

突出党建引领 提升服务水平 建设“智慧物业”平台 物业创新管理有这些“参考答案”

本报记者 孙雪菲

在房地产业发展的过程中,物业管理是其中一个非常关键的部分,“小物业”往往牵动着“大民生”。近年来,围绕物业服务参差不齐等方面的物业纠纷事件时有发生,不仅影响到居民的日常生活,还直接影响到社会的和谐与稳定。如何提升群众生活质量,融洽物业与业主的关系,促进邻里和谐和社会稳定?近日,记者在采访中了解到,郑州市物业领域正在探索创新发展的实践路径。

社区“微调解” 足不出户解纠纷

位于金水区的鑫苑名家是郑州市主城区一个交付20余年的小区,随着业主停车需求的逐渐旺盛,“非机动车停车难”成为业主集中反映的问题之一。

2023年,郑州鑫苑名家确定了需要攻坚解决的五项“民生实事”,居民反映较多的小区非机动车停车问题位列其中。

在北路街道党工委的支持下,鑫苑名家通过“面对面沟通、一对一服务”,组建了由业主老党员、老干部组成的“红色楼长服务队”,针对停车问题,召开“楼长会议”4次,按照“楼内意见楼长征集,楼长意见议事会征集”的原则,收集楼内业主对停车问题的意见建议46条,由“红色楼长服务队”队长对意见建议进行梳理,并带到“十心”议事会上,由社区、楼长、物业三方联合参与,集体讨论,最终确定了人车分流实施方案,切实解决了非机动车停车难的问题。

“多层次、多工种”的参与,可以助力矛盾纠纷调解更多元、更顺畅、更有效。“鑫苑服务相关负责人”表示,社区成立了“鑫苑心调解室”,调解队伍由人大代表、社区人员、物业人员、基层法官、社区民警、百姓调解员等构成。

值得一提的是,鑫苑客户服务中心设立了400党员客服热线,连线四大业务板块,10余个业态,只要业主有报修、报修、咨询、投诉等问题,都可以拨打这个电话。每一通电话,物业都会在20分钟内完成与归属部门的联系、沟通,48小时内给予业主首次回访。

“因为停车位有窨井盖突出问题,拨打了鑫苑服务400热线,3小时后物业给出了维修方案,第3天,窨井盖便平整如初。”在鑫苑名家住了20年的业主王先生对物业

反应速度和处理力度非常满意。在鑫苑名家社区,物业和业主双向奔赴的故事,每天都在发生。

据了解,鑫苑服务400热线全年24小时在线,每年处理话务50余万条。

“红色物业”菜单式管理 提升楼院治理水平

“以前我们这个院子,无单位管理、无物业管理,环境脏乱差。2021年社区安排‘红色物业’进驻,不仅卫生状况变好,车辆有序摆放,平时生活中遇到的小问题也有人解决了。”近日,记者到郑州市管城区陇海马路街道办事处陇二社区采访,居民刘先生说起“红色物业”公司入驻前后的巨大变化。

原来,管城区有很多建于20世纪80年代的老楼院,由于种种原因成了无主管老旧楼院聚集区。其中,陇海马路街道就有102个无主管楼院,且普遍存在基础条件差、环境卫生差、居民缴纳物业费意识淡薄等问题。

2021年5月,辖区成立了郑州市首家街道办物业公司——河南隆美物业管理有限公司,针对辖区无主管楼院,以平均不到1元/平方米的物业费标准,解决了居民小区的整体卫生等多项民生问题。该公司突出党建引领的“红色”属性、办公物业的“公益”属性、红色物业的“责任”属性,成为郑州“红色物业”的典型代表之一。

“该物业公司不以盈利为目的,在进驻后结合实际实施‘菜单式’管理,先把楼院‘管起来’,再解决‘管得好’的问题。”管城区住房保障中心相关负责人表示,隆美物业实施“一院一策”,采取“路院共治”等方式,如:选择12小时还是24小时管理、几

天管理一次、卫生死角是否要清理?群众从居住环境变化中逐步认可并支持物业服务,打破了过去社会物业“进来留不住、留住干不长”的怪圈。

“几十年没用上暖气的片区,‘红色物业’进驻之后已有18个院开始纳入暖气。”隆美物业负责人表示,公司了解到近年来辖区居民对于安装集中供暖愿望迫切,一方面充分发挥“红色物业”议事厅作用,征求业主意见并商讨制定了暖气安装方案。另一方面,积极争取政府补助筹措资金,同时通过召开居民大会、发放宣传资料等方式,倡导居民共同参与、合理分担安装费用,并制定费用分摊具体方案,得到了广大居民的积极响应和支持。目前,陇三片区暖气安装工程正在有序推进,预计今年年底正式供暖。

