



## 革故鼎新 万明园小区旧貌换新颜

——记北京星月物业管理有限责任公司

□王兵

《周易·系辞下》有言：穷则变，变则通，通则久。万明园小区破茧成蝶的经历，生动地诠释了中国古圣的至理名言。

万明园位于西城区阜成门外，是由上世纪60至90年代建成的楼群组成，“小区”内有楼房16栋，直管公房8栋，单位自管房8栋，居民共1332户。楼房大都趋于老旧，在封闭“小区”之前，这里道路狭窄、花园破旧、路灯残缺、配套实施不全，小商小贩长期扎堆，并出现过多起汽车被盗案件，给此地的居民带来诸多不便和极大的安全隐患，万明园已成为当时一个老大难问题。

“不积跬步无以至千里”。面对这样的现状，月坛管理所在1995年成立了北京星月物业管理有限责任公司（以下简称“星月物业”），并于同年对万明园进行全面封闭。从此，开启了对万明园小区规范的物业化管理。

### 治理“小区”规范管理

封闭之前的万明园，路况不佳，土路、水泥路交错而行，私家车随意停放。为了能使封闭后的小区车辆出行方便和安全停放，也为了不让居民的财产再受损失，星月物业把车辆管理放在首位，并会同派出所、交通队和办事处等多个部门进行积极协调，同时，也得到了大多数居民的支持和配合。最终，道路铺设成功，也为后来的小区正规化管理奠定了基础。

星月物业与公联安达公司合作，力争把工作落到实处，做到细心、贴心，令居民放心，努力打造一个高品质的小区生活环境。物业公司在相关部门办理了车辆管理牌照并制定了收费标准，对小区内停放的车辆进行统一收费和管理，并为居民办理停车证。

同时，物业公司还聘用了10余名车辆管理人员，统一着装，挂牌上岗，每人还配备了对讲机。在小区的东西门设立值班室，由车辆管理人员在小区内进行24小时的巡逻，并安装了48个红外线监控摄像头。也有部分居民起初拒交停车费，甚至还有人把车堵在小区门口的，每次遇到这种情况，大家都耐心给他们做工作，从而，充分显示了物业人员的良好素质和严谨工作作风。此后，万明园小区内车辆停放有序，再未发生过汽车丢失案件。

### 全心全意为人民服务

作为月坛房管所下属的物业公司，坚持全心全意为人民服务，发扬“想群众所想，急群众所急”的好传统、好作风。对小区制定了“四个必保”、“四个到位”、“五个不准”、“五个必有”的管理规章制度，并认真严格执行，使得之后的零维修服务有了显著的提升。

住户之间因漏水和装修等产生的问题和矛盾，一直是我们物业长期以来的最头痛的事情。如：阜成门南大街5号楼的一户业主家的门厅往楼下漏水，但这

两家都在之前装修时把管线包在了墙里，找出漏水原因，必须拆除一部分墙体，但一开始楼上不太配合，房管员就多次到他家做耐心细致的工作，并用诚意打动他们，最后业主终于同意拆除，经工人换管后，漏水的问题终于解决了。楼下的住户非常感动，事后，还送来了一封感谢信。

为居民代缴房租，做居民的贴心人。阜南5号楼的住户，因长期患病，行动不便，管理员就每次到他家里收房租，再帮

他交到银行，数年如一日。这些事情已经成为物业管理工作中的一部分。

今年，物业公司还派有特长的员工到万明园社区，义务为放暑假的学生们上书法课，并将在今后把这项公益活动坚持下去。这样的例子，不胜枚举。“桃李不言，下自成蹊”。

星月物业公司这些年来就是这样一步一步脚印走过来的，他们用自己的实际行动，践行着对党的忠诚和对房管事业的热爱。

### 暴雨无情人有情

2012年7月21日，北京及其周边地区遭遇61年来最强降雨，此次的暴雨造成多处房屋倒塌，万明园也同样受到了暴雨的影响。

当晚，物业经理第一时间成立了临时抢险小组，全体人员到达现场时，万明园10号楼半地下室已全部被淹，水已没膝，“时间就是生命”，大家二话不说，先用抽水泵进行抽水，同时，有序地对居民们进行疏散。最后，物业人员又用桶、盆和簸箕等工具进行清淘，经过数小时的奋战，

积水终于被彻底清理干净，此时，大家已被汗水湿透。居民们感激地说：“没有你们的及时排险，我们的损失可就更大了。”物业人员回答说这是他们的职责。当晚，物业共组织排险和抢修漏雨10余处。

在这次暴雨抢险中，物业全体人员经受了考验，再一次彰显了强大的凝聚力和战斗力，并用实际行动赢得居民的信任和赞誉。

今年，展览路街道在万明园小区成立了“社区综合治理服务站”、“展览路街

道基层党建讲习所”等。近期，区委书记卢映川等领导都到万明园社区进行视察和参观。

如今的星月物业，今非昔比，是一支由三名管理人员，而且全部是共产党员组成的管理队伍，并朝着更规范、更有先进的经营理念，更具人性化服务的方向迈进。以“进千门走万户”为载体，星月物业心系百姓，敢于担当，充分发挥党员先锋模范带头作用，不忘初心，脚踏实地，求真务实，以适应社会发展的需要。