



清晨7时,即墨区文苑小区的保洁员王师傅腰间的对讲机响起:“3号楼前绿化带需清理落叶。”他立刻推着工具车赶往现场;上午10时,恒生花园二区的于女士在手机上按下“即呼即应”,不到半小时,维修师傅已带着工具来到家门口;傍晚,“安居幸福家”小程序上发布“明日便民大集免费磨刀、义诊”的通知,很快收获上百条点赞……这些日常片段,是青岛市即墨新城市安居物业深耕“安居红·幸福家”品牌,以“即呼即应”服务平台为载体,为业主编织幸福生活网的生动缩影。近日,记者走进社区,见证了“小平台”承载“大民生”的温暖故事。

# 社区“110”:30分钟上门,24小时办结

即墨“即呼即应”平台为民帮办 跑出民生加速度

## “即呼即应”绘为民服务底色

“物业服务关系千家万户,必须把党组织建在服务最前沿,让党员冲在解民忧的第一线。”安居物业党支部书记、总经理崔光明道出了“安居红”品牌的核。去年3月,在即墨区住建局党组织的指导下,安居物业正式推出“安居红·幸福家”“即呼即应”便民服务平台,将党建引领与数字化服务平台深度融合,构建起“党支部牵头、平台统筹、多方联动、业主参与”的基层治理新格局。

为了让红色基因真正融入服务血脉,安居物业在12个服务小区设立“党员责任区”,23名党员挂牌上岗,并组建47人的“安居红志愿服务队”,将4部尾号为“7570”(谐音“即呼即应”)的热线电话分配至4个服务区域,实现“一区一线,专人值守”。同时,创新打造“7个1”需求采集体系——1个物业站点、1部热线电话、1名物业管家、1张连心卡、1个业主群、1面单元公示牌、1个公众号,从线上到线下织密诉求感知网络,确保业主诉求“无处遁形”。党员管家江建伟深有感触地说:“胸前的党员徽章不是装饰,而是承诺。业主有呼,我们必应,而且要快应、应好。”

## 社区“110”一分钟接单

平台的生命力在于高效响应。安居物业构建“四个一”资源响应体系,整合自有队伍、会员单位、联盟企业、合作伙伴四类服务资源,形成覆盖水电气暖维修、家电检修、管道疏通、家政服务等14大类民生需求的服务矩阵。在此基础上,建立“1分钟接单、5分钟派单、30分钟到场、24小时办结”的标准化流程,让“即呼即应”从承诺变为现实。

去年9月13日中午11时47分,即墨区恒生花园二区业主于女士家中卫生间突发漏水,积水迅速蔓延到客厅。情急之下,她拨通了“即呼即应”热线。11时48分,平台客服接单;11时52分,维修师傅接单出发;12时10分,师傅抵达现场,联合物业管家联系楼上住户关闭水源,仅用23分钟便化解危机。“水都快漫到沙发了,我吓得手直抖,没想到物业来得这么快!”事后,于女士专程送来锦旗,称赞“热心相助暖人心,无私奉献显真情”。这面锦旗背后,是平台闭环管理机制的支撑——从诉求受理、派单处置,到跟踪督办、评价反馈、复盘改进,每个环节都有迹可循、有据可查。

近日,即墨通济街道文苑小区居民周秀丽发现储藏室漏水,通过“即呼即应”平台联系维修人员,问题当天解决。“自己找很麻烦,现在找物业,一个电话就解决了,防水做得好,价格也实惠。”周秀丽满意地说。