“百姓信得过政府,进而信得过我们。”河南隆美物业管理有限公司相关负责人表示,办公物业的公益属性是根本,我们也在不断提升服务水平,下决心让服务对象这“最后一米”走得更舒心、更便捷。如今,“红色物业”已建立8个办事处,进驻小区346个,管理户数将近4万户。

建设市级智慧物业平台
构建物业管理服务新生态

“郑州市作为住建部‘智慧物业’工作部署试点城市之一,‘郑州市智慧物业管理平台’的建设是试点工作的重要成果。”市住房保障部门相关负责人表示,平台运行后将构建起一个全方位的智慧物业服务新生态。

据了解,郑州市智慧物业管理平台服务对象涵盖政府部门、物业企业以及市民群众,其智慧化、特色化的功能优势,有助于实现物业行业管理的全面数字化、智能

化,推动我市物业管理工作创新发展。在政务端,全市住房保障系统、街道物业办、项目小区、项目党建、维修资金查询管理、投诉建议、设备管理、智能停车、社区电商等功能。

在企业端,可实现物业缴费、报事报修、投诉建议、设备管理、智能停车、社区电商等功能。

目前,平台企业端可以提供18个业务模块,73个服务场景,共计440项功能,物业企业可根据自身需要,搭建适合自身需求的信息化体系。据了解,当前郑州市智慧物业管理平台已录入项目6000多个,录入企业信息300多家,录入社区信息200多个。

在居民端,平台将在全市居民提供家庭维修、家政服务、业主投票、维修资金查询管理、问题投诉处理等权益服务,帮助居民合法合理组建业委会,处理日常物业纠纷等问题。

“目前平台建设过程中,政务端和企业端已基本完成前期信息收集等工作,后续待政务端与企业端完善后,将陆续开展居民端信息录入及业主认证工作。”该平台相关负责人表示。

“紧盯群众‘寻常事’化解‘小矛盾’,更能筑牢‘大平安’。郑州市住房保障和房地产管理局相关负责人告诉记者,该局联合市委政法委已共同出台《关于建立全市物业矛盾纠纷多元预防化解工作机制的实施意见》,明确通过联席会议、工作联动、诉调对接和专家库建设4项工作机制,启动网格调解、分流调解、联动调解、精专调解“四联调解”,坚持从群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,全力推动基层矛盾纠纷多元预防化解工作。

截至目前,该局已累计排查物业矛盾纠纷2451个,化解2446个,化解率99.79%。

全国首例! 先心病患者 植入可降解金属覆膜支架

本报讯(记者 王红)心血管疾病治疗迎来技术新突破,支架植入心脏患者体内后将能被逐渐降解吸收!8月28日,记者获悉,阜外华中心血管病医院医疗专家团队为16岁先心病患者植入可降解金属覆膜支架,为病人顺利解决主动脉弓缩窄难题。这一手术的成功实施,在全国范围尚属首例。

患者小高今年16岁,正值花季的她却不能像同龄人那样充满活力,因为她的血压忽高忽低,有时候一切正常,有时又突然飙升到180毫米汞柱。数天前,小高突然晕厥,口唇发紫,家人赶紧把她送医。在阜外华中心血管病医院,经过医疗团队进一步完善检查,确诊病人患有主动脉弓缩窄先心病。

据介绍,主动脉弓缩窄的发病率约占先天性心脏病的4%~6%,是一种少见的先心病。这种疾病患者病情比较危险,因为主动脉弓是人体重要的“生命通道”,一旦发生狭窄,血液运输被“限流”后,就会对生命产生威胁,必须尽快手术。

据阜外华中心血管病医院副院长范太兵教授介绍,主动脉缩窄患者在早期可能没有明显的症状,但是随着时间的推移,患者可能会出现呼吸急促、疲劳、头晕、晕厥等症状,严重的情况下可能会导致心力衰竭,因此一定要早发现、早治疗、早康复。考虑到患者年仅16岁,仍处于生长发育关键阶段,经过多学科专家会诊,专家团队决定为其实施铁基可降解金属覆膜支架植入术。

跟传统开胸手术相比,这一手术模式更加微创、安全,覆膜支架能够显著减少手术创伤,降低手术风险,缩短术后恢复周期,提高患者的生活质量。更重要的是,可降解金属覆膜支架被植入后,可随时间流逝慢慢降解,并被人体吸收,真正实现“介入无植入”。

经过充分术前准备,手术开始了,医疗专家有条不紊,精准操作,先将可降解金属覆膜支架输送至预定位置,再慢慢把缩窄部位撑开,为患者成功打通了“生命通道”。术后,小高恢复良好,血压稳定,不适症状消失。

