

新意识 新作为 新模式

徐汇苑积极推进社区治理见成效

文 / 白玫

城市社区是构成城市的基本单元,也是城市管理和功能完善的主要载体。社区治理一直是基层工作的重点,它关系到社会的和谐发展、社区的稳定安宁。科学的、有效的社区管理方法,规范化、制度化的社区治理模式,一直是徐汇苑多年来社区治理所秉持的理念。随着社区治理主体的日益多元化,社区治理内容的复杂多样化,社区治理方式的创新互动化,获得“全国物业管理示范住宅小区”“全国物业管理示范大厦”等多项荣誉奖项的徐汇苑不断探索与时俱进,在社区公共管理、公共安全、公共服务方面用新意识、新作为、新模式开拓出一套具有徐汇苑特色的治理方式。

新意识 社区公共管理的绵绵“绣花功”

绣花,是一种精细的功夫,飞针走线时处处要用心落针,且针针必须严谨细致,这足以见得绣花的“精”与“细”。徐汇苑正是把这种“绣花”精神运用到了社区公共管理的事务中去,针对社区公共管理中的停车难、楼道乱堆物、配套改建等社区管理重点、难点问题,一丝一毫不马虎,一针一线不漏掉,以市场需求为动力,以创新应用为先导,突破关键瓶颈,有效解决社区居民问题,维护社区安定秩序。

■某些社区存在的问题之一:社区停车难、车库简陋昏暗、各种管理不到位

不属于社区面子工程的地下车库往往是社区管理的一个盲区,同时又是社区矛盾的多发地。随着私家车增加,地下车库停车矛盾也越发凸显。



徐汇苑地下车库——无渗漏、无异味、无杂物、无堆放、无垃圾、无商业广告

◇徐汇苑新意识一:高端硬件人性化管理、让利于民错峰停车

有着“弹眼落睛”设计的徐汇苑地下车库以“五星级标准的样本车库”著称。入口装有LED视频显示器、道路规划合理、墙面整洁如新、指示标牌清晰易辨、智能出入管理系统,并设有堪比五星级的盥洗室和地下大堂休息区,整个车库干净、明亮、通透,做到无渗漏、无杂物、无堆放、无垃圾、无异味、无商业广告。

能够将车库打理得如此精致,靠的正是这绵绵“绣花功”。各个车库每天都有保洁进行清洗,24小时保安值班、管理人员监控、巡逻,从各方面为业主提供高品质安心服务。

■某些社区存在的问题之二:非机动车乱停乱放,楼道堆物肆意任性

不少社区没有非机动车库,停放的电动车和自行车随意横在公共草坪、楼道等公共部位。楼道堆物问题也成了许多社区内的一个“顽疾”,不仅影响了社区的整体环境,同时还挡住了消防通道,容易引发火灾,使得社区存在严重的安全隐患。

◇徐汇苑新意识二:车库安装充电设备解决居民困难,疏堵结合缓解楼道堆物

徐汇苑社区的非机动车库也是“精雕细琢”,与机动车库相比毫不逊色。整个非机动车库干净整洁、灯光敞亮、地面划线编号整齐划一,并设有清晰明确的导向标识标牌,对电动车和自行车分区安排停放,所有车辆均对号入座,且免费给予居民停放。同时,非机动车库设专人进行管理,保安定时巡查,每日早晚定时开关非机动车库大门,紧急情况下随时开门,“绣花式”的管理模式确保居民车辆停放安全,连儿童车都能放心停放。

此外,针对居民反映集中的电动车充电问题,物业公司着手对非机动车库加装安全充电设备,小区居民均可享受优惠充电价格,越来越多人将电动车放心地停放至地下非机动车库,楼道堆物的问题也得到了很好的解决。



干净整洁的徐汇苑非机动车库

为了保持楼道长期整洁无堆物,居委会成员、楼组长和志愿者、物业公司客服等组成联合小组,每两周进行一次检查。一旦发现堆物情况,立即进行劝告;对于不在家的居民,张贴整改通知;对于拒不配合的个别居民,物业公司会在居委会委员或楼组长的见证下,采取强制措施,将堆物移至指定区域或进行处理。

如今走进楼宇,首先映入眼帘的是明亮宽敞的大堂,其次可以看到温馨舒适的电梯厅,即便是人们不常去的消防通道也干净整洁,楼宇内各类标识牌整齐统一,导引指示明确清晰。正是通过徐汇苑居委会和物业的多年共同努力及居民们的鼎力支持与配合,才造就了这样整洁安全的楼道环境。



