

奋进新征程 建功新时代·北京劳动者之歌

“老旧小区改造得好不好,居民说了算!”

——记2023年北京市应急管理十大青年榜样唐华

□本报记者 马超

随着小区主路改造的顺利完成,位于通州区的云景里小区改造基本完工,北京又一处更为便捷舒适的家园即将全新亮相。

“大家一年多的辛苦,换来了居民们的口碑,这墙上的56份各类锦旗和感谢信,代表了居民们对我们团队的认可。”2023年北京市应急管理十大青年榜样之一、中建二局北京公司云景里老旧小区改造工程项目经理唐华说。

化身“润滑剂”,搭建居民沟通“连心桥”

通州区云景里小区至今已有近30年房龄。小区共有16栋住宅楼,包含55个单元,涉及居民672户,居住人口2300余人。2022年10月,云景里老旧小区改造工程项目开工,此次改造涉及楼本体节能、屋面平改坡、上下水、外门窗等方面的改造,旨在从外观到“肌理”全面升级。唐华担任该项目经理。

不同于常见的封闭式建设工地,在这里,项目改造与居民日常生活交叉度极高,这意味着居民群体成为检验施工质量、安全最直接、最关键的因素之一。此外,来自业主、居民、属地街道、社区等各方诉求协调沟通也极为复杂关键,势必对原有的管理模式以及团队管理能力造成冲击与挑战。

如何破局?唐华带领项目团队从策划伊始,就以满足各方诉求为目标,致力于建立成熟高效的保障机制,实现化零为整。早在项目招投标阶段,通州区住建委率先采用“评定分离”的招标方式,从以往的专家评定,调整为居民代表参与定标的创新模



唐华(中)

式,旨在加强属地街道及居民的参与度。基于此,项目通过主动调研走访全面了解居民诉求,精心打磨改造方案,力求做到“一户一设计”,同时提前公示主材样品,最终赢得了评委的信任,得以成功中标。

老旧小区改造最大的难题之一就是居民的沟通问题。唐华所在的北京市通州区云景里老旧小区改造项目,同样遇到这一难题。

在项目上下水改造施工中,部分居民并不同意改造,甚至有些居民为此而情绪激动。“盯着问题干,迎着难题上。我们要转变施工身份,和居民话家常,了解居民的诉求,制定沟通方案,努力化解隔阂。”唐华说道。

为此,在入户施工前,白天,唐华带着团队奔波游走于居民家中,针对入户施工作业内容向居民交底。晚上,就坐在一起把带回来的诉求和问题解决完

善。在入户施工标准化流程方案中,把打好提前量这一理念贯穿始终,提前入户测量,提前进行管材切割加工,确保拆除当天就将管道恢复完毕,第二天恢复通水。正是有了这一标准化“指南”,团队的改造也得以顺利开展。通过不同点位的高效沟通,将流水施工合理运用,最终使得上下水改造工期由原有的10-15天缩短至7-10天,让广大居民提早享受改造成果。

变身“点子王”,创新设立楼栋“大管家”

项目改造绝非一帆风顺,随着改造的深入,居民的投诉抱怨也逐渐增多。经过分析,唐华发现,症结在于反馈渠道不畅通、解决不及时。在一筹莫展之际,他偶然接到了自家小区物业的电话。正是这通电话,让他有了灵

感:能否把物业式管理引进项目管理中?

说干就干!唐华带领项目团队明确了以居民协调服务为主的工作思路,创新实施“楼栋管家”服务体系,选派8名专业且细心细致的施工员作为专职楼栋管家,每人负责2栋楼的居民协调事宜,并设置居民协调服务中心,开发运用“协商共建议事平台”小程序,居民可通过电话沟通、协调中心面对面沟通、小程序扫码多渠道多方式进行问题反馈,每项问题确保24小时内专人回访并解决。

在这一机制运转下,居民的诉求迅速呈现在楼栋管家面前,再由楼栋管家协调分工,进行专业化处理。较为复杂的诉求,则由楼栋管家上门沟通,及时还针对性编制了入户指导手册,对着装、用语等明确要求,推动入户工作标准化。

“以前有了问题都不知道找谁,这下方便多了,我就找我的楼栋管家,而且他们都很专业,反馈特别快!”小区居民纷纷赞叹道。这一模式迅速得到了小区居民的认可,也为改造工作提供了更多助力。

