

# 物业“快一步” 生命“留一步” 看这位物业主管 如何改变一个老旧小区

“今天一大早，钱主管就爬到一楼天井遮阳棚上，把掉在上面的杂物清理干净！”6月2日下午，海曙区月湖街道迎凤社区水仓小区保安室里，居民为小区物业主管钱建华点赞，“住在小区这么久，第一次感受这么周到的服务。”

钱建华是宏建物业的一名物业主管。在他眼中，清杂物、修设施、帮居民解难不过是“分内事”，可居民看在眼里，记在心里，落实在行动上：近两年，小区物业费收缴率稳步提升，一些常年拖欠费用的业主主动上门缴费。



业主给钱建华送来锦旗。社区供图

## 1 “危急关头伸援手”

水仓小区坐落在解放南路边上，是典型的老旧小区，共有住户362户，老年居民占比偏高。据所属迎凤社区排摸统计，水仓小区连同陈家巷片区，90周岁以上老人超10人，其中6位老人独自居住，这对物业服务的细心度和责任心也提出更高要求。

今年5月1日，一场意外突然降临：11号楼三楼租户冲进保安室，一把拽住正在值班的钱建华：“钱主管，我听见对门一直有人在喊救命，你快去看看！”

“这家住的应该是一位80多岁的老太太。”钱建华的心一下提到嗓子眼，立刻飞奔至11号楼三楼住户门口，发现房门、防盗门均已反锁，屋内不断传来“救命！痛死我了！”的呼救声。

钱建华一边隔着房门安抚老人，一边拨打110报警、120急救电话，并联系老人的儿子。数分钟后，民警、急救人员、开锁师傅抵达现场，他又配合急救人员将老人转运到救护车上。

看着救护车鸣笛远去，钱建华才长长松了一口气，额头满是汗珠。在高龄老人集聚的老旧小区，物业的“快一步”，往往意味着生命“留一步”。他争分夺秒地处置，为老人争取到宝贵的救治时间。

此前，紫薇小区一住户家中老旧“热得快”在使用时发生故障起火。正在巡逻的保安队长崔师傅率先冲进火场控制明火；随后赶到的钱建华在发现故障“热得快”复燃后，更是数次折返火场。待到消防车辆抵达时，明火已被彻底扑灭。

## 2 “排忧解难效率高”

危急时刻的紧急救援从不是偶然之举，而是源于日复一日在小区的坚守。2024年10月，钱建华被宏建物业派驻水仓小区担任物业主管。入职后，他每天周旋在家长里短、鸡毛蒜皮的琐事中：老小区年久失修，管道淤堵、线路老化、家电故障频发，就连家里的窗帘脱落，大家第一时间想到的就是找他帮忙。

“这些事情放在年轻人身上不值一提，但对行动不便、独居在家的老人来说，件件都是天大的事。”秉持这样的想法，钱建华始终坚持把居民的琐事

当做自家急事来处置。

他刚上任不久，一户独居老人家中热水器爆裂，“水漫金山”，偏偏老人手机欠费停机无法对外求助，只能焦灼又无助地在保安室外等候。钱建华获悉后立刻上门，和同事一起排水清淤、检修设备，快速化解险情。

还有一次，小区里的一个孩子意外骨折，平常靠借用小区公用轮椅上学。有一天清晨，轮椅被其他人临时借用，眼看上学要迟到，孩子情绪低落。钱建华见状二话不说，当即用电动车把孩子送到学校，解了燃眉之急。

## 3 “尽职尽责办实事”

按照作息制度，钱建华每天8点上班，但他基本上每天7点10分就会到岗。“很多业主习惯上班前抽空来反映问题，我早点到岗，就能多帮大家解决一点急事。”

为保障小区垃圾卡发放工作顺利推进，钱建华最近更是连续两个月放弃休息日，逐户上门对接登记；平日社区开展邻里矛盾调解，他也主动参与，凭借熟悉楼栋分布、了解每户民情的优势，提出针对性建议，为基层社区治理增效。

“既然做了这份工作，就一定要做好，把业主家的事当成自己家的事来办。不然用宁波话来说，太‘坍台’了。”这是钱建华朴素的工作信条。在他看来，物业服务没有捷径，贵在真心待人、用心办事。

个人向善之心的长久落地，离不开所属物业公司与迎凤社区的鼎力扶持，各方理念同频，才能同向发力。2025年起，在迎凤社区支持下，负责水

仓小区、紫薇小区物业服务的宏建物业正式组建“物业帮帮团”，全体物业工作人员加入其中，帮不会使用自助快递柜的老年居民取快递；配备“便民服务箱”，放上老花镜、针线包、创可贴等，以备不时之需；平时还会定期组织保安、居民参与消防实训，普及火场自救、初期火情扑救知识。

在水仓小区保安室的墙上，送给钱建华和物业的锦旗格外醒目。“善良大爱暖人心，危急关头伸援手”，致敬他挺身而出救助老人的担当；“拾金不昧品德高，高风亮节素质好”，彰显他诚实守信的职业操守；“尽职尽责办实事，排忧解难效率高”，诠释他务实尽责的工作作风。一桩桩小事，一次次援手，在小区内营造出互助友善的新风尚，拉近了物业与业主的距离，让老旧小区充满温情暖意。

记者 石承承  
通讯员 逯林威 周机妙 文/摄

## “没想到我90多岁了还能重新看得清”

近日，92岁的陈奶奶（化姓）在宁波鄞州眼科医院接受白内障手术后，成功重见光明。术前近乎失明、情绪低落，术后重新看见家人，心情大好。这场高龄白内障手术，由该院吴仁毅院长主刀，而老人三位子女的贴心照料，也让整个诊疗过程温情满满。

陈奶奶被重度白内障困扰多年，视力随着年龄增长逐年衰退，日常无法辨认家人面容。她因腿脚不好日常依靠轮椅出行，长期的视觉障碍和行动不便让她情

绪低落。三位子女看在眼里、急在心里，多方打听后，带着老人慕名前往宁波鄞州眼科医院，寻求吴仁毅院长的帮助。

接诊后，吴仁毅为陈奶奶安排了全面检查，明确她是过熟期白内障，视力仅剩光感。面对家属的担忧，吴仁毅解释道：“虽然患者年龄大，但可以耐受白内障手术。对于难度大的复杂白内障，现在的飞秒辅助白内障手术创伤小、安全性高，高龄不是障碍。”在家属确认后，制定了个性化手术方案，较大程度

降低了手术风险，保障治疗效果。

手术当天，两个儿子一左一右护着轮椅上的母亲进入手术室。手术中，吴仁毅先通过飞秒激光精准制作角膜切口、撕囊，全程无刀微创。随后利用超声乳化技术，将浑浊的晶状体乳化并吸出；最后，植入人工晶体，调整至最佳位置。整个手术过程平稳顺利、一气呵成，圆满达成预期效果。

术后病房里，儿女们守在床边，不时询问陈奶奶躺得舒不舒服、有没有哪

里难受。细微之处，尽显孝心。术后第一天复查，陈奶奶视力就得到恢复，眼前世界清透明亮，能清晰看清身边的子女，久违的笑容重新绽放。

吴仁毅表示，高龄并非白内障手术的禁区。只要术前评估充分、技术过硬、方案得当，像陈奶奶这样的高龄患者同样可以重获清晰视力。每一双眼睛的重见光明，都是一个家庭幸福生活的重新点亮。

记者 陆麒雯 通讯员 邵爽