院各部门明查暗访,并按月在医院考核办公会上反馈检查结果以及病人与社区居民对医院的满意率和整改结果。医院各党支部(科室)也与社区各居民区党总支签订共建协议,定期到居民区做义务咨询,深受居民好评。据不完全统计,2014年,各党支部下到各居民区组织活动20余次,服务居民人次2000余人次。

座谈会上,社区干部就医院新综合楼的投入使用和新一轮建设建言献策,医院9个党支部分别与27个居民区党总支签署了新的一年“医院支部与社区共建协议”。图为眼科专家免费替居民代表查看眼底。蒲欣 张锡雄 摄影报道

## 百姓事务当场办结率超六成

——共和新路街道社区事务受理服务中心见闻

经过历时半年多的改扩建工程,闸北区共和新路街道社区事务受理中心日前以崭新的面貌迎接前来办事的社区居民。

改建后中心的服务大厅和后台办公面积合计达到1200平方米,面积扩增一倍多,软硬件配备也达到市级标准。目前开设的15个窗口全部设在一楼大厅,其中“一口式”综合受理窗口8个,引导区、等候区、书写区设置,排队叫号系统都更加人性化,无障碍通道畅通无阻,还配有残疾人卫生间、净

饮机等便民设施,增设了视频监控系统。中心大厅的电子屏全部更换为彩色LED,并在大门外增设了电子公告栏,更加及时直观地向居民传递信息。

中心综合窗口的工作人员小黄,在接待一位办理换领就医记录册的老人时,听见对方抱怨医疗费用比较高,便主动帮助老人查询了她的就医记录,发现有一部分医疗费用符合职工互助医保的报销条件,就当场帮助老人申办了费用报销手续,令老人十分感动。据统计,

综合窗口的人均等待时间不超过10分钟,平均办理时间每件在8分钟内,当场办结率超过60%。

中心还推出类似银行“大堂经理”的值班长制度,每天由一名综合受理窗口的工作人员到大厅值班,承担政策咨询、窗口引导、填写表格指导等职能。居民办理更换就医记录册、登记大病医保等手续简单的业务,无需叫号等待,值班长直接在接待台的电脑上操作完成,整个过程不过一、两分钟。本报记者 江跃中 通讯员 袁文君

## 不让患者错过最佳手术时间

长宁区医调委快速调处一起医患纠纷

原本要2个月的调解流程,在长宁区医调办的跟踪指导下,医调委牵头协调,医院、保险公司、法院无缝对接、特事特办,使一起较为特殊的医患纠纷只用了2天时间就全部完成,让患者能在最佳手术时间内安心进行手术,早日恢复健康。

### 纠纷 膝部手术肺部感染

去年四、五月间,33岁的患者小华(化名)因“类风关、双膝关节破坏”,两次在长宁区某医院进行膝关节置换手术,术后出现肺部感染(原有支气管扩张病史)。经外院住院治疗,肺部感染逐渐得到控制,但仍需进行肺部手术,且该院明确告知患者,近期是最佳手术时间,一旦错过后果不堪设想。

小华老家在苏北农村,父母双亡,自己无业,经济条件较差,第一次的手术费用都是乡下亲戚七拼八

凑来的,再无能力承担肺部手术费用。小华的六七个亲戚,从乡下赶来找医院理论,情绪激动,要求这家医院给个说法。

### 关键 尽快拿到“救命钱”

患者家属来到区医调委寻求帮助,调解员阮玉玲、黄钧生认为:此案的关键是让患者尽快拿到“救命钱”。由于患者经济条件差,而双方分歧较大,医方认为肺部感染系原有支气管扩张引起,与膝关节置换手术关系不大,相关问题还需组织专家咨询会定责任性定损。

在结论出来之前,医院是否愿意先行垫付手术费用?保险公司是否愿意理赔?医院先行垫付能否做到案结案了?

经过缜密分析和各方沟通,在首次接待后3个小时内,调解员就为患者“量身打造”了调解方案:第

一步,统一各方思想,特事特办,争取手术时间。第二步,化解核心问题,力促医患双方就赔付数额达成一致。第三步,协调各方开辟绿色通道,无缝衔接,一次性解决出院办理、病史启封、调解受理、协议签订、司法确认、赔付到账。第四步,程序倒置,患者按期手术后,启动专家咨询定责任性定损,保险公司依据专家意见理赔,超出部分由医院自担。

调解员马不停蹄开展调解。区医调办多年来形成的医患纠纷人民调解“5+1”联动工作机制效力显现。在医院、保险公司、法院、患者家属的积极配合下,首次接待的第二天下午,医院20万元的赔付款打到了小华的银行账户,医院还发动全院职工为这位不幸的患者募捐。一场可能引发严重后果的医患纠纷,在调解员的努力下化解了。

通讯员 魏福春 本报记者 袁玮

## 甘泉路街道 居委结对法律顾问

针对辖区内老式居民区较多、公共设施老化、维修资金告急、社区物业管理矛盾凸显等问题,普陀区甘泉路街道在汪家井、泉苑、黄陵、双山4个居委先行试点的基础上,今年在20个居委会全面推行居委法律顾问制度。借助甘泉司法所结对的申蕴和律师事务所社区法律服务团队,参与基层依法治理,协助居委会疏导化解矛盾。

法律顾问参与居民区决策听证会,为基层依法自治提供专业支撑,预防和减少法律风险;参与居民区矛盾协调会,指导人民调解和信访代理工作,对社区稳定形势进行预判,提供法律建议;提升居委会干部依法办事能力,协助居委会个性化开展法治宣传教育,着力培养居民的法治思维和法制意识,逐步培养居民依法维权和依法解决纠纷的习惯。

(江跃中 李姗)

## 曹家渡街道 组织法治故事巡讲

近日,在静安区曹家渡街道举行了一场别开生面的法治故事巡讲活动,居民法律服务志愿者为社区居民讲述身边的法治小故事。这些故事选材于静安区人民法院《老年诉讼故事精选》,都是鲜活的真实案例,经过志愿者们的改编和现场讲述,让社区居民、特别是老年居民从中感受到“生活中的法”。

“老百姓讲述身边的法治故事”活动还吸引了社区法律专业人士的积极参与。静安区人民法院的法官、静安公证处的公证员、律师事务所的律师和静安区法律援助中心的律师等来到活动现场,为“故事”进行分析和点评,帮助居民们抓住故事中的法律要点,进一步普及法律知识。(宋宁华)