

老房改造焕新生 幸福生活再升级

“

□记者 李红霞

近日,桃浦镇瑞香苑小区热闹非凡、锣鼓喧天,45、47号楼完成100%协议签约,53、55号楼组正式“拔幢”,居民们脸上都挂着喜悦的笑容,共同见证这一激动人心的时刻。10月9日,瑞香苑旧住房成套改造第二轮居民签约征询工作全面启动。瑞香苑成套办工作人员放弃周末、节假日休息,拧成一股绳,开启“白加黑”“5+2”工作模式,通过一次次耐心询问、登门拜访,用真心换取居民的理解支持,征询签约工作取得了速度快、效率高的满意效果,成绩来之不易。



庆祝53、55号楼组正式“拔幢”



上门沟通



现场解答法律知识



讨论设计方案



现场签约

一人“搞定”一栋楼

瑞香苑成套办分成4个小组,每位工作人员包干30户居民,采用“一户一个方案”,全力以去攻克难题。

10月22日,瑞香苑45号楼24户居民圆满完成100%协议签约。这意味着普陀物业经理徐国君成了瑞香苑成套办“第一人”——第一个完成签约征询个人指标。

徐国君曾从事过动迁工作,有着较高的调解技能和丰富的工作经验。“做居民工作重在‘情理’两个字,既要以理服人,又要以情动人。”徐国君告诉记者,为了摸清居民的意愿,他每家每户上门询问,深入了解居民的思想动态,对顾虑重重的居民做好标签,并多次打电话做工作,倾听居民心声,化解居民心结。

家住45号楼5层的王先生和隔壁家人共用一本房产证,得知一本房产证领取一笔过渡费,心中难免不开心。徐国君上门时,王先生明确表示不愿意签约。“王先生家以前是两本房产证,后来自愿合并,如今却因为牵扯过渡费不同意签约。”徐国君介绍,通过两个星期反复做工作、解释说明,王先生对政策有了清晰的认识,心中的疑团被打开了,签约也就顺理成章地完成了。

群策群力打破沟通壁垒

45号楼完成100%签约后,47号楼紧跟其后,于10月30日圆满完成39户居民100%协议签约。但在推进过程中,却遇到了不少难题。

家住47号1层的王先生,其爱人是房屋承租人且患有精神疾病。瑞香苑成套办工作人员上门征询时,王先生表明自己心中的顾虑,并提出种种不合理的要求。为了解决这一难题,瑞香苑成套办张郁萍、乔劲松多次耐心细致劝说,“我们从政策、改造益处多个方面讲解,摆事实、讲道理,然而,效果并不明显。”乔劲松说,后来,王先生一家直接离开上海去了外地,瑞香苑成套办联合居民区党总支书记、社区民警花了十多天时间寻找未果。10月27日,一得到王先生返沪消息,瑞香苑成套办立即上门。最终,王先生被工作人员锲而不舍的工作精神打动,终于同意签约。

在瑞香苑旧住房成套改造签约征询工作中,承租人死亡、家庭关系复杂这一系列情况令工作人员困惑不已,为

此,副镇长唐建辉、镇房管办副主任杨觅琼邀请桃浦镇律师来到瑞香苑成套办,为工作人员现场解答法律知识。“只有解决了工作人员心中的疑虑,才能更好地给居民做工作。”杨觅琼告诉记者,后续还会继续为瑞香苑成套办提供法律咨询,全力做好服务保障工作,这也给工作人员打了一剂强心针。

对症下药破解难题

在推进瑞香苑旧住房成套改造工作中,瑞香苑成套办工作人员把居民分成三类标签“来签,去签,找签”。瑞香苑成套办吴中海告诉记者:“我们非常欢迎主动来签约的居民,面对犹豫不决的居民我们会多次去拜访,对部分外出或居住外区的居民我们主动找上门。”

家住53号楼4楼的夏先生,年过七旬。得知成套改造消息,夏先生内心开始不安,并表现出较大的抵触情绪,“我们其实也非常理解,刚装修完没住多久,居民不想破坏新装修。”普陀物业旧改项目经理金国伟说。设计方案不满意、家中装修精致、不愿意外搬……这些难题每天都困扰着瑞香苑成套办的工作人员。“有困难,那肯定也有解决的办法。”金国伟告诉记者,为了打开夏先生的心门,瑞香苑成套办专门找到居委会“老书记”程跃欢和社区民警上门一起做工作。

“我在瑞香苑工作了七年,居民的情况和需求几乎了如指掌。”程跃欢和瑞香苑居民区书记于怡静主动搭起成套办与居民的沟通桥梁,及时向瑞香苑成套办反馈居民情况,通过夏先生的家人和朋友,从侧面入手做工作。面对夏先生提出的疑惑,工作人员摆事实、讲道理,从专业设计、生活适用性等多角度进行解释说明,最终获得了夏先生的同意。

巧用心理战术突破三重关卡

“哎,只差这一户了!”近十多天的时间,瑞香苑成套办几乎每天开会到深夜,认真研讨策略,全力以赴攻坚53、55号楼组

最后一户未签约居民,却迟迟没有新进展。

家住53号楼4楼的胡先生自家房屋出租,目前常住外区。当瑞香苑成套办工作人员第一次打电话征询意见时,胡先生就明确表示不愿意,原因是因为其房屋是南北方向,不能接受改造后卫生间没有窗户。为此,瑞香苑成套办工作人员咨询设计师后,告诉胡先生将在卫生间设计排风管,不会影响居住环境。通过多次电话沟通,胡先生的态度依然强硬。瑞香苑成套办决定改变策略,以面对面的形式进行沟通交流。10月30日晚上8点,就在工作人员即将下班的时候,胡先生出现了。在近一个小时的交流中,胡先生明确表示不会做“钉子户”,但仍心存疑虑。“一听到有意向,我们都觉得希望很大。”第二天,瑞香苑成套办诸屹杰趁热打铁,从中午到晚上连着打了二十几个电话,胡先生都以家中有事拒绝签约,并且提出方案中没有标明具体面积。于是,工作人员找到设计师,连夜讨论改造面积等问题,并及时反馈胡先生,再次约好面谈。

就在面谈前一晚,瑞香苑成套办灯火通明,居委会、普陀物业、成套办工作人员等围坐在一起研讨策略。“做居民工作必须一点一点谈,站在居民角度,一点一点帮助他们解决问题。”金国伟告诉记者。11月11日当天,瑞香苑成套办四位工作人员来到人民广场与胡先生碰面,对合同内容一条条进行详细解释。就在快要“点头”时,胡先生又抛出“租客难题”。

为了解决这一问题,四位工作人员陪同胡先生回到瑞香苑小区,因提前摸清了租客的情况,此问题得已顺利解决,胡先生却以其他借口着急回家。“我们当时心里特别着急,但也不能追太紧,还是要讲究策略,适当给居民一个冷静思考期。”乔劲松说,果然,11月14日下午1点,胡先生再次出现在瑞香苑成套办门口。

在六个小时漫长的“谈判”时间里,居委会、普陀物业、成套办工作人员轮番上阵做工作,胡先生三次进出瑞香苑成套办,最后终于拿起笔,高兴地在签约合同上写下了自己的名字。在场全体工作人员激动不已,露出了久违的笑容。

正是瑞香苑工作人员锲而不舍、持之以恒的精神,让一户户居民落笔签约,同时也收获了家家户户的幸福笑脸。目前,瑞香苑成套改造2支攻坚小组正在全力攻坚,争取全部“拔幢”。截至11月30日,瑞香苑小区成套改造完成签约455户,总占比97.4%,其中,45、47、67、69号楼签约率完成100%。