

这个老旧安置小区
外来租客占比超50%

物业费收缴率 从30%到90% 奥秘藏在这里

一年多时间，海曙区望春街道西成社区西成新村——这个已31年“高龄”的小区物业费缴费率从30%一举跃升至90%。

奥秘藏在哪里？

7月23日，记者随社区工作人员来到西成新村找到小区物业管家廖秀峰。她和大家打完招呼，带上3个桃子，就往小区走，“6幢的胡阿姨爱吃桃，那天说好了给她带；12幢的周师傅家里油烟机坏了，待会约了人上门修理……”

1 小区问题多，她“抢先一步”

西成新村是典型的老旧安置小区，房龄31年。多年岁月侵蚀下，房屋设施老化严重，墙皮空鼓脱落、房屋漏水、设备故障频发；而且小区外来租客占比超50%，人员流动性大，加上老年住户多，诉求琐碎多元，给小区日常管理带来极大挑战。

面对种种问题，小区的物业服务一度陷入“服务跟不上、费用收不上、治理做不好”的恶性循环，物业费缴费率一度跌至30%。

2025年，廖秀峰成为小区的物业管家。给同事留下印象最深的是，白天上班时，办公室里基本看不见她的身影，“她不是在小区里巡查，就是在独居老人家里走访。”

每次回到办公室，她都会带回厚厚一摞问题清单：外墙皮大面积空鼓、设备房漏水、路灯批量损坏、楼道灯不亮、健身器材老化破损、楼道渗水返潮、下水道有垃圾堵塞、楼道清扫不到位……这些“陈年顽疾”都被她拍照、留档，能处理的，她直接自己处理，不能处理的，她就叫上工程部，第一时间整改。

“都不用我们去找物业反映， she就把很多问题解决了。”居民反馈。

2 小区老人多，她“靠近一点”

在小区里，廖秀峰的手机号码是公开的。很多独居老人直接把她的电话设成快捷拨号。

小区共有80岁以上老人32位，其中独居老人4位。他们生活自理能力较弱，行动不便，平日遇到难事，也不知向谁求助。

有一次，廖秀峰到一户独居老人家唠嗑，感觉老人家里格外闷热。一开始，她还以为是老人不舍得开空调，一问才知道家里的空调已经坏了有一段时间，老人不知道找谁修。她当场找来维修师傅，修好了空调，还把手机号留给老人，叮嘱他今后遇到困难记得给自己打电话。

“这些老人怕给别人添麻烦，遇事只想自己熬一熬，所以更需要我们主动帮他们一把。”廖秀峰说。日常巡查之余，她总会抽时间到老人家唠家常、聊近况，通过耐心倾听和询问，引导老人说出自己的需要，再把相应的服务送上门。



维修路灯



上门走访。

3 她“冲锋在前” 背后还有“他们”

廖秀峰说，小区诸多问题能够得到解决，并不是自己一个人的功劳，而是因为背后还有一支“战斗力爆表”的队伍。

为破解老旧小区维修资金有限、人力不足、问题处置慢的治理痛点，“居业物”三方联动形成合力，通过每月常态化联席会议、民情议事座谈，建立起“发现—交办—协同—反馈”的闭环处置流程，让小区问题处置跑出“加速度”。

前段时间，小区9幢至12幢周边路灯故障，给夜间出行带来安全隐患，物业管家发现后，第一时间上报。由于应急维修资金不足，难以支撑大面积路灯翻新，物业及时和社区、业委会商讨，对接海曙区市政设施养护中心照明科开展专业排查，以优化施工方案、降低人工成本的方式，最终将原本预估1万元的维修费用压缩至6000元，顺利完成全部路灯维修更换。

今年以来，物业累计排查整改屋檐破损安全隐患30处，修复恢复公共视频15个、主路路灯12盏，更换老旧楼道灯267盏，小区设施完好率大幅提升，居民投诉率同比下降65%。

