

从“黑榜”变“红榜” 满意度从60%升至94% 这个小区做对了什么？

“这三年，小区变化太大了，新引进的物业把小区管理得井井有条。居民有需求，物业管家总能及时响应。小区内部的绿化、硬件设施都得到了提升，现在生活在这里很幸福！”家住镇海区庄市街道汉郡社区瀚宁府小区的陈先生高兴地说。

三年前，瀚宁府小区曾被镇海区建设交通局列入2021年第二季度“物业服务黑榜”小区。如今，它不仅成功“摘帽”，还在2025年第一季度登上了“物业服务红榜”，居民满意度从不到60%飙升至94%，物业费收缴率从三年前的不足30%，上升至目前的95%以上，成为镇海区居业物协同共治的标杆。



丰富的社区活动。

1 提升小区硬件 打造舒适家园

瀚宁府小区交付于2020年，共有住户768户。由于物业服务水平差，居民和物业矛盾激烈，三年前，小区物业费收缴率一度跌到不足30%。2021年1月，业委会成立后，立刻着手重新选聘物业。2022年，新物业杭州滨江物业带着50万元资金入驻小区，开启了小区的“蝶变”之路。

“我们小区是这家物业在镇海区的首个项目，物业下了不少功夫。”业委会主任贺海波说。杭州滨江物业入驻后，首先是强化小区安全，他们对电梯、消防系统、供水供电设备进行全面检修，更换了破损井盖、修复了路面地砖，并增设了智能监控系统。同时，物业还对小区环境进行提升改造，大门亮化、小门景观精设、地库改造美化、非机动车坡道改造……一系列举措让小区四季有景，处处皆画。

此外，为了增加小区的活动场地，物业还将一个架空层改造成了儿童游玩场地，并对每个单元的电梯厅进行美化改造，设置了桌椅供居民休憩。

这一系列“匠心”举措，让小区从里到外焕然一新，也赢得了居民的信任和好评。

2 用“阳光透明”赢得居民信任 物业费收缴率升至95%以上

硬件升级只是第一步，物业服务的提效更是关键。为了重塑物业与居民间的信任纽带，瀚宁府小区物业推行了“阳光透明”管理模式。

“我们在公示栏公示服务标准、收费明细及工作流程，确保业主‘明白消费’。”物业负责人表示。保洁频次、电梯保养计划等都以图文形式公开，接受业主监督。同时，物业还拓展了业主直

连渠道，定期拜访沟通，先后修复了破损设施、解决了停车混乱等历史遗留问题百余件。

在最近一次的业主满意度调查中，业主满意度已从物业入驻初期的低于60%跃升至94%，物业费收缴率从三年前的不足30%，到了目前的95%以上。

“现在有什么问题，只要反应给物业，他们很快就会处理。我们住在这里，很安心。”居民李阿姨说。

3 “居业物”共治 破解一系列民生难题

提升硬件环境品质后，小区更在如何提升居民生活品质上下功夫。小区实施垃圾分类后，3个垃圾投放点的位置引发了居民争议。其中，位于中庭的投放点被不少居民认为影响小区品质，还有居民反映垃圾清运车每天清晨进出小区时的噪音影响居民休息。

为了解决这些问题，居业物三方共同商议，最终在居民选址的4个投放点中选取了3个，并取消了位于中庭的投放点。中庭原垃圾投放点的位置被改造成一个居民休憩聊天亭，取名“翰林阁”，营造小区文化氛围。

“小区的治理，需要在‘居业物’三驾马车协同治理下，才能实现华丽转身，缺一不可。”业委会主任贺海波说。在镇海区建设交通局的指导下，小区选优配强业委会队伍，年初完成新一届

业委会换届选举，吸纳骨干社工、大学教师、现役军人、法院专家等专业人才组建成业委会9人队伍，其中党员占8人。他们发挥专业优势，监督物业工作并传达居民诉求。

“小区的治理，关键是要调动居民参与小区治理的热情。”贺海波说。小区设有居民自治互助站，为居民提供常态化协商平台。在庄市街道汉郡社区指导下，小区增设共享图书角、共享儿童游玩区、婴幼儿活动中心，吸引更多年轻人加入自治队伍。

平时，小区内会定期开展便民服务，如家电维修、理发等；节日期间则举办各类活动。这些举措让小区居民从“陌邻”变“睦邻”，形成了“助人者受益”的良性循环。

记者 周科娜
通讯员 倪天任 王婕妤 文/摄

摆摊卖甜品 日入四位数 00后女孩：热爱是最好的动力

当同龄人还在为求职奔波时，宁波00后姑娘李雯，却已经在创业的赛道上跑出亮眼的成绩。毕业于浙江商业技师学院烹饪专业的她，用一块块香甜绵密的提拉米苏打开了市场，摆摊日入四位数，实现“舌尖上的逆袭”。

出生于2002年的李雯，从小对烘焙情有独钟，希望自己能亲手做出精致美味的甜品。“小时候，我最喜欢趴在蛋糕甜品店的玻璃上，看着奶油在裱花袋下绽放出花朵，创造甜品的过程特别治愈。”李雯谈起甜品时，眼里满是光芒。

毕业后，李雯果断选择将兴趣转化为事业，开启摆摊卖提拉米苏的创业之路。从采购马斯卡彭奶酪、手指饼干等原料，到研发独家配方，再到设计精致包装，每个环节她都亲力亲为。她说，这份创业底气，得益于学院“工学一体化”的实践教育。

在校期间，李雯就参与过校园美食节的实战项目，从成本核算到顾客沟通，从突发问题处理到产品迭代优化，都积累了宝贵经验。

“毕业那段时间，地摊经济蛮火的，我就想着出来试一试。我实践的第一站就是中体城，感觉这个地方很不错。”李雯笑着回忆，那时候自己做出来的蛋糕受到了很多顾客的好评和支持，这也给了她很大信心，提拉米苏的口味、造型、定价都是结合顾客给的意见逐步进行调整的。

功夫不负有心人，凭借真材实料和创新口味，李雯的提拉米苏迅速走红。不少顾客专程从城市的各个角落赶来，甚至提前预订，生怕扑空。如今，她的摊位前常常排起长队，日营业额突破四位数。

“创业没有想象中容易，但热爱就是最好的动力。”李雯表示，2023年初，刚开始创业的那个冬天，天气很冷，摆摊的设备也很简陋——一把四面透风的伞，一到晚上就冷得不行。由于刚开始售卖提拉米苏，没有积累的顾客，摊位前几乎没什么人，收入更是惨不忍睹。

尽管放弃创业的念头偶尔会在脑海中闪过，但她和创业小伙伴互相鼓励，始终坚定自己的选择。正是这份对提拉米苏的热爱，让她在寒冷的冬夜里找到了坚持下去的力量。她开始尝试在社交媒体上宣传自己的产品，通过分享制作过程、讲述创业故事、记录摆摊过程，逐渐吸引了一批忠实的粉丝。随着时间推移，她的提拉米苏摊位前开始有了络绎不绝的顾客，收入也逐渐稳定下来。

“我觉得三百六十行，行行出状元，也想鼓励更多年轻人，无论接受高等教育还是职业教育，只要坚定信念，踏实肯干，就能活出自己的精彩人生！”李雯说。

记者 陶倪 通讯员 李怡蕾



李雯在制作提拉米苏。受访者供图