

# 28场报告会 收集432项居民诉求 231件已办结 丰台街道交出物业治理阶段性答卷

本报讯(通讯员 沈乐)近日,丰台街道28个住宅物业项目“物业服务企业向群众报告工作”报告会落幕。这场历时两周压茬推进的基层治理实践,不仅是一场物业服务的“集体赶考”,更是丰台街道以党建引领深耕物业治理、以机制创新激发内生动力的阶段性成果检阅。

## “物业+业委会”协同共治 专业力量与群众监督同频共振

在丽泽景园社区,物业企业以居民关切问题展开报告。面对电梯老化故障这一“老大难”,业委会依法履职,委托物业公司申请公共维修基金,仅用两个月完成60台电梯关键部件更新,“不平层、困人”等安全问题得到根治。幼儿园周边高峰拥堵问题,物业主动牵头制订疏导方案,业委会协调配合、共同推动,增派疏导人员、优化通行路线,拥堵时长缩短10分钟。这一“业委会出题、物业答卷、居民阅卷”的协同模式,正在丰台街道更多社区落地生根。东大街社区物管会深度参与停车管理方案修订,丰益花园社区物管会全程跟进公共收益审计,业委

会(物管会)从“幕后监督”走向“台前共治”,成为物业报告工作机制中不可或缺的关键一环。

## 激励政策+月度调度 重塑辖区物业服务生态

物业报告工作不是“一次性述职”,而是服务提质的长效引擎。2025年6月起,丰台街道探索《物业服务激励方案》,构建“服务一评价一反馈一提质”四位一体闭环体系:每月召开物业管理工作会议,会上分享优秀服务案例,提示重点工作;对综合排名靠前的物业企业授予“流动红旗”,表彰物业项目负责人;对投诉集中、排名靠后的企业现场约谈、挂牌督办。截至目前,已累计召开月度点评会7场,奖励优秀物业企业54家次,约谈提醒待提升企业8家。

这套“正向激励+有效督促”的组合机制,在此次报告工作中释放出明显效能。新华街南、东幸福街、丰益花园、北大街北里等多个社区的物业企业主动加码:不仅按照街道方案要求“晒账本、亮承诺”,更将月度点评会上明确的改进方向纳入报告整改清单,

承诺事项从“被动落实”转向“主动提升”。一位连续三次获得流动红旗的物业项目负责人坦言:“过去怕被投诉,现在怕掉队。红旗挂在大门口,居民看得见,自己也坐不住。”调度机制催生的良性竞争,正在重塑辖区物业服务生态。

## 闭环督办+实事落地 从“写在纸上”到“刻进心里”

报告工作的生命力在于落实。丰台街道坚持“会前广征集、会中实回应、会后严督办”,物业报告框架、内容、程序严格按照街道统一部署,以防“缺斤短两”。推动报告会分A类物业主体责任、B类多方协同问题、C类复杂疑难问题。

前泥洼二区停车整治是“民呼我为”的典型案列。针对居民反映强烈的停车难、消防通道堵塞问题,街道牵头实施道路优化改造,加装智能道闸系统,新增规范停车位104个,车辆通行效率显著提升,居民安全感、获得感同步增强。文体路乙11号院在物业撤场后,由物管会全程主导完成新物业选聘,业主参与表决率高达84.7%,新

入驻物业针对小区80岁以上老人占比30%的特点,创新推出健康档案、代购代办、就诊陪护等“有温度”的服务,老旧小区实现从“脱管”到“优管”的跨越。一件件报告会上“挂账”的民生诉求,正逐一转化为居民家门口的“幸福清单”。

## 透明监督+专业赋能 从“信息黑箱”到“阳光账本”

物业报告工作的深化,推动物业服务理念从“管理本位”向“服务透明”持续转变。2025年,丰台街道率先在丰管路1号院、3号院试点公共收益专项审计,由物管会牵头组建业主评选委员会,引入第三方专业机构对停车费、广告费、场地租金等公共收益进行全面审计,形成专项报告并向全体居民公示。

这一做法在本次报告工作中迅速推广——新华街北、北大街、东大街东里等社区均在报告会上公开年度公共收益收支明细,现场回应居民质询,“钱花在哪儿、还剩多少、准备怎么用”一一说清。“以前公共收益怎么用总是不太

明了,现在账目摊开在眼前,每一项支出都清清楚楚,我们交物业费也交得踏实。”一位参与物业报告会的居民代表说。透明带来信任,信任凝聚合力。

28场报告会,收集432项居民诉求,231件已办结,54家次物业获奖励,104个新增车位,84.7%业主表决率……这组数据,是丰台街道物业激励政策、调度机制运行的阶段性格局之变,更是“听民意、解民忧、聚民心”治理理念落地生根的生动注脚。

