



# “爱随行”便民服务包 让服务触手可及

——铁西区四季阳光物业多举措提升为民服务效率

全媒体记者 邵杰

为切实提升社区居民的获得感与幸福感,铁西区四季阳光物业以“服务前置,需求响应”为理念,创新推出的“爱随行”便民服务包,通过一系列行之有效的举措,实现了服务效率与居民满意度的双提升。

## 创新服务模式 构建主动服务新生态

传统物业服务往往依赖固定的服务场所,居民需要亲自前往物业办公室反映问题,服务响应存在一定的滞后性。四季阳光物业敏锐地察觉到这一痛点,聚焦居民高频需求,创新打造“随身服务站”模式。物业人员在日常巡查时,随身携带“爱随行”便民服务包,主动深入小区各个角落。

今年“五一”假期,沈铁经典小区业管员小张在园区巡查时,发现一位居民在遛弯时不慎被绊倒,造成膝盖擦伤。小张立即从服务包中取出消毒湿巾和创可贴为居民处理伤口,并将其安全送回家中。这一及时帮助,让居民深受感动,也充分体现了“爱

随行”便民服务包即时响应机制的优势。这种模式打破了服务的空间限制,大大缩短了服务响应时间,让居民随时随地都能感受到物业的关怀。

同时,统一标识的“爱随行”便民服务包成为物业专业形象的展示窗口。醒目的专属LOGO和标准化外观,不仅让居民一眼就能认出物业工作人员,更传递出“随时守护”的服务理念。居民王女士表示:“看到物业背着‘爱随行’服务包,心里就觉得特别踏实,有什么事都能找他们帮忙。”这种服务模式的转变,有效增强了居民对物业的信任感与归属感,推动服务关系从传统的“管理与被管理”向“共建共治共享”的转变。

## 精准配置物资 满足多元服务需求

“爱随行”便民服务包的实用性,离不开精准的物资配置。四季阳光物业立足各类服务场景,科学制定物资清单。在基础便民类方面,配备了消毒湿巾、一次性口罩、创可贴、鞋套等物资,满足居民日常卫生防护与应急处理需求。在一次小区活动中,一名儿童不小心弄脏了手,家长正着急时,物业工作人员从服务包中拿出消毒湿巾,帮助儿童清洁双手,解决了家长的燃眉之急。

针对老年群体,服务包中特别配置了血压计、血糖仪、老花镜、速效救心丸等健康关怀类物资。物业人员定期携带这些物资为小区内的空巢老人提供上门健康监测服务。他们会在老人家放置检查记录表,详细记录老人的健康数据,并及时同步给家属。李先生的子女在外地工作,自从物业开展这项服务后,他们便能通过物业反馈的数据,随时了解老人的健康状况,心里踏实了许多。

此外,服务包中还配有人文关怀类物资,如小区服务联系卡、糖果等,虽然看似微不足道,却在服务过程中传递着暖心细节。物业人员在上门服务时,递上一颗糖果,或是留下一张联系卡,都能让居民感

受到满满的温暖。同时,物业还建立了动态调整机制,根据居民反馈和季节变化进行灵活增减。例如,在流感高发季增加感冒药,夏季增添防暑降温用品,确保服务包始终贴合居民的需求。

## 拓展应用场景 深化关怀服务内涵

“爱随行”便民服务包深度融入日常巡查、上门服务、应急处理和特殊关怀四大核心场景,发挥着重要作用。在日常巡查中,物业人员利用服务包内的工具,能够快速处置公共区域设备小故障。比如,发现路灯不亮,工作人员可以使用工具包中的简单维修工具进行初步排查和修复,提高了设备维护效率。

在上门服务时,鞋套、消毒湿巾等物资既保障了服务的专业性,又维护了业主家庭卫生。有居民表示:“以前物业人员上门服务,总担心会弄脏家里,现在他们带着鞋套,还会主动进行清洁,感觉特别贴心。”

在应急处理场景中,服务包内的急救物资更是发挥了关键作用。曾有一位居民在家中突然感到身体不适,物业人员接到求助后,迅速携带服务包赶到现场,利用应急药品为居民争取了宝贵的救治时间。

针对空巢老人的特殊关怀场景,物业建立的“健康守护”机制成效显著。通过定期上门检测和健康数据记录,物业与家庭、社区共同构建起健康关怀网络,为老人的健康保驾护航。这种全方位、多场景的应用,让“爱随行”便民服务包真正成为居民生活中的贴心帮手。

## 强化管理保障 推动服务长效发展

为确保“爱随行”便民服务包能够持续发挥作用,四季阳光物业建立了“四个一”管理体系。统一标识,让服务包具有鲜明的品牌辨识度,增强居民对服务的认知度。实行“日检查、周补充”的动态补给制度,并建立物资消耗台账,确保物资及时供应,避免出现短缺情况。