“小程序流程很简洁,只需写清诉求提交,我们各环节就能第一时间掌握。”唐华介绍道,“每个环节都有截止时间,超过时限就会自动转入下一环节,确保处理不遗漏。”

除此以外,项目还通过居民回访、满意度调查等方式,对各楼栋管家进行打分评比,居民评价优秀的楼栋管家可获得表彰奖励,通过这种方式提升各个环节负责人对居民诉求的重视程度和责任心。

当好“解题家”,打造优质服务“金招牌”

“宅”在工地现场是唐华的日常,在施工现场,每一天、每一处都有唐华的脚步。“不行,我还是得去现场再看一眼。”这是他经常挂在嘴边的一句话。

施工生产无小事,居民满意最重要。在改造过程中,小区共有396户需要拆除护栏,然而最初部分居民业主并不同意拆除。做好沟通协调,势在必行。

“有一万个难题,他就有一万零一个解决的办法。”这是项目全员对唐华的一致评价。

唐华带领项目团队联合业主单位、街道、物业等各方,基于“三封信、两通知”的沟通机制,带着楼栋管家团队再次进行入户沟通。也正是凭借着楼栋管家团队日常的优质服务,最终,外窗护栏同意拆除率100%,项目也成为了北京市第一个外窗护栏100%拆除的旧改工程。截至目前,楼栋管家已累计统计居民诉求问题596条,解决率100%。

最令唐华感动的时候,是在一次由政府部门组织的座谈会上,原本由居民代表提意见的环节,居民却开启了集体夸赞项目团队的模式。从最初对改造的不确定性,到把施工团队当做是小区一份子的那种信任和依赖,让团队很有成就感。

中建二局建设者与小区居民的这场“双向奔赴”,也催生了“旧改+长效治理”的经验探索。唐华告诉记者,项目“施工楼栋管家”管理经验被北京市建委采纳后向全市分享推广,同时也成为通州区唯一列入住建部完整社区建设试点名单的项目。

海淀区羊坊店街道铁西社区人民调解委员会主任马文生:

深耕调解服务,用真诚赢得群众信任

□本报记者 盛丽 通讯员 刘宁

成功化解因施工扰民引起的矛盾纠纷,使纠纷双方达成互谅互让协议;坚持不懈努力,化解社区居民和某单位长达20多年因“房屋使用权”引起的纠纷……23年的调解工作中,海淀区羊坊店街道铁西社区人民调解委员会主任马文生深耕人民调解服务,走出一条温情调解之路。

马文生用汗水赢得居民的认可,用真诚换来群众的信任。在法律面前,她用智慧使双方达成了互利互惠的和解。为做好人民调解工作,她不断学习法律知识和社会工作专业知识,从一个门外汉成长为专业人才。

十余年来,马文生坚持学习心理学专业知识和技能。她不仅取得了国家二级心理咨询师、国家中级社会工作者、北京市首批

社会心理督导师资格,还建立了北京市第一家社会心理服务中心。

马文生在铁西社区积极探索将心理服务技能、社会工作方法融入社区人民调解,实现“组合拳”调解办案方法。社区王阿姨和邻居的关系不太好,马文生运用心理学方法,联合当地派出所,共同为王阿姨做心理工作。她与居委会的同事们反复商量,还主动到家中看望王阿姨、帮助解决问题,最终帮助王阿姨缓和了与邻居的紧张关系。

马文生认为,在基层治理中人民调解无处不在,这是一个有深度有温度的“良心活儿”。调解工作表面上看是促进关系的和谐、秩序的稳定,其更深的内涵是推进人内在感知上责、权、利三者的平衡与协调。

在调解工作的实践中学思践悟,马文生总结出的一套社区调解经验:调解前要“充足备课”;人民调解员应有中立态度,给予当事人平等和尊重的感觉;协助澄清不明的观点,将诉求摆在桌面上;善于发现和肯定当事人积极解决问题的动意和态度;聚焦问题主线,推进协商进程,高效办案。

23年的人民调解工作中,马文生经历了老旧社区拆违、社区改造、社区创建评比等情况。居民给出的一张张“答卷”,成就了她一路学习、增长本领的机会,练就了她包容、担当的心胸。目前,她已成功调解矛盾纠纷850余件次,达成书面调解协议80余件次。不久前,她获得“全国模范人民调解员”称号。

