



精致城市建设在行动

乳山银滩：“精致物业”让居民生活更有温度

近年来，乳山滨海新区瞄准精致社区建设方向，紧盯城市社区不精致不精细的地方、居民业主不称心不满意的事情、物业管理不健全不通畅的机制，坚持党建引领、行业担当、社会协同、业主参与，综合推进社区环境治理和物业工作创新。

发挥党的组织优势和群众工作优势，乳山滨海新区让“红色”贯彻社区管理始终，让物业成为贯通基层党组织联系群众的“毛细血管”，真正打通联系群众、服务群众“最后一米”，满足居民多样化、精细化、个性化需求。

邀请业主“挑刺” 推动服务提升

“上个周刚把小区4个车棚破损的问题反映给物业，他们立马联系维修师傅现场查看、制定方案、采购物料，这个周物料一到位，工人立马就动工了，为物业的高效率点赞！”看着小区门口修整一新的车棚，乳山市滨海新区月亮湾社区碧海名居小区业主李思民说。

早在10多年前，李思民就带着一家人从黑龙江搬到乳山银滩定居，一路见证了银滩从旅游度假区变成宜居新城区，对银滩有着浓厚感情。“可以说，我们是看着银滩成长起来的，基础设施逐渐完善，小区物业服务越来越好，我们心里也很骄傲，这种感情只有久居银滩的人才能体会。”作为一名老党员，李思民积极发挥先锋模范作用，报名成为碧海名居小区环境物业管理委员会的一员，积极为银滩建设贡献自己的力量。

虽然热爱银滩，但是李思民的工作却是给银滩“挑刺儿”。环境物业管理委员会的成员每周对小区进行一次“问题巡视”，并用手机一一记录、拍照存在的问题死角，反馈给小区物业。对于业主集中反映的一些问题，李思民和同事也会认真记录、及时反馈。

“环境物业管理委员会成立的初衷就是帮助业主们监督物业，加快改善和提升月亮湾社区的环境和物

业管理水平。您有所呼，我有所应。我们也欢迎业主‘挑刺儿’‘找茬儿’，大家共同努力让小区变得越来越好，越来越和谐。”物业工作人员张妍说。

环境物业管理委员会提出存在问题的地方，物业都会安排工作人员到现场实地查看，可以现场解决的，立即安排人解决；需要一定时间解决的，给出整改意见和解决方案；对于有些不在物业职责范围之内的问题，物业工作人员也尽可能去协调或给出合理的建议。

“这里原本是绿化带，但是很多业主经常抄近路到广场健身，时间久了就踩出一条小路。夏季雨水多的时候，泥路不太好走。我们得知这一情况，赶紧反馈给物业，他们协调来了大理石板之类的，昨天就帮忙给铺好的。”李思民说的小路旁是小区一处健身广场，新装的石板路让业主出行更顺畅。

李思民说，他们还充分发挥小区流动党支部作用，让更多党员参与到环境物业管理委员会中，让热爱银滩的业主更好地参与小区建设，拉近了业主与物业之间的距离，让双方沟通得更顺畅，也让业主们的生活更顺心。

“5321”工作体系 提高物业办事效率

“您好，我是12号楼住户，家里米面、蔬菜快吃完了，麻烦帮忙买一点。还需要一些生活用品，我给您列个单子……”疫情防控关键时期，乳山滨海新区的小区实行封闭管理，76岁的刘阿姨家里粮食、蔬菜告急，给物业打电话寻求帮助。

接到刘阿姨电话后，物业工作人员立马派单，将刘阿姨的需求清单发给“代购员”，1个多小时的功夫，“代购员”就在附近连锁超市买齐了清单上的米面、蔬菜及日常生活用品，并亲自送到刘阿姨所在单元楼。