系统培训是提升服务质量的关键。物业定期开展服务包使用规范、急救技能等专项培训,让每一位工作人员都能熟练掌握服务包的使用方法和相关技能。通过培训,工作人员的服务能力得到显著提升,能够更加专业、高效地为居民提供服务。物业通过小区公告、业主群等方式推送服务包功能及使用案例,让居民深入了

解服务包的作用和优势。许多居民在看到服务包的实际应用案例后,纷纷为物业的贴心服务点赞,也更加信任和支持物业的工作。

四季阳光物业“爱随行”便民服务包的实践,成功将传统物业服务升级为“有温度、有速度、有精度”的立体服务体系。这一创新举措不仅切实解决了居民生活难题,有效提升了社区治理效能,更为行业提供了可复制、可推广的实践样本。今后,四季阳光物业将持续优化便民服务包功能,探索“服务包+智慧平台”联动模式,推动物业服务向数字化、精准化方向发展,让“爱随行”便民服务包成为居民美好生活的坚实保障。

## 社区 那些事

### 改善居住环境 维护绿地生态

西园社区开展侵占绿地集中清理行动



本报讯(全媒体记者 王明纯 通讯员 王巍)为改善小区居住环境,维护公共绿地生态功能,近日,铁西区地直街道西园社区联合辖区派出所执法人员组成专项整治小组,针对辖区内小区绿地违规占用、环境脏乱等问题开展集中清理行动,全力打造整洁、美观、舒适的宜居家园。

行动前,社区网格员对小区内绿地进行全面巡查,梳理出绿地内存在的私搭乱建小菜园、堆放杂物、垃圾堆积、违规搭建简易设施等突出问题,并逐一登记造册,明确整治重点区域及整改要求,为专项清理行动奠定坚实基础。

居民清理范围及时间,动员居民自行清理绿地内的个人物品,争取居民理解与配合。对逾期未整改的区域,执法人员依法依规对私占绿地的围栏、菜棚、杂物等进行拆除和清运,同步清理绿地内的枯枝落叶、白色垃圾等,恢复绿地原有面貌。针对部分居民的不理解,工作人员耐心解释《物业管理条例》《城市绿化条例》等相关规定,强调爱护公共绿地的重要性,引导居民自觉参与社区环境维护。

整治过程中,社区与执法人员分工协作,提前通过小区公告、业主群发布整治通知,告知

此次联合行动是西园社区推进基层治理、提升人居环境的重要举措。西园社区相关负责人表示,将继续强化部门联动,聚焦群众关切的难点问题,用“实干”扮靓家园,不断增强居民的获得感、幸福感和安全感。

### 发挥党建引领作用 转变卫健服务方式

丰茂社区开展主题宣讲活动

本报讯(全媒体记者 刘莉)为深入贯彻落实健康中国战略,积极响应相关文件精神,日前,铁西区英雄街道丰茂社区党委充分发挥党建引领作用,携手省建民健康教育中心开展“健康中国 你我同行——社区喊你促健康”主题宣讲活动,以实际行动推动卫生健康工作理念和服务方式向“以人民健康为中心”转变。

活动现场,医疗人员围绕心脑血管疾病“预防为主”的理念,从科学饮食、合理运动、心理健康等多个维度,深入浅出地讲解了心脑血管健康知识,倡导居民树立“每个人都是自己健康第一责任人”的意识,将疾病预防理念融入日常生活。同时,结合典型案例,重点剖析心脑血管疾病防治要点,引导居民养成健康的生

活方式,切实提升自我健康管理能力。

丰茂社区党委始终坚持党建引领与健康服务深度融合,以全民参与、共建共享为目标,联动辖区单位、党员志愿者、社会组织等多方力量,通过设立健康咨询台、发放宣传手册、开展互动问答等形式,广泛普及健康知识,形成“党员带头、群众参与”的良好氛围。此次活动不仅增强了居民对健康知识的了解,更激发了居民参与健康中国行动的积极性和主动性。

丰茂社区党委将持续发挥基层党组织战斗堡垒作用,常态化开展健康宣讲及服务活动,不断丰富健康促进形式,推动健康中国战略在基层落地生根,为构建健康社区、助力全民健康贡献党建力量。

### 提高健康意识 打造暖心社区

拥军社区携手市资生康复医院开展主题义诊活动

本报讯(全媒体记者 张宪双)为提高社区居民的健康意识,普及健康知识,解决居民看病就医的实际问题,近日,铁西区英雄街道拥军社区携手市资生康复医院开展“远离疾病阴霾 收获健康暖阳”主题健康义诊活动。活动现场提供了耳鼻喉科、中医正骨、心脑血管检查等多项专业医疗服务,吸引了众多社区居民前来参与。

义诊中,在耳鼻喉科诊区域,专家们凭借丰富的经验为居民们仔细检查耳部、鼻部和咽喉的健康状况,耐心解答居民关于耳鼻喉疾病的疑问,并给出针对性的治疗建议;中医正骨区域,中医师们运用传统的中医正骨手法,为患有颈肩腰腿痛等疾病的居民进行治疗和调理;心脑血管检查区域,医护人员们为居民们测量血压、血糖,进行心电图检查等基础