“这一新术式将最大程度保持患者血管的自然生长能力,属全国首例。”阜外华中心血管病医院结构性心脏病二病区副主任宋书波表示,植入支架实现自我降解吸收,在患者体内不留痕迹,人体血管可以保持自然生长能力,彻底恢复血管自身功能,患者无须终身服药,也不会影响到以后的再次治疗或手术。

我市首家数字化 智能社区餐厅亮相

老人可刷脸吃饭,年龄越大饭菜越便宜



本报讯(记者 徐富盈 文/图)老人可刷脸吃饭,年龄越大饭菜价格越便宜。8月27日中午,郑州市首家数字化智能社区饭堂“妈妈餐厅”在管城区平等街开业。便宜的价格、智能的称重收款模式,吸引附近不少老人前来就餐。

位于管城区平等街上的“妈妈餐厅”,一次可容纳30人左右。餐厅大堂偏北位置是一张方形取餐台,10多个菜品依序陈列,供客人自取(如图)。首次取餐前,客人需要扫码注册,并进行人脸识别,然后可取餐具。将餐具随托盘放入取餐台相应位置,酌量挑选菜品。菜肴入餐具后,台面感应系统自动称重计价,最后统一结算。价目表上显示,荤菜1.8元/50克,素菜1元/50克,米饭1元/碗。不仅价格较市面普通饭店偏低,且对不同人群有不同优惠措施,60岁至90岁,每10岁划一个等级,依次优惠10%至40%。

据西大街办事处工作人员介绍,“妈妈餐厅”是办事处与郑州市一家养老机构合作推出的社区养老助餐品牌,主要服务对象是辖区老人、快递小哥,同时也对普通市民开放。与传统公益性社区食堂不同,升级后的“妈妈餐厅”首次实现全过程智能化。

个别“黑悟空”玩家出现“晕3D”症状

专家:玩游戏谨记“不肝不氪”

直播圈粉、通宵体验攻略……随着国产游戏“黑悟空”的出圈,各路游戏大神也是各种秀操作,试图接下这波泼天的“富贵”。为了体验黑悟空的视觉效果,有人专门包下了电影院影厅……有些玩家出现了头晕不适,甚至呕吐等“晕3D”症状。

如何健康游戏?郑州人民医院郑东院区神经内科主任、副主任医师师海斌介绍,玩游戏还是谨记“不肝不氪”。所谓的“晕3D”是一种“3D晕眩症”的症状,是指在进行拟真度比较高的3D游戏时,造成人体眩晕的症状,与坐车看窗外、坐船看水面出现的发病机理类似,它的眩晕可以表现为天旋地转、恶心、呕吐、脸色苍白,甚至会出现冷汗、腹痛,严重者可以出现血压下降、呼吸深慢,眼球震颤或者晕厥等。

视力不好、散光近视戴眼镜的人容易出现这种症状,从视力的角度去考虑,建议玩半个小时就休息5到10分钟,让眼睛移到外界远处缓解疲劳。3D游戏画面过快,对大脑皮层是种刺激,有癫痫的病人最好不要玩,甚至电影也不要去看。另外,高血压病人一定要控制游戏时长,疲劳容易引起血压异常,画面紧张刺激的变化也会引起血压的升高。如果已经感到有点头晕,应立即进行休息,最好是平躺的姿势。

对于存在晕3D情况的人来说,降低屏幕的分辨率以及亮度,能够有效缓解身体所出现的头晕症状。注意游戏画面转动速度不要太快,屏幕转动速度过快也会造成眩晕。避免急转弯、急刹车、突然后退等操作,留给大脑反应余地。

出现3D晕眩症时,可以通过口服药物改善症状,如果眩晕症状持续存在,可能需要进行神经系统等方面的检查,必要时需要到正规医院进行治疗。 本报记者 张玉东 实习生 刘李佳祎

崇德向善 依法兴善

郑州倡议各界积极参与慈善日活动

本报讯(记者 田莎)今年9月5日是第九个“中华慈善日”,10月16日是第十七个“郑州慈善日”。近日,郑州市委办公室、郑州市人民政府办公室转发《第九个中华慈善日和第十七个郑州慈善日活动方案》的通知,倡议各党政机关、企事业单位、社会团体等参与“崇德向善 依法兴善”主题系列活动,奉献爱心。

通知指出,本次活动时间为9月1日至12月31日。活动内容:开展第九个“中华慈善日”宣传活动,开展2024年“久久公益节”活动,开展“幸福家园”村社互助工程建设,开展庆祝第十七个“郑州慈善日”暨大型捐赠活动等十项活动。

通知规定,活动募集的善款统一交由郑州慈善总会,用于助力乡村振兴,打造“幸福家园”,困难群众重大疾病救助,困境儿童、孤儿儿童救助,助残活动,慈善文化建设和慈善志愿者在行动六大类活动。