曾经有两户居民因楼道漏水问题争执半年，邻里关系十分紧张。物业、社区、业委会多次上门核查、耐心调解，一遍遍厘清权责、沟通疏导，最终精准修复漏水点位，成功化解僵持半年的邻里矛盾，让两户邻居握手言和。

这一年来，物业累计妥善化解各类邻里纠纷、物业矛盾20余起，用耐心调解守护小区的邻里和睦。

与此同时，物业还积极配合社区进行“红色物业”创建，每月定期公示问题整改进度、公共设施维修情况、维修资金使用明细，主动接受全体业主和业委会监督；配合社区开展民情述职会，向居民代表逐一汇报全年诉求办结成果，让居民看得见整改、摸得着变化、信得过服务。

记者 王昱汀 通讯员 陈洁 王露丽 文/摄

老人突然倒地 他挺身而出指挥救援 “小候鸟”曹祖一 给你点赞

7月23日上午，北仑区大碶街道富春社区党群服务中心内，16岁的曹祖一从社区工作人员手中接过一张荣誉证书——“见义勇为好少年”。这个刚从安徽老家来宁波还不到半个月的“小候鸟”，在7月21日晚，用一场有条不紊的20分钟救援，为城市留下一份温暖。

时间往回拨到当晚7点左右，曹祖一和父亲在小区里锻炼。突然，前方一位老人仰面倒地，身体抽搐。一旁的老伴慌了神，蹲在地上哭起来。人群开始聚拢，有人问有没有相识的邻居，有人想上前搀扶又怕造成二次伤害。

混乱中，曹祖一挤进人群，俯下身说：“奶奶，您别慌，听我的。”他让老人拨打120，自己也同步拨号确认，清晰报出小区名称和就近楼栋号。由于他刚来宁波才十几天，对小区情况不熟，但他知道父亲曹明胜在这里住了多年，对每条通道都了如指掌。于是，他立即给在附近健身器材区锻炼的父亲打了电话：“爸，有人晕倒，120已经打了，你路熟，看看路上有没有障碍物！”与此同时，他快步跑向主干道，观察急救车从哪个门进最顺，路口的石墩会不会卡住车身。

救护车到来前的5分钟内，曹祖一完成了现场守护、人群疏散、路线盘查。而父亲挂断儿子电话后一路小跑，凭借对小区的熟悉，迅速叫来物业合力将石墩移开。一番操作下，救护车顺畅驶入，没有浪费一点时间。老人被抬上担架时，还吃力地抬了抬手，表达谢意。

“你一个小朋友，怎么那么冷静？”事后有人问他。

曹祖一说，遇到紧急情况要怎么处理，学校里是教过的，“第一次真的遇到，心里也紧张，但我知道一慌就全乱了。”

事实上，他的沉着冷静，更深的底气来自家里。爷爷是老党员，在老家常常教导他要“做好人、做好事”；父亲曹明胜是退役军人，党龄26年，常挂在嘴边的一句话是“关键时刻要顶上去”。

据了解，曹明胜在一家物流装备公司工作，经手最多的是集装箱、周转箱。它们一头连着生产，一头连着运输，把衔接的环节严丝合缝地扣在一起。曹祖一说：“爸爸做的是连接东西的箱子，我做了一回‘连接件’，把老人和救护车连上了。”

救援结束后的第二天，曹祖一便收到社区网格员的邀约——加入“小蚂蚁义工队”。这对于刚来宁波、还没结识新朋友的少年来说，是个不小的惊喜。“在这里能认识小伙伴，还能帮大家做点事。”曹祖一笑说着。

一次挺身而出的救援，一张沉甸甸的荣誉证书，一份特殊的邀约，让这位初来乍到的“小候鸟”，在父母工作的城市找到归属感。在富春社区党总支书记陈梦婷看来，社区外来人口集聚，社区治理的活力就来自“此心安处是吾乡”的归属感，以及人人参与、人人尽责的行动力。

记者 陈烨 通讯员 何俞婧 文/摄



曹祖一收到社区为他定制的荣誉证书。