

# 从40%到85% 鄞州老旧小区凭“金牌管家” 解锁物业费逆袭密码



飞虹桥社区便民活动现场(资料图)

“若不是管家发现得早、处理得快,我那套空置房恐怕早就‘水漫金山’了!”回想起2025年年初的惊险一幕,鄞州区飞虹桥社区居民王女士至今仍心有余悸,言语间更满是感激。

这场悄然化解的危机,恰是飞虹桥社区“金牌管家”从“坐等派单”转向“主动巡查”的生动写照。

这个建于上世纪90年代末的老旧小区,曾因服务滞后陷入物业费收缴率不足40%的困境;自2021年起探索的“金牌管家”模式,不仅让物业费收缴率稳步跃升至85%,更悄然重新织紧了社区里一度松弛的信任之网。

## 1 困局:老旧小区的“信任赤字”

作为飞虹桥社区唯一一个居住小区,始建于上个世纪90年代末的飞虹桥社区,分一二三区,拥有89栋住宅楼、近4000户居民。随着时间推移,基础设施老化、物业服务响应迟缓,业主与物业之间的矛盾日益凸显。

五年前,这里曾陷入一种典型的“恶性循环”:业主投诉居高不下,物业费收缴率持续走低,一度跌破40%。“服务越差,越没人愿意交费;收不上钱,服务就更难提升。”一位社区老工作者如此回忆。

这背后,实则是长期积累的“信任赤字”——居民对物业服务的不满,直接转化为拒缴物业费的行动。如何打破僵局,成为治理突围的关键。

**分类信息** | 联系人:姚老师 87682086、13884469746(微信同号) 截稿时间:工作日当天16:00

《宁波晚报》分类广告,承接遗失、声明、公告、商务等类信息。

●宁波启智文具有限公司遗失

宁波港兴公司出具的提单一份,三正三副,提单序列号:0062958

船名航次:MAERSK EUNAPO LIS V 545E 提单号:261455274D

箱封号:MSKU0989320/CN415

1539 目的港:LA GUAIRA,

声明作废

●麦多影业有限公司遗失公章一枚,编号:3302120517

204,声明作废

●宁波东杰保安服务有限公司

遗失公章一枚,编号:3302120428329,声明作废

●宁波华杰顺船务有限公司遗失公章一枚,编号:33020610

179283,声明作废

## 关于限期腾退房屋的通知

海曙区柳翠街1号32幢501室的相关方:

我方(中华人民共和国宁波海关)系该不动产的合法权利人,对该不动产享有占有、使用、收益、处分的完整物权,受法律严格保护。现正式通知你方即日起30日内,立即清空并搬离不动产内所有属于你方的个人物品、设备设施等全部财物。若你方未在上述指定期限内履行完整搬离及交接义务,我方将视为你方无正当理由拒绝返还不动产,届时我方将报警并进行下一步处置。

联系人:张老师 章老师

联系电话:0574-89092815 0574-89095167

中华人民共和国宁波海关 2026年1月8日

## 2 破冰:“金牌管家”激活服务末梢

2021年起,飞虹桥社区携手物业,共同探索“金牌管家”服务新模式,通过三项机制创新,重塑社区服务生态,成为社区从“被动应对”转向“主动破局”的关键一步。

首先,小区划分为4个片区,各设一名驻点专职“管家”,变“被动响应”为“主动治理”。“过去,居民有事找物业,往往要层层转达,效率低、体验差。现在,我们让管家走出办公室,沉到片区、走进楼道,就是要让居民‘有事能第一时间找到身边人’。”飞虹桥社区党委书记边永定说。

这一转变,让管家成为社区的“移动探头”,在每日巡查中主动发现问题、提前介入,实现“未诉先办”。居民有事能第一时间找到“身边人”,投诉量自然下降。

“管家是服务居民的第一线,但如果他们只有责任没有权力,遇到问题只能层层上报,服务就成了‘空架子’。”边永定介绍,针对这一痛点,社区与物业推出了双向赋能机制:物业赋予其“片区微项目经理”身份,可直接指挥调度保洁、保安、维修人员;社区则赋予其“编外网格员”身份,对接社区公共资源,协同解决超出物业范围的难题。权与资源的双重加持,让管家们干事更有底气、成事更有效率。

改变以往物业内部考核的单一模式,建立由社区、业委会、物业共同参与的三方联合考评机制。考核聚焦片区环境面貌与居民满意度,设立“金、银、合格”三级评价。获评“金牌管家”的,不仅获得奖励,更在公示栏赢得荣誉;评价持续不佳的,社区与业委会有权建议更换。这套机制激发了管家之间的良性循环,推动整体服务水平水涨船高。