物业人员接到业主诉求后5分钟内派工；简单的小问题需要在30分钟内解决；复杂繁琐的问题要在2小时内解决；特殊问题在1天内向业主提出解决方案……在山东银

滩物业服务有限公司的物业管理手册里，每一次业主诉求办理都体现着“5321”服务体系的高效率。

“物业服务不但效率高，也很暖心。去年我老伴儿在楼下摔了一跤，多亏物业工作人员联系车辆，帮忙送去附近的乳山市第二人民医院就诊，还帮我们挂号，楼上楼下跑腿，得知没事后他们才离开，真的太感谢了。”刘阿姨说，原本就是看中了银滩碧海蓝天的好环境，子女起初还担心两人住着不方便，只让他们每年夏天来度假一两个月。现在子女也很支持他们常年在银滩定居，大女儿还计划退休后也来和老两口一起生活。

“业主不远千里万里来银滩居住，因为信任才选择了我们小区。我们也要对得起这份信任，能搭把手就搭把手。业主对物业服务工作满意了，我们的工作也更好开展，对彼此来说是双赢。”银滩物业工作人员说。

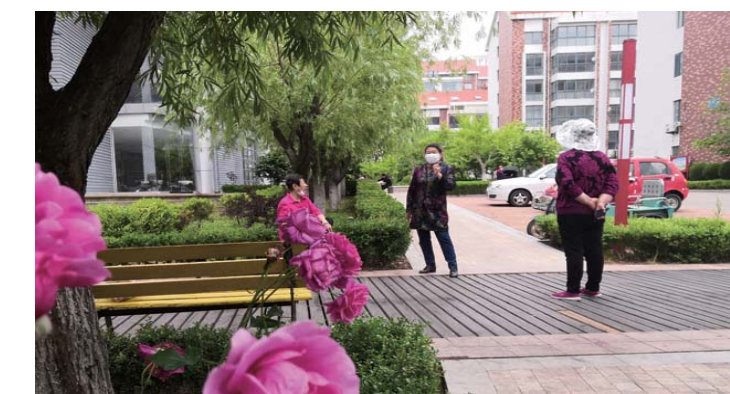
“5321”服务体系只是乳山滨海新区提升服务的一个缩影。近年来，乳山滨海新区根据区内实际情况，以居民诉求为导向，在补齐基础设施短板的同时，不断改善物业管理中的薄弱环节，逐步提高银滩承载力，满足居民日益增长的需求。

小区物业管理 “搬”进微信群

“小区花园里最好能增加几个排椅，方便老人小孩休息乘凉，现在小区居住的人多了，原来设计的排椅数量不太够用……”

“现在小区里人多、车多，应该在这几条路设置醒目一点的警示标识，提醒业主们注意行车安全，避免意外发生……”

在乳山银滩维多利亚小区微信群里，针对小区管理方面存在的薄弱环节，业主们畅所欲言提出整改建议。居民有所呼，物业有所应。针对小区业主提出的意见，管理维多利亚小区的鸿浩物业也会第一时间安排工作人员现场查看，能现场解决的立即解决，暂时需要协调的也



乳山银滩业主在小区公园休闲。



维修工人在给车棚更换彩钢瓦。

会给出反馈。

“业主提出意见没几天，小区花园就新增了几处新排椅，现在我每天都带着孩子到花园赏赏花，到喷泉边玩玩水，很惬意。”维多利亚小区业主赵阿姨说。

近年来，随着银滩常住居民人数日渐增多，居民各方面需求也不断提升，为此，乳山滨海新区开通了民生服务热线、社区QQ群、微信群，推进管委会、社区委员会、物业公司、业主委员会“四位一体”共管共管物业管理模式，多渠道受理和解决银滩居民咨询、求助和投诉，打造以信息化、智能化社会管理与服务为一体的新型社区管理形态，更好地服务来自天南海北的业主，让银滩居民不出门就能解决诉求。

为进一步完善社区服务功能，

乳山滨海新区还对区域内9个社区进行硬件改造和服务提升，在社区中心配备了便民中心、乒乓球室、健身房、书法室、阅览室、棋牌室等，为居民免费提供便民资讯、休闲健身、学习娱乐等服务，新建了总面积2000平米的党群服务中心、城市书房、社区老年大学等，成为银滩业主提供文化休闲新载体。

在规范社区便民服务方面，乳山滨海新区秉持“一站式”服务理念，不断拓展社区服务范围，让居民不出社区就能办理医保、户籍、有线电视等业务。同时，创新社区治理模式，建立“社区+小区”两级网格管理体系，通过设立群众工作指导员制度，每月定时到村居与群众面对面现场办公，规范常态化联系群众机制。（姜俏俏）