检查,全面评估居民们的心脑血管健康状况。除了提供专业的医疗服务外,活动现场还设置了健康咨询台,为居民们提供健康咨询和科普宣传。医护人员们向居民们宣传了科学饮食、慢病防治等实用知识,发放了健康宣传资料,帮助居民们提高健康意识,养成良好的生活习惯。

此次健康义诊活动得到了拥军社区居民的广泛认可和好评。居民纷纷表示:“这样的义诊活动非常贴心,让我们在家门口就能享受到专业的医疗服务,希望以后能多举办这样的活动。”拥军社区相关负责人表示,将继续联合辖区资源,开展更多的公益活动,为社区居民提供更多的便利和服务,不断提升居民的健康水平和生活质量,打造一个和谐、友爱、健康的暖心社区。



为推进城市绿化建设,提升城市环境质量,日前,我市园林部门工作人员对铁西区海丰大街辅路树枝进行修剪,为市民扮靓城市生态风景线。  
全媒体记者 崔圣驰 摄

### 知识竞技燃童心 爱心帮扶筑未来

双辽市东华社区携手双辽第二小学开展系列主题活动

本报讯(全媒体记者 高鸿 通讯员 陈永祥)近日,双辽市郑家屯街道东华社区关工委携手双辽市第二小学,以“区校互动”为纽带,开展了涵盖知识竞答、爱心帮扶等内容的系列主题活动。

活动现场,知识竞答环节点燃了孩子们的热情。活动采用分年级、分层次、跨知识领域的抽签问答形式,寓知识性与趣味性于一体,内容从中华上下五千年历史长河,到传统节日的民俗风情;从

波澜壮阔的近代史,到熠熠生辉的建党史、建国史;从社会主义核心价值观的深刻内涵,到家风家训的谆谆教诲,丰富的内容令人目不暇接,学生们纷纷踊跃抢答,现场气氛热烈。参与答题的学生不仅收获了奖励,也拓宽了知识面,更让中华优秀传统文化与时代美德在互动中交相辉映。

随后,校领导、班主任及社区关工委负责人与孩子们一同参观了学校植物

园。在老师的引导下,孩子们围绕各种植物展开热烈讨论,在探索自然奥秘的过程中,进一步开拓了知识视野,增强了保护大自然、促进生态和谐共生意识。

在爱心帮扶环节,东华社区关工委相关领导为全校15个班级捐赠跳绳,助力孩子们在体育运动中燃烧活力。此外,经过前期调研,学生自荐、班主任推荐以及学校领导、大队辅导员、社区关工委的共同商议,最终确定对4名特殊困难

家庭的儿童进行帮扶。社区关工委相关领导分别为每位困难学生捐助200元。此次献爱心活动,个人合计捐助善款近千元,每一份爱心都汇聚成温暖的力量,照亮孩子们前行的道路。

东华社区关工委将持续开展系列活动,培养学生“为中华之崛起而读书”的远大志向,以及尊老爱幼、尊师重教的良好品德,将社会主义核心价值观和爱国主义教育深深根植于青少年心中。

### 争分夺秒施援手 赠送锦旗赞善行

我市出租车司机暖心救助患病老人

本报讯(全媒体记者 谷硕)6月11日,市民杨女士将一面印有“争分夺秒乐助人,最美热心师傅”的锦旗送到出租车司机顾小东手中,对顾小东见义勇为救助患病老人表示感谢。

6月5日,在铁西区少年宫附近,一位老人突发脑溢血,情况危急。接到消息后,老人的女儿杨女士迅速搭乘出租车赶

赴现场。抵达后,杨女士凭借过往经验缓解老人的不适,然而症状不仅未减轻,反而持续恶化。见此情景,出租车司机顾小东二话不说,将老人抱上车,快速将老人送往附近的省脑科医院。到达医院后,他又主动帮忙将老人送入急诊室后才默默离开。

事后,杨女士一家始终感念这位热心

司机的善举,经过多方寻找,最终在市交通運輸综合行政执法支队的协助下,成功联系上顾小东。杨女士感动地说:“要是没有顾师傅及时相助,后果真不敢想象。”面对赞誉,顾小东谦虚地表示:“这是我作为出租车司机应该做的,能帮到乘客我也特别欣慰。今后我还会继续做好事,传递正能量。”

此外,市交通運輸综合行政执法支队也向顾小东送上了表扬信,对他的善举予以肯定。相关负责人表示,这一行为不仅彰显了个人高尚的道德品质,更为整个行业树立了良好榜样。支队将大力弘扬这种助人为乐的精神,鼓励更多从业人员以顾小东为榜样,在保障安全的前提下积极帮助他人,让城市出行更有温度。