“从试点示范到广泛覆盖,从单向述职到双向奔赴,从被动接听到主动治理,丰台街道正以物业报告工作为牵引,推动社区党组织领导下的居委会、业委会(物管会)、物业服务企业协调运行机制日益成熟。”丰台街道相关负责人表示,“下一步,街道将持续深化激励政策效能,完善月度调度闭环,拓展公共收益透明监督覆盖面,让‘物业向群众报告’不仅是一场年度之约,更成为常态化的治理自觉,为建设‘环境优美、秩序井然、文明和谐、宜居宜业’的美好家园注入源源不断的基层动力。”



发现丰台之美

## 抗战雕塑园

摄影/曹世明

## 丰台区“家政+养老” 暖心守护老年人过新春

本报讯 春节期间,为切实满足辖区老年群体居家养老服务需求,丰台区发布“家政+养老”为老服务资源清单,家政企业协同养老服务机构,春节不打烊,守护老年人平安祥和过新春。2月15日至2月23日,累计为老年人开展生活照料、清洁维修、小时工、助餐助浴、助行助医、喘息服务、应急救援等“家政+养老”融合服务1500余人次,其中家政服务时长达2300余小时。

养老服务机构联合家政公司聚焦老年人家居环境需求,推出专业保洁、清洗维修、环境整理等服务清单。电话预约,及时上门,累计开展服务88人次,服务时长296小时。全面细致打扫,让老年人家中窗明几净、整洁有序,以清爽舒适的居家环境喜迎新春佳节。

养老服务机构年前早早做了春节期间送餐服务需求摸排,精准对接高龄、独居、空巢老年人节日用餐需求,提供主食熟食定制、营养配餐、上门送餐服务,将热腾腾的饭菜送到老年人的家中,节日期间共开展上门送餐服务650人次。一名驿站负责人介绍:“我们的送餐员,也是‘安全员’,在送餐的同时,会为老年人检查用电、用气等居家安全隐患,减少居家养老安全风险。”一名独居老人称道:“春节儿女不在身边,多亏了社区的送餐服务,除夕的饺子热乎又好吃,送餐师傅还帮我检查了燃气,太贴心了!”

精准回应老年群体多层次照护需求,针对日常生活照料、短时服务等不同场景,推介优质保姆、护工、小时工等家政服务资源。针对有短期专业照护需求的老年人,及时开展喘息服务,有效缓解家属照护压力。同时,上下楼助行、陪同就医、助浴等常态化服务不间断。通过多维度、全覆盖、专业化的贴心服务,切实让老年群体舒心过节,让家属安心放心。

养老服务机构与辖区服务对象建立快速响应、上门帮扶机制,及时处置突发照料、居家求助等紧急事项,确保急事有人管、难事有人帮。春节期间累计提供应急帮扶服务2次,以高效响应与坚实守护,为辖区老年人新春安康筑牢安全防线。

北官镇养老服务中心作为丰台区首个街镇级“家政+养老”服务联合体,春节期间,为保障服务即时响应,与博兴家政共同成立由护理员、保洁员、巡视探访员组成的“春节专班”,开展助餐送餐、陪同就医、代购代办、喘息服务、老年学堂等为老服务28人次。

新春不打烊,服务暖人心。丰台区以“家政+养老”深度融合为抓手,将应急、助餐、清洁、照护服务落到实处。下一步,丰台区将持续深化“家政+养老”融合发展路径,进一步拓宽服务覆盖面,提升供给质量,吸引更多优质机构参与服务,让暖心服务精准滴灌,惠及更多老年群体,持续擦亮幸福民生底色。

## 四路通志愿服务队 坚守北京南站护航春运

本报讯(通讯员 门超)连日来,西罗园街道四路通志愿服务队在春节假期全程值守,用耐心指引、贴心服务,为南来北往的游客铺就温暖旅途,让这座城市的新春更有温度。

北京南站作为首都重要的交通枢纽,春节期间迎来客流高峰,日均客流量持续高位运行,拖着行囊、面露迷茫的游客随处可见。“您好,请问去天安门坐哪条地铁最方便?”“麻烦问一下,附近有直达故宫的公交车吗?”面对游客们此起彼伏的咨询,志愿服务队的队员们始终面带微笑、热情回应,没有一丝懈怠。