软硬件齐全的徐汇苑微型消防站

新作为 社区公共安全创新治理的坚实屏障

城市社区公共安全,是城市基层灾害救援的重要单元。它承担着降低社会风险,促进社会和协发展,维护社会安全稳定的重任。徐汇苑多年来不遗余力地把社区安全工作放在社区治理和发展建设的首位,以有效实施社区安全管理规划战略和应急预案为目标来加强完善徐汇苑的公共安全保障体系,从物质、技术、资金、人员培训等方面提供坚实后盾,为社区居民提供无偿救助、维护社区治安、处置紧急事件、应对突发灾害等保障服务。

◇社区新作为一:消保结合,社区里的微型消防站

从自发组织成立的义务消防队,到软硬件齐全的微型消防站,徐汇苑的防、灭、救、援善后能力在一步步提升。

在徐汇苑社区里设有大小消防水泵房6间、室内消火栓841套、室外消火栓6套、灭火器1560余只、消防烟感报警器1284个、喷淋头579只、防火卷帘门12扇、消防登高场地8块。更配有一辆社区消防车,内设正压式空气呼吸器、隔热服、黄沙箱、防毒面具、破拆工具等,是一个设备齐全的微型消防站。

徐汇苑的义务消防队成员由24名(4个班组,每班6人)保安员组成,做到24小时随时待命。队员们每天坚持操练和演习2小时,确保在关键时刻能够及时出动,将火灾隐患扼杀在摇篮里。物业公司各部门还推选消防骨干,设立40人规模的应急小分队,作为突发事件应急处置的配合成员。



火灾救援案例:

2012年,徐汇苑一户12楼的租户家中着火。值班楼宇保安1分钟内即通知到保安领班及义务消防队(微型消防站前身)。仅5分钟的时间,十几名义务消防队队员携带齐装备奋不顾身地扑入火场,及时将火情扑灭。此外,其他保安队员迅速将居民转移至物业公司办公室善后。当消防官兵到场时,火灾已扑灭。事后有关部门对义务消防队的及时出动、准确判断和合理处置给予了高度肯定。

训练有素的自救灭火

◇社区新作为二:群策群力,15个应急预案铸造多重安全保障

火灾应急、电梯困人、打架斗殴、防爆处置、台风灾害、高空坠物、中毒事件、交通事故、盗窃事件、气体泄漏处理等,这些在日常生活中都会遇到的困境、险境,徐汇苑精心罗列了15个之多,并将这些情况系统地制定出相应的15个应急预案。这15类应急预案,约三分之二在徐汇苑发生过,在相关部门的指导和帮助下,徐汇苑依靠应急预案的有效步骤和训练有素的应急小分队在消防、民警到达前,基本控制了场面,甚至已经妥善解决,得到了相关部门的高度认可。

应急救援案例:

7号楼一住户至楼道扔垃圾,没想到宝宝推了一下门,门就顺势锁上了,而王女士恰巧没带钥匙。情急之中,她求助保安,物业公司马上启动应急预案。十多分钟后,石材和登高作业组人员顺利从十楼窗口进入家中打开房门。类似事件已先后发生了好几起,好在登高人员都是24小时开机待命,每次都能及时化解险情,许多居民都赞不绝口。



半军事化的徐汇苑义务消防队



安防布控严密的徐汇苑社区中央监控室

新模式 社区公共服务多元参与,自治共建和谐社区

完善社区公共服务圈,打通服务群众的“最后一公里”。徐汇苑以自治、共治模式逐步推进邻里中心建设,以自建、共建模式让社区居民多元参与,协同治理。

◇社区新模式一:“四驾马车”成为自治与共治向心力



“四驾马车”共同召开社区治理会议,讨论解决居民的急事、难事和烦心事

社区作为社会治理的基层平台,是各种利益的交汇点。不少小区存在居委会、业委会和物业公司三者之间互相扯皮、互相制约乃至背道而驰的现象,阻碍了社区综合治理工作的有效推进,成为一大绊脚石。