## 3 融合:从服务到共治的新生态

走进飞虹桥社区,一块“报修晾晒屏幕”格外引人注目。屏幕上实时滚动着管家的接单进度、处理时限,服务全过程置于居民、业委会和社区的共同监督之下。

服务的提升直接体现在物业费收缴率的跨越式增长上。越来越多业主被管家的贴心服务打动,主动足额缴纳物业费,甚至主动补交往年欠款。据统计,2024年该社区物业费收缴率达到85%,而随着业主主动补交2023年费用,2023年物业费收缴率也同步攀升至85%以上,彻底走出此前的收缴困境。

在今天的飞虹桥社区,服务已渗透于细微之处:高龄老人拎米上楼,路过的管家顺手接过送到家门口;居民家数字电视故障,管家上门帮忙调试;遇到“上层漏、下层愁”的邻里纠纷,管家主动搭建沟通平台,协调双方及维修资源……

物业内部也实现了高效协同,保安协助监督保洁,保洁配合维护秩序。通过管家与居民的常态化互动、全方位服务,不仅补齐了老旧小区治理的短板,更搭建起社区与居民之间的信任桥梁。“金牌管家”队伍已成为社区治理力量的重要延伸,让治理触角抵达每个楼栋、每个单元。

这场悄然而深刻的转变,正是基层治理现代化进程中,一次充满温情的生动实践。

记者 周科娜 通讯员 曾家宇 虞文君



## 消防部门多措并举 筑牢高层建筑安全屏障

为深刻汲取高层建筑火灾事故教训,连日来,宁波市消防救援支队组织开展高层建筑消防安全调研,聚焦消防设施、“生命通道”、用火用电、责任落实、救援保障等方面问题,全面深化高层建筑重大火灾风险隐患排查整治行动,筑牢高层建筑消防安全屏障。

该支队集中力量对全市高层建筑开展消防安全专项检查,组织行业部门、乡镇(街道)、公安派出所、网格员、第三方服务机构等力量,开展高层建筑底数“大清查”。对排查发现的隐患,立行立改、动态清零;对重大隐患进行重点督改,落实临时管控,明确措施,倒排时限,实行对账销号。

各地消防部门成立整治专班,召开高层建筑重大火灾风险隐患排查整治行动业务培训会,统筹协调推进整治行动。同时,开展公共高层建筑消防安全警示教育宣讲活动,对辖区高层公共建筑产权单位、使用单位和物业服务企业主要负责人实施“分级分类、区域包片”专项培训,切实压实主体责任。

下一步,该支队将持续聚焦高层建筑重大火灾风险隐患,全面开展大排查、快整治、严管理,建立健全高层建筑消防安全治理体系,有效提升高层建筑本质安全水平,坚决防范遏制亡人火灾事故。记者 马涛 通讯员 毛安娜

## 外墙涂料刚完工就脱落 余姚市场监管部门 实地勘查巧解纠纷

新房子外墙涂料施工完没多久就大面积脱落,消费者要求施工方承担责任,施工方认为是产品质量问题,应由厂家赔偿,而厂家却坚称是施工不规范,双方争执不下。近日,余姚市市场监管局泗门分局通过实地勘查、多方协商,成功化解这起消费纠纷。

两个月前,余姚市民胡先生为房屋外墙装修,购买了余姚市泗门镇某涂料厂生产的涂料,并请某施工方装修。经过两个多月的施工,外墙装修顺利完工,可没等胡先生高兴多久,墙面就出现大面积脱落现象。胡先生与施工方交涉,施工方认为严格按照产品说明操作,问题根源在于涂料质量不达标,而厂家认为施工不规范,双方争执不下。于是,胡先生只得拨打12315投诉电话向余姚市市场监管部门求助。

接到投诉后,泗门分局工作人员第一时间联系多方当事人了解情况,并进行调解。为了及时客观厘清责任,工作人员约定各方共同前往现场勘查。在脱落墙面现场,三方仔细查看墙面状况,施工方详细说明施工流程,厂家也对产品特性进行解释。

经过实地核查和通过对三方耐心说服和沟通协调,三方终于达成一致意见:涂料厂与施工方各自承担一半责任,厂家免费提供墙面返修所需的涂料,施工方负责完成后续的返修施工,直到消费者满意为止。外墙修复后,胡先生表示,“本来以为要扯皮很久,没想到市场监管部门这么快就彻底解决了,我对结果非常满意,对市场监管部门深表感谢!”

为此,余姚市市场监管部门特别提醒广大消费者:购买装修材料等商品时,务必保存购货凭证、产品说明书等相关证据;若遇到产品质量问题,商家消极处理或拒不解决的,请及时拨打12315或12345投诉电话,依法维护自身合法权益。

通讯员 张松高 沈立波