这支由社区党员、热心居民组成的志愿服务队,堪称北京南站周边的“活地图”。队员们熟记站内换乘路线及周边30余条公交线路、景点分布,提前备好交通示意图,只为给游客提供最精准的指引服务。他们放弃春节休假,每日按时到岗,在车站出入口、换乘通道、公交接驳点等重点区域设立服务岗,主动上前询问游客需

求,手把手指引路线,细致讲解换乘流程,遇到行动不便的老人、携带孩童的旅客,还会主动帮忙搬运行李,用点滴行动传递温暖。

义务指路之外,队员们还主动当起了“北京文化宣传员”,结合春节年俗,向来自五湖四海的游客介绍北京的风光名胜、特色美食和人文底蕴。“您要是时间充裕,除了故宫、天安门,还可以去天坛逛逛,感受老北京的坛庙文化,春节期间还有民俗展演呢!”“前门大街的老字号都开着,冰糖葫芦、北京烤鸭一定要尝尝,都是地道京味。”一句句贴心介绍,不仅解答了游客的疑惑,更让远方来客感受到了北京的热情与包容。

“能为游客提供帮助,让大家顺利出行、开心过年,我们的坚守就有意义。”志愿服务队的队员说道。

据悉,西罗园街道四路通志愿服务队自2023年7月成立以来,始终坚守服务一线,累计为旅客提供义务指路、交通引导等服务千余人次。

## 丰台好人

# 王延京:银龄互助会里那个停不下来的人

### 好人说

把温暖实实在在地送到邻居们心坎上,这是我作为一名党员最大的幸福和成就。

### 好人故事

长辛店街道,王延京,男,党员,1957年生。现任朱家坟南区社区三里第二党支部书记、志愿者组长、“银龄互助会”队长。

王延京同时肩负社区民情管家与法律管家双重职责,累计志愿服务时长超1300小时,以实际行动践行新时代文明实践志愿服务精神,成为社区里的“暖心守护者”。

邻居王师傅的老伴几年前去世了,他一直独自照料着身患尿毒症的儿子。2025年5月,王师傅的儿子离世,其遗留的股票资产也因开户行不明、密码遗失、继承程序复杂等问题停滞在“冻结”状态,老人陷入了巨大的悲痛和无助。王延京了解到这一情况,主动向老人伸出援手,通过多方打听求证,终于找到老人儿子生前的股票账户是在五棵松的某证券公司营业部开户。随后,王延京陪着老人前往营业部咨询如何办理股票账户的继承。

在办理过程中,王延京始终陪在老人身边,多次同老人赴证券公司、公证处、档案保管机构等地办理

账户查询与确认、材料递交、原始证明查询等。

经过两个多月的努力,当77万元股票资产转入老人指定的银行账户时,老人激动地拉着王延京的手久久不放。

邻居徐师傅和儿子都有智力残疾,其妻子也身患疾病,这个特殊的家庭也被王延京记挂在心上,从徐师傅老家拆迁分房的法律咨询,到银行卡遗失补办,从家里装修到安装有线电视和宽带,事无巨细,他都全力相助,这一帮就是8年。一天,徐师傅的妻子不慎在家中摔倒,王延京得知后,急忙赶到现场,帮助徐师傅将妻子送到医院,又忙前忙后办理住院手续、与医生沟通,联系各项检查。徐师傅妻子经诊断为粉碎性骨折,在后续的治疗、复查及康复送医中,王延京又是随叫随到,帮助徐师傅一起接送病人。这次意外之后,徐师傅感到照料妻子力不从心,便向王延京吐露了想为妻子寻找养老院的想法。王延京听后,立即抽时间进行比较考察,帮助挑选养老

机构,办理入住手续。徐师傅妻子入住养老院后,王延京还多次陪同徐师傅前去探望,了解其适应情况和身体状况。对徐师傅的儿子,王延京也是一有空就陪着他聊天、做智力提升训练,还教他用智能手机。王延京成为这个特殊家庭生活中坚实的依靠。他说:“把温暖实实在在地送到邻居们心坎上,这是我作为一名党员最大的幸福和成就。”

作为朱南社区“银龄互助会”队长和志愿者组长,王延京带领着20余位志愿者,通过结对帮扶的方式,持续帮助朱家坟三里地区26位高龄、独居老人。老人们家里水龙头坏了、电灯不亮了、燃气灶打着火了,第一个想到的就是王延京和他的“银龄互助会”。王延京总是随叫随到,能修的当场就修,修不了的帮忙联系专业人员。三年来,他们坚持“敲门行动”,累计上门走访慰问5000余次,协助维修百余次,排查并协助解决12处水电、燃气等安全隐患,让“远亲不如近邻”成为朱南社区的真实写照。