17公里用时16分钟

信阳7岁男孩亟须转院 郑州交警紧急护送就医

本报讯(记者 张玉东 通讯员 吴桐)8月27日晚间,一名7岁脑出血男孩需转院至河南省儿童医院治疗,郑州交警六支队铁骑队员沿途护送,迅速开启生命通道,护送男孩转院。

当日20时左右,指挥中心接到报警,一名7岁男孩脑出血,现从信阳市出发转院至河南省儿童医院,请求交警护送。接到求助后,铁骑队员立即前往郑州南站收费站,准备迎接求助车辆。其间,铁骑民警杨帆与指挥中心确定护送路线,指挥中心协调路线沿路警力密切配合,保障车队绿波通过。

“还有1公里下高速,做好准备!”20时40分,在收费站出口处,急救120转运车辆出现了。铁骑队员启动警灯双闪,开辟绿色通道,带领转运车前往医院。全程17公里,仅用时16分钟便成功将病人安全送达郑东新区河南省儿童医院。

家属对交警的帮助连声道谢。看到病人得到及时医治,铁骑队员们离开,重新回到了自己的工作岗位上。



近日,市区不少老街道上美丽的墙绘让旧墙焕新颜,为城市增添了活力。图为市民在南阳路油脂化工厂创意园内墙绘前拍照打卡。 本报记者 周雨 摄



修了5年多,丽水路咋还没修好?

进展:跨渠桥南半幅已架桥板,10月将拆围挡

本报记者 汪森霖 文/图



“丽水路跨东风渠是观澜苑1000多户出行的唯一大路,现在仅靠一条保通路出行,小孩上学、老人出行十分不便,希望赶紧修通跨渠桥。”近日,金水区锦艺金水湾业主王先生向郑州日报“市民热线”反映,丽水路(索凌路—文化路)道路工程(如图)受到周边居民关注,希望施工方采取措施加快修建速度,为大家的出行提速、增加安全感。

市民:修了5年多,丽水路啥时能完工?

丽水路(索凌路—文化路)位于金水区,规划为东西向城市主干道,道路红线宽度为45米、长987米,包含575米市政道路和412米跨文化路、东风渠桥梁。该工程于2018年3月完成立项,2019年3月完成施工招标,2019年7月施工单位正式进场。

8月28日,记者来到G30连霍高速文化路收费站入口附近,此时道路东侧施工区域仍处于

围挡当中,透过大门缝隙未见人员和施工迹象,道路西侧的丽水路跨文化路大桥约15米长的构件横截面已显露出来,南侧紧挨桥梁的保通路上不时有车辆行人通过。

丽水路周边有锦艺金水湾观澜苑、果村滨河家园东院、郑州丽水外国语学校等居民小区和学校,该路也是附近居民和师生、家长出行的重要通道,由于跨文化路大桥

迟迟未能完工,目前周边居民经常需要在文化路上绕路通行,既增加了大家的出行时间,雨雪天气时更容易发生危险事故。

“整整5年时间,这条路还在修,大家期待的桥还没有架好。”王先生说,周边居民盼盼多年,希望相关部门尽快帮丽水路施工提速,让大家出行时不用再堵在家门口的保通路上。

施工方:南半幅已架设桥板,10月初将拆300米围挡

丽水路(索凌路—文化路)道路工程的建设单位为郑州市建设投资集团有限公司,施工单位为北京市韩建水利水电工程有限公司,施工期限因各种因素影响一再延后,近两年周边居民不时通过各种渠道打探工程进度。

2024年6月,郑州市建设投资集团有限公司对网友咨询的该路跨东风渠桥梁工程进度进行回复:“养护、雨水工程已完工并通过管养部门验收,现已正式投用;道路

工程快车道已完成底层沥青摊铺,现正进行慢车道和人行道施工,开始摊铺水稳,跨桥梁工程下部结构完成90%,上部结构桥梁架梁完成25%,梁厂正在进行预制箱梁的制作工作,现场正在进行南半幅桥的架设。”

如今,又是两个月的时间过去,该工程又有怎样的进展?北京市韩建水利水电工程有限公司现场负责人介绍,跨文化路、东风渠桥梁的桩、梁已经搭好,南半幅桥面已经“架上了板”,但建

设方回复网友所说的“确保9月底完成主桥、两侧辅桥架设安装,年底全线完工通车”的目标,暂时还不能确定能否实现。

这名负责人表示,除了桥梁工程,索凌路以东约300米长的丽水路路面的机动车道和非机动车道已经完成路面铺设工作,目前两侧非机动车道内正在进行绿化施工,预计10月初可以拆除道路两侧设置的施工围挡,为周边居民和师生、家长的出行提供便利。