

从40%到85% 鄞州老小区凭“金牌管家” 解锁物业费逆袭密码



飞虹社区便民活动现场(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，鄞州区飞虹新村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”

作为飞虹社区唯一一个居住小区，始建于上个世纪90年代末的飞虹新村，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。

2 破冰：“金牌管家”激活服务末梢

2021年起，飞虹社区携手物业，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

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

《宁波晚报》分类广告，承接遗失、声明、公告、商务等信息。

●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

●爱多 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：33021
210428329，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