



一谈起老城区、老胡同,大多数人首先想到的就是街巷狭窄、秩序混乱、占道经营等难题,可是这些问题在泉城路街道得到了有效解决,“干净整洁、秩序井然”成了新的“胡同印象”。

自2017年3月起,泉城路街道将辖区划分为43个网格,86名街道机关工作人员全部下沉到辖区41条街巷,试水引入3家物业公司进行胡同管理,与城管、执法、市政、绿化、环卫等科所队的专业管理和社区志愿者的积极参与相结合,形成“物业精细化管理、城管全天候巡查、社区保姆式服务、政府规范化监管”的服务管理模式,在加快破解老城区管理难题上闯出一条新路,全面实现老城新变化、小网格大改观。



胡同管家帮助走失老人回家,老人家属送来锦旗感谢。

文/片 本报记者 刘飞跃

### 六大服务内容 胡同管家很贴心

去年12月份,天气转冷,老城区居民李先生家里的下水管道冻裂了,家人不会维修,胡同管家维修人员及时来到李先生家中进行维修,结果被污水喷了一身。“那个大叔觉得很不好意思,我们又不收费,亲自给我们送来了锦旗。”2月7日上午9点半,说起一面锦旗的来历,鞭指巷胡同管家办公室工作人员对记者娓娓道来。而这种发生在胡同管家与居民之间的暖心事几乎每天都在上演,数都数不过来。

泉城路街道位于老城区,大明湖景区就在辖区内,紧邻趵突泉等名胜风景区。老城区胡同多如牛毛,居民住着老院子,伴着老街坊,但也有日常生活中的许多烦恼。泉水多,居民泉边洗衣不文明;胡同窄,路边停车太拥堵;平房多,线路老化不安全;老人多,生命通道被堵隐患大;地势低,汛期内涝是常态……与相毗邻的金街泉城路差距甚远。管好老胡同、擦亮老胡同这张泉城名片,无论是对胡同里的老住户还是对泉城形象的维护来说,都是一件迫在眉睫的事情。

为了使老城区的社区治理能有质的提升,泉城路街道经过两个多月的考察,于2017年3月全面引入了3家专业物业公司,130余名“胡同管家”在老城区落地、生根、开花。这3家物业公司在物业管理的基础上,还具有停车管理、开放式小区管理及安保服务等方面优势。

就服务种类而言,“胡同管家”主要围绕环卫保洁、绿化养护、交通疏导、秩序维护、安全防范、设施巡查六大内容推进综合服务。每条胡同都有专职保安和物业管理人员,设置值守岗、巡逻岗,负责老城胡同的全方位日常工作。

值得一提的是,“胡同管家”入驻均采用政府购买服务的方式,居民并不需要缴纳物业费。至于疏通下水道、换灯泡等琐事,居民也可“私人定制”“胡同管家”免费上门服务,仅收取低于市场价的材料费。

给芙蓉街96号院更换电线;为游客找到丢失的背包;帮将军庙街23号及双忠祠街7号更换水管、水龙头;第一时间发现西公界街孟家胡同电线着火,报警处理;甚至有老人出去买菜,回来路上也会请“胡同管家”帮忙拎到家里……胡同管家暖暖的,很贴心。

### 24小时巡逻全年无休 胡同管家融进社区网格

为实现精细化管理,泉城路街道把胡同管家融进了社区网格化管理。胡同管家实行24小时不间断服务,做到了街巷内各种问题都能早发现、早制止、早上报、早解决,全面提升了辖区居民的安全感和满意度。同时,泉城

# 老胡同迎来“新管家” 小网格带动大改观

## 历下区泉城路街道探索老城区管理新思路



胡同管家维修电路。

路街道还把辖区划分成43个网格,每个网格配备两名机关工作人员和一名民警,负责所属网格内经济社会、民生、城管等诸多事项。

网格员姚德勇、修伟,网格民警迟延冰,职责包括网格巡查、党的建设以及社会治理等十几项工作,网格号为18,负责区域为鞭指巷45—129号。其中网格员和民警都明示了电话号码。2月6日早上9点多,记者在老城区探访,不少临街住户的墙壁上挂着“泉城路街道网格化服务管理公示牌”。

如何做到服务关口的前移?泉城路街道用这些实际行动给出了答案。把机关干部下沉社区,每名机关干部都是网格员,每名网格员都是一名“全科社工”,能解决的问题现场解决,不能解决的及时上报,按照相关指令处理,一张服务网在老城区密织。