乳山：产业扶贫“加速度” 群众脱贫有路子

天刚蒙蒙亮，家住乳山诸往镇镇上石棚村的村民王守卫就来到了蜂房，只见他熟练地清扫蜂箱、清除蚊虫、给蜜蜂喂糖水，一套标准动作忙下来，王守卫出了一身汗，那防护服下的汗水流到了嘴里，甜到了他心里，“可别小看这小小的蜜蜂，它们可是我们村的‘摇钱树’，我原来在家种地，这地不肥，也就种些花生、玉米，一年最多才能有万八千的收入，刚刚够维持生活，现在好了，村里雇我们4个村民负责养蜂，每天能给100块钱的工资，这穷日子可算有了盼头了！”

马石山位于乳山市诸往镇，山势蜿蜒险峻，岭长谷深。王守卫所在的上石棚村，便位于马石山深处，上石棚村红色气息浓郁，民风淳朴，但地处偏远，位于马石山

中，土壤贫瘠，大部分土地被石棚覆盖，一般的种养殖项目无法在这里实施，村集体和村民多年探索，始终没有找到合适的致富之路，发家致富陷入困境。

今年诸往镇将产业扶贫作为助力上石棚村脱贫攻坚的有力手段，结合地理位置、环境特点、人员情况，研究确定了以养蜂项目为抓手，“集体+项目+农户”为运作模式的扶贫策略，在帮扶单位的帮扶下全面规划项目，项目初期由村集体进行统一管理，组织农户参与，帮扶单位帮助确定产品线上销售渠道，打造专属品牌，提高产品知名度，为村集体和农户们谋划出一条涵盖蜜蜂养殖、蜂蜜宣传、产品质量检测、品牌打造、销售渠道的全方位致富之路，尽可能为其

解决可能出现的后顾之忧。待品牌影响力、竞争力及养蜂技术成熟后，便号召农户自行养殖，实现创收致富。

说干就干，很快，蜂箱、防蜂服、养蜂用具、药品等一系列必备用品就运到了村里，一起来的还有农行请来的专家们，他们实地考察了养蜂场地，并现场传授了养蜂技术和经验。“现在这60箱蜜蜂分了两个批次，已经酿制了1700斤蓝莓蜜，接下来等到满山槐花开了，蜜蜂们就要忙着酿制槐花蜜了。”乳山市诸往镇工作人员算了一笔账，“正常来说，一箱蜂可以产50斤甚至更多的蜂蜜，一斤蜂蜜售价在50元左右，除去人工成本，预计能带来12万元左右的收益，对村集体和村民来说，这笔收入相当可观了”。

近年来，乳山市把项目建设作为村级脱贫的长效保障，不断提升村级“造血”能力。在项目筛选上，以不亏损为前提，以稳盈利为目标，在对重点村的资产资源深入摸排的基础上，严格把关，反复研究论证，尽可能筛选投资风险小、效益稳定性高的项目，确保项目安全、风险可控。

在项目运营中，综合考虑生产、销售、市场等各种因素，对一些不适宜由村集体自主经营的项目，转变经营方式，采取托管、租赁等形式，每年获得稳定收益。在项目监管上，组织扶贫、财政、审计等部门定期开展实地检查，从项目规模、收益水平、管护机制、运营状况、收益分配等方面，逐个项目进行风险评估，对存在的问题限期整改整顿，确保扶贫项目

持续产生收益，不发生跑冒滴漏问题。

截至目前，累计安排专项资金支持45个重点村发展产业扶贫项目91个，实现重点村贫困户全覆盖；安排专项资金支持541个“插花村”发展产业扶贫项目2个，依托乳山市国运公司投入羊肚菌产业基地、泛海阳光能源等产业项目，实现“插花村”贫困户全覆盖。

同时，组织各镇对重点村集体资产、资源情况进行分析论证，进一步挖掘村集体资产、资源潜力，通过利用空闲地发展种养业、利用闲置房屋招商引资、依托区位优势发展乡村旅游等方式，找到适合各村发展的产业、好路子。

（于瑄）