



暖心“窗帘之约”守护夕阳红

——济阳区住房和城乡建设局升级物业养老服务新模式

为扎实推进老年友好型社区建设，补齐独居、高龄老人居家养老服务短板，近日，济阳区住房和城乡建设局立足物业服务职能，指导辖区物业公司深化“关爱夕阳”服务品牌建设，升级传统节日慰问模式，探索构建“日常守望+精准服务”全周期关爱体系，创新落地“窗帘之约”暖心服务，以精细化物业服务织密独居老人居家养老安全保障网。

通讯员 齐云 薛庆超

夯实信息底数 精细建档筑牢服务根基

济阳区住房和城乡建设局引导辖区具备条件的物业服务企业，在各住宅小区开展老年人信息摸排建档专项行动。物业依托前台业务办理、日常入户巡检、设施维修保养、节日走访慰问等多渠道，重点摸排75周岁以上老人、独居空巢、失能行动不便及特殊困难老年群体信息，逐一建立个性化专项服务档案。

同时，联动社区建立信息共享机制，通过信息交叉核对，动态更新补录，完善老人身体健康、居住条件、生活需求等关键信息，做到老年群体底数清、情况明、需求准。依托完善档案，整合建档备案、日常巡访、需求摸排、便民代办四项服务举措，搭建全方位常态化养老物业服务体系，为精准落地帮扶服务夯实数据支撑。

创新“窗帘之约” 靶向施策守住居家安全防线

群众办事的堵点在哪里，党建的发力点就在哪里。济阳区行政审批服务局创新建立“阳光溯源·党建解码”闭环工作机制，将业务难题置于党建维度下“穿透式”分析，构建起“发现问题—分析溯源—认领整改—公开检验”的全链条闭环，推动政务服务从“能办”向“好办、快办”转变。

问题浮上来。12345热线、窗口意见箱、“泉惠企”平台、日常走访回访……济阳区行政审批服务局整合六类渠道，建立动态“问题池”，按照业务领域和问题类型精准分类。今年以来，累计收集各类问题线索30余条，将群众反映集中的“高效办成一件事”宣传感知度低等典型问题纳入首轮攻坚重点，确保群众诉求不遗漏、不搁置。

根源挖出来。组织召开党建溯源分析会，从政治、思想、组织、作风、纪律、制度六个维度逐一剖析。通过多维度的穿透式分析，精准定位宣传定位偏差、宗旨意识不强、跨部门协调不足、宣传形式单一等深层



物业人员常态化上门谈心陪伴，关注老人身心健康、用药就医情况。

针对独居高龄老人独处风险高，突发性意外难以及时发现等民生痛点，在区住房和城乡建设局统筹指导下，济南万盛物业在所服务小区创新推出“窗帘之约”无声守望服务。物业服务企业与辖区独居、高龄困难老人达成看护约定，结合老年人“晨起拉帘、暮夜闭帘”的生活习惯，将小区日常安保巡逻与老人专项巡查有机结合，把观察窗帘、室内灯光状态列为每日巡检必查内容，依靠直观观测快速研判老人居家安全情况，打造无接触、常态化的安全预警第一道防线，实现“无声观察、主动预判、前置守护”。

同时，配套建立异常情况快速处置机制，常态化开展敲门走访，若发现窗帘长期无变化、家中灯光异常等问题，物业人员第一时间上门核查，及时处置老人突发疾病、居家遇险等状况，同步对接社区协同帮扶，把居家安全风险化解在萌芽阶段。

延伸服务链条 多元便民破解老年生活难题

在金海福苑小区，“窗帘之约”常态化暖心服务落地深耕、成效显著，切实破解了高龄独居老人的生活难题。“我年纪大了腿脚不便，也不会操作手机，买东西、缴水电费都很麻烦。自从小区推行了‘窗帘之约’，物业工作人员每天都会巡查问候，代购米面粮油、药品蔬果，代缴水电费用，随叫随到、贴心周到，就像家人一样照顾我们，心里特别温暖。”该小区独居老人王大爷由衷点赞。

区住房和城乡建设局秉持“进一次门、办多件事、解多重忧”工作理念，积极推动物业服务从单一安全巡查向综合便民服务拓展，让敲门走访既是安全巡查，更是便民解忧、温情陪伴的暖心举措。围绕老

年人不会智能操作、出行采购难等实际问题，物业常态化开展免费跑腿代办服务，按需帮助老人代购生活物资、常用药品，代缴水电气等生活费用。入户巡查过程中，工作人员同步排查住户水电管线、燃气灶具等居家设施安全隐患，小隐患当场整改，疑难问题登记造册、限期整改闭环，持续优化老人居家居住环境。

此外，物业人员常态化上门谈心陪伴，关注老人身心健康、用药就医情况，舒缓独居老人孤寂情绪。结合典型反诈案例面对面开展反诈宣传，讲解电信诈骗防范常识，提醒老人警惕陌生来电、不明链接，守护老年人财产安全，实现安全看护、生活代办、心理陪伴、反诈宣教一体化服务。

擦亮服务品牌 全域升级助力基层治理提质

“窗帘之约”服务推行以来，区住房和城乡建设局积极鼓励物业服务企业以精细化、常态化、前置化物业服务，精准破解高龄老人居家养老痛点。全区物业行业逐步转变“重管理、轻服务”的理念，打造出“日常有问候、异常有响应、急难有帮扶、全程有关怀”的全链条养老服务新格局，有效提升高龄独居老人突发险情应急处置效率，物业服务从制度化转变为有温度的亲情化陪伴，切实提升老年居民获得感、幸福感与安全感。

下一步，区住房和城乡建设局将持续打磨优化“窗帘之约”特色养老服务品牌，不断优化服务流程，扩容服务项目，扩大服务覆盖范围，健全老年人全周期物业服务保障链条，以贴心物业赋能居家养老，用细致服务守护老年群体幸福晚年，助推辖区物业服务与基层社会治理深度融合、提质增效。

济阳区行政审批服务局

创新建立“阳光溯源·党建解码”工作机制

通讯员 吴玉超



“高效办成一件事”集中宣传活动现场。

症结，形成“党建解码报告表”，实现“问题有主诉、根源有佐证、整改有方向”。

责任落下去。根据问题复杂程度和紧迫性，将问题划分为红色（攻坚级）、黄色

（督办级）、绿色（即办级）。首轮“一件事”宣传问题确定为黄色，由分管领导牵头，科室负责人认领，明确业务培训，换位体验，融媒宣介、需求调研，案例提质五项重点任务，形成闭环推进机制，确保任务件件有人抓、层层有落实。

成效亮出来。整改效果好不好，群众说了算。通过现场查看、座谈交流、数据分析等方式开展“阳光核验”，结果向社会公开。集中整治后，全区“一件事”办件量突破3万件，渠道使用率超92%。宣传资料累计发放1000余份，解答咨询380余人次，宣传覆盖范围从市民中心延伸至街道大集、社区和便民服务中心。“我陪群众走流程”活动推动解决问题10余处，群众意见建议得到精准回应。

将业务难题置于党建维度下分析，从政治、思想、组织、作风、纪律、制度六个方面找根源，使党建成为破解业务堵点的“硬工具”，有效避免“两张皮”现象。以“问题池”为起点，以“阳光核验”为终点，将群众反馈贯穿全过程，真正把“民有所呼，我有所应”落到实处。下一步，济阳区行政审批服务局将持续深化“阳光溯源·党建解码”闭环工作机制，以高质量党建引领高质量政务服务，为建设高质量北部中心城区贡献审批服务力量。