观念是先进的,途径也是前沿的。网格员巡查时会根据街道自主研发的“智慧泉城”平台每天发布的巡查指令进行巡查,采取定人、定岗、定标、定责的“一包四定”模式,与“胡同管家”相互配合,成为专业科所队的重要补充,发动更多的社区楼院长和志愿者,党员参与到社区治理中来,形成了一盘棋的联动机制,社区治理再上一个台阶。

### 对症下药精细管理 胡同管家成为一剂“良方”

辖区面积1.85平方公里,41条背街小巷,547个居民院落,泉城路街道就是济南老胡同的代表。停车难、保洁难、维护难、绿化难、违建多等“四难一多”问题使得老胡同难管理

名副其实。记者注意到,泉城路街道真正做到了根据区域特点,发挥三家物业的特色,实行更为精细化的管理,对症下药,使胡同管家成为老城治理的一剂“良方”。

在鞭指巷社区,这里居民居住比较密集,人口也较多,尤其是老年人非常多,街道就发挥“胡同管家”物业管理服务的优势,为居民提供优质的物业服务。

芙蓉街社区北起起凤桥、东接西更道、南至翔凤巷、西通芙蓉街,这里是老城区的中心位置,又靠近芙蓉街,外地游客占了多数,胡同管家就主要集中盯紧卫生、安全等方面的工作。

“我们巡逻岗一个小时巡逻一次,西更道是泉城路到大明湖景区的一条主要街巷,游客非常多,很多人不知道一些景点,我们的管家还客串导游角色。”芙蓉社区管家办公室工作人员说。

临湖和贡院墙根社区的主要问题是停车问题,街道联合停车办对社区道路的乱停乱放问题进行了集中整治。依托停车运营公司在停车管理方面的专业特长和服务优势,“胡同管家”第一时间对社区的交通现状、泊位情况进行摸底调查并进行了规划,同时要求居民持四证一本(房产证、身份证、驾驶证、车辆行驶证,户口本)进行了车辆登记。

在街道办事处、区停车办的大力支持下,协调了社会车场5家(红尚坊、三联车场、贵和中心、贵和商厦、开元广场)共计200个停车泊位,公司经营车场8处(省府东街、省府西街、省府车场、旧军门巷、西旧军门巷、狮子口街、太平司街、西辕门)

共计159个停车泊位对居民优惠开放,提供三类停车优惠政策,解决了居民298辆机动车的停放问题,老城区居民也有了固定车位。短短三四个多月时间,41条背街小巷全面实现机动车零违停。

### 设置“私人定制”菜单 完善服务群众最后一公里

试运行五个月时间,泉城路街道不断探索修正运行模式,准备采取第三方机构考核评价胡同管家服务质量。同时,街道将充分整合2018年重点工作任务,对标市委、市政府1+454体系,调整胡同管家服务内容,有效整合街道与物业公司的人力资源,节省运行资本。

物业公司将制作“便民服务卡”,卡片上印有胡同管家的姓名、服务项目及监督电话,居民可根据自身需要随时预约服务和咨询问题,胡同管家则会第一时间响应和处置居民反映的问题,对居民反映的问题及时登记反馈回访,做到“满意一户、销号一户”,有效打通服务群众的“最后一公里”。

针对居民家中水电暖的维修问题,胡同管家将实现增值上门服务,通过配备专业的维修队伍,免收服务费,只收材料费,方便老城居民日常生活。同时,胡同管家将更加积极地参与学雷锋志愿岗的志愿服务,弘扬雷锋精神,实现学雷锋志愿岗常态化服务。定期走访社区内孤寡老人,对发现的新问题和解决不了的难题及时上报街道社区,做好社区孤寡老人的保障工作,做好孤寡老人的“守望者”。

服务菜单定制也将稳固创新,进一步搭建物业便民服务平台。充分利用“智慧泉城”信息平台为物业管理提供清晰、便捷的管理办法,通过提高管理效率降低物业管理成本,保障物业长期健康运营。

为居民引入保姆管家,设置针对性的“私人定制”菜单,让居民足不出户就可享受来自交通安保、文化医疗、居家养老、商业便民、金融通讯、巡查维护、党建宣传、共建共享的服务内容。整合社区养老服务设施,专业服务队伍和社会资源,重点打造以“呼叫救助、居家照料、健康服务、档案管理”为中心的智能居家养老服务网络,为老年人提供综合性的养老服务。