在徐汇苑,居委会、业委会、物业公司和枫林路派出所组成了拉动社区文明前行的“四驾马车”,心往一处想、力往一处使,携手为社区营造安全的环境,提供人性化的服务。

其中,居委会定期召开楼组长会议,传达政府精神,组织开展各项活动,对困难居民嘘寒问暖;业委会鼎力支持,及时了解居民的需求,做好维修资金使用的监督管理;物业公司提供24小时全方位配套服务;社区民警深入群众,掌握社情民意,普及安全常识,维护社区安全。

正是由于“四驾马车”的各司其职,齐心协力,互相协作才造就了徐汇苑社区的安定和谐,各项工作有条不紊地开展,稳步向前推进,社区治理方能取得显著成效。

业委会主任陈耀法:“既然业主信任我们,我们只要不存私心,清清白白为居民办实事,对得起业主的信任,对得起自己就足够了。虽然我水平有限,但至少要做得清白,我们就是为居民做点实事,做个志愿者。”

■点评:业委会一直是不少小区业主自治管理的内伤,成立名不符实,管理混乱,成员各谋私利,业主利益无法得到保障。但在徐汇苑,业委会自筹建以来,已顺利换届3次,每次换届业主参与率都达90%以上,投票率占90%以上,其中投票

■点评:航新物业凭借踏实的工作作风、较高的服务标准,一直是行业里的领头羊,获得了诸多奖项。居民区党支部与航新物业公司党支部签订了党建共建协议书。近二十年的贴心服务,得到了居民和外籍客人的认可。

◇社区新模式二:增强社区凝聚力,调动居民互动共建

社区治理的运作方式不是单一的自上而下,而是通过协商、合作、互动、共建,优化社区秩序,增强社区凝聚力。徐汇苑通过开展“四驾马车”社区自治与共治,激发动员社区居民积极性,广泛参与社区建设中,形成共治合力,在日常文化娱乐、帮困扶老等事务中形成自娱自乐、互帮互助的良性共建。

自建、共建举措之一:高雅艺术树立社区文化自信

每年春夏交替之际,徐汇苑都会在社区内举办高雅艺术进社区活动,邀请上海爱乐乐团等诸多演奏家和表演艺术家为社区居民和国际友人演奏中外经典交响乐曲。

徐汇苑社区有一支老年人合唱队,合唱团队员平均年龄都在五六十岁,老人们每周都会在社区排练,不仅自娱自乐,还经常为社区居民演出和外出表演(上海航新房地产有限公司无偿支持公司大巴车辆为合唱团提供接送服务)。

自建、共建举措之二:全民体育倡导运动强身健体

徐汇苑每年都会举办不同类型的社区运动会,如社区网球比赛、篮球赛和羽毛球赛都得到了徐汇苑居民、外籍客人、商户的积极响应。同时,徐汇苑出资改造上海市民办南模中学校舍、篮球馆、综合体育楼、足球场、操场跑道等配套设施,体现出了社会责任感和对文体事业的支持。

徐汇苑推出了多项方便老年人的服务,为独居老人擦窗、检查电器、配送午餐、电话慰问、为高龄老人免费理发等,特别是徐汇苑大厦地下餐厅不仅对居民开放,更是主动承担为独居老人送饭菜的任务,无论寒暑、风雨无阻,让老人真正体会到了温暖。每年,徐汇苑组织社区老人两次近郊游,并为老人购买旅游保险。徐汇苑的社区居民们受其影响,也自发地关爱身边周围的孤寡老人,平时嘘寒问暖,添衣送食,真正实现了邻里交融、邻里互助。

今年1月到4月,徐汇苑已接待了来自社会各界的“参观学习团”近20批次,他们来看什么?学什么?徐汇苑的管理领导坚定执着办实事、补短板,徐汇苑的基层员工忠诚实干、心系居民,徐汇苑的社区居民团结协作,自治共建。十年如一日,徐汇苑不断健全新型社区管理和服务体制,积极践行企业社会责任,在定义优质宜居生活的同时,以持续发展的治理方式不断更新城市社区和谐居住的深层内涵,不断刷新上海高端社区的服务价值体系。住在社区,学在社区,乐在社区,养在社区,徐汇苑不断提升社区居民的认同感、幸福感、责任感,使社区、业主各尽其能、各得其所而又融洽相处,形成充满活力而又稳定有序的和谐社区。



社区居民、大厦客户及物业公司员工在绿茵场上相互配合、挥洒汗水,在竞技的同时更迸发出友谊的火花。