数据最具说服力:平台运行以来,累计受理业主诉求1280余件,办结率99.8%,业主满意度达98.5%。“我们把处理效率和满意度与员工绩效直接挂钩,



“安居红”志愿服务队队员为社区居民免费理发。



“安居红”志愿服务队队员到居民家中维修插头。



“安居红”志愿服务队队员为社区居民磨剪刀。

每月分析高频问题并开展专项整治。像管道疏通、家电维修等需求较多的项目,物业已经与3家专业机构签订长期合作协议,确保响应更及时、服务更专业。”相关负责人介绍。

## “红色关爱”名单传递温暖

服务的深度,藏在对特殊群体的关怀里。“即呼即应”不仅解决日常琐事,更以暖心举措架起与特殊群体的“连心桥”。针对独居老人、残疾人等群体,安

居物业建立“红色关爱”名单,提供“一对一”定制服务。文苑小区78岁的独居老人张大爷,子女在外地,他的床头贴着“即呼即应”热线和党员管家的电话,家中的智能水表、电表也与平台联网。“有一次我感冒发烧,打了个电话,管家半小时就带着药来了,还帮我联系了社区医生。”张大爷说,平台还会定期推送健康提示,每周末都有人上门检查水电安全,“比亲人还贴心”。

如今,在安居物业服务的小区里,“红色便民服务站”已成为标配,工具箱、

急救包、雨伞、充电器等物品免费供业主使用;每月15日的“便民服务大集”更是人气高涨,免费提供理发、磨刀、家电维修、眼部检查等服务,让业主在家门口尽享便利。截至目前,平台已带动开展便民活动200余场,辐射城区20多个小区,推动全区物业投诉率下降30%。“以前找维修师傅怕被坑、怕拖延,现在一个电话,平台有价格监督和服务保障,既放心又省心。”刚在便民大集上磨好菜刀的业主梁女士说,她现在家里有什么事都习惯找“即呼即应”。

创新是服务提质的不竭动力。安居物业积极推动数字化转型,让“即呼即应”更智能、更便捷。公司开发的“安居幸福家”微信小程序,实现了诉求上报、物业缴费、访客预约、维修报修等“一键直达”,紧急情况下还可直接连通24小时值班电话。针对不熟悉智能手机的老年业主,平台保留了热线电话、单元公示牌等传统渠道,确保服务“一个不落”。

## /记者观察/ 服务在线 幸福满格

值得关注的是,即墨新城市安居物业正推动“即呼即应”从“单向服务”向“共建共治”延伸。在社区,“红色议事角”成为业主的“说理处”和“议事厅”,物业定期邀请业主代表、社区干部、服务商召开恳谈会,围绕停车管理、绿化养护、收费标准等共商解决方案。针对小区宠物扰民问题,通过议事会制定《养宠公约》,规范遛狗行为,半年内流浪猫数量从90余只降至20余只;针对车位紧张问题,通过优化规划、增设临时车位,有效化解了停车矛盾。

“平台不仅是解决问题的渠道,更是凝聚人心的纽带。”即墨区物业协会会长崔光明表示,“即呼即应”的核心是变“居民多头找”为“平台一键呼”,变“物业被动应”为“主动上门解”,变“管理思维”为“服务导向”。通过党建引领,把物业、社区、业主、服务商拧成一股绳,让每个人都成为社区治理的参与者、受益者,共同营造“邻里和睦、环境优美、安全宜居”的幸福家园。

安居红映照为民初心;“即呼即应”传递幸福温度。如今,在即墨各个安居物业小区,红色的服务标识随处可见,“即呼即应”的承诺深入人心。从清晨的问候到深夜的应急,从日常维修保洁到特殊群体的贴心帮扶,从线下的便民服务到线上的智能守护,安居物业用脚步丈量责任,用服务浇灌幸福,让“安居红”成为即墨基层治理的鲜明底色,让“即呼即应”成为群众心中的温暖依靠。下一步,安居物业将继续深化“安居红·幸福家”品牌建设,计划在2026年拓展养老服务、社区商业等增值服务,让“即呼即应”的服务半径更广、内容更丰富、温度更高。在党建引领下,这座连接民心的“幸福桥”,正承载着百姓的期盼,在即墨大地上绘就更加和谐美好的民生新画卷。

本版撰稿摄影 青岛早报/观海新闻记者 康晓欢 袁超 通讯员 刘元平