

攻坚物业顽疾 助力城市管理

——青岛市城市管理局组织开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动

市南区

党建引领搭好业委会“连心桥” 小区物业服务提升“破茧蝶变”



■海信慧园二期小区业委会换届筹备会现场。



■物业人员在清洗垃圾桶。

在物业管理领域服务品质提升攻坚行动中,市南区探索出“社区党委+网格党支部+业委会+物业公司”四方联动机制,持续强化党建引领作用,全面构建起富有活力、知民心、民意的红色物业治理体系,激活社区治理“红色细胞”。联合区委组织部印发《关于进一步加强党建引领业主委员会建设的若干措施(试行)》、修订编印《市南区物业行业实务手册》800册,为街道社区、业主委员会、物业企业提供参考指导;对全区街道办事处副书记、社区党委书记及业务工作人员,开展党建引领红色物业建设、业主委员会职责履行等内容的业务培训,进一步明确规范业主大会和业主委员会工作程序。目前,全区220余个物业项目全部成立业委会或由居委会代行其责。

海信慧园二期小区是2003年建成的封闭小区,前期小区业委会制度不完善,与物业协调配合不够流畅,景观篷布老化破损、照明路灯年久失修、停车乱象屡禁不止。对此,湛山街道将

物业服务的质量与水平,直接关系到居民群众生活的获得感、幸福感。为进一步提升物业精细化管理和高品质服务水平,切实改善广大市民的生活品质,努力实现从住有所居到住有宜居、住有安居、住有优居的转变,4月下旬开始,青岛市城市管理局聚焦物业管理领域“顽瘴痼疾”和市民群众的“急难愁盼”,在全市范围内组织开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动。通过广泛动员、全域推进、综合治理、长效提升,用老百姓看得见、摸得着的获得感、幸福感和安全感,全力答好物业服务这张“民生答卷”。

聚力解决百姓“急难愁盼”问题

全市深入组织开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动,对205个业主投诉较高的小区开展环境卫生、小区秩序、消防设施等方面集中整治。聚焦解决群众在物业管理领域的“急难愁盼”问题,联合媒体推出物业服务提升节目《出击》,曝光了海延雅居、海岸馨园、华易春之都、温哥华小区等54个问题突出的小区,并组织各区市以上述小区为突破口,以点带面推进住宅物业管理项目服务质量综合评价,倒逼物业企业提升服务质量,敦促相关各方履行职责,切实提升小区业主满意度。截至目前,市南区海延雅居、西海岸新区碧海花园等26个小区以“六方评价”、第三方评价等形式开展服务质量综合评价。

靶向施治重点问题

为深入贯彻落实全市城市管理工作会议精神,进一步提升物业行业精细化管理水平,精准高效解决群众反映强烈的各类问题,基于“市政政务服务热线”2018年1月至2023年7月汇总的物业管理方面约110万条数据,通过各类算法多维挖掘,并与房屋信息数据、地理数据等信息叠加,深度开展物业管理诉求分析研判,聚焦物业服务质量和行业监管、业主委员会建设等方面,找准、找实问题症结和矛盾本质,助力决策科学化、治理精细化、服务高效化。

从数据看,今年以来,物业管理领域的投诉量下降,人民满意度持续提升,攻坚行动功不可没。

建章立制补齐监管“短板”

2023年,聚焦破解物业领域顽疾,青岛陆续出台《加强老旧小区改造后物业管理工作方案》《青岛市改造后老旧小区物业服务指导规范》《青岛市住宅物业管理项目服务质量综合评价指导意见》《深化提升“红色物业”建设三年行动方案》等11个保障性制度文件,建立配套政策体系,填补长久以来我市物业管理的缺项及空白,靶向施治群众最关心、最直接、最现实的物业管理问题,使该项工作日趋精细化、长效化,通过短期攻坚和长效管理有效结合,规范化管理提升物业企业整体服务水平,预防矛盾纠纷发生,提升群众满意度。

加强与青岛市中级人民法院协作配合,在司法领域不断探索提升防范化解物业服务纠纷的有效措施,发布青岛法院《物业服务纠纷审判白皮书(2020—2022年)》和8个典型案例。白皮书分析了物业服务纠纷多发的原因,并就化解物业服务纠纷提出针对性建议。典型案例以案说法,引导物业服务企业改善服务质量、提高业主自我管理能力,预防和妥善化解物业服务纠纷,为打造人民满意的居住环境提供了法治路径。

优化物业服务信息公开形式

长期以来,业主因物业服务信息查询难、追溯难等与物业企业发生矛盾纠纷,对此,青岛市城市管理局推动住宅物业服务项目实行线上“三公开”,做到信息随时可查可追溯。截至目前,已有2780个项目通过青岛市智慧物业管理服务平台完成线上“三公开”,物业服务信息更加公开、透明,增进了业主与物业企业之间的互信。同时,强化智慧物业管理平台推广应用,截至目前,青岛市智慧物业管理服务平台已注册物业企业924家,绑定住宅物业项目3569个,对于优化提升物业服务品质发挥了重要的作用。

强化业主委员会建设

加强党建引领。青岛市城市管理局会同市委组织部、市委政法委、市民政局联合印发《深化提升“红色物业”建设三年行动方案》,通过党建引领,持续加强街道和社区党组织对业主委员会工作的指导,建立健全街道社区党组织全程把关业主委员会选举、监督管理业主委员会日常运行、统筹指导业主委员会党建的工作机制。

创新工作手段。为破解小区公共收益存放开户难、公开难、监管难等问题,青岛市城市管理局会同市公安局、人民银行青岛分行联合印发《青岛市业主共有资金银行结算账户管理工作指导规则(试行)》,以青岛市智慧物业管理服务平台为基础载体,赋予业主委员会18位身份编码,创新性解决业主委员会开户身份编码唯一性问题,成为我省乃至北方首个实现通过共有资金账户存储、管理、公开公共收益的城市。同时,推进全国、全省智慧物业双试点——“青岛市智慧物业管理服务平台”建设,通过科技赋能和平台互联、数据共享,一揽子解决了业主委员会成立、备案、印章刻制、账户开立、收益公开、收支监管等众多业主自治和基层治理中的痛点、难点、堵点。目前已对4000多个物业小区房屋数据建库,归集整理房屋信息255万套,涉及6.38万栋楼,20.9万个单元,2.92亿平方米,315.7万业主,为下一步更好完善基层治理奠定了基础。

李沧区

划分“红黄蓝”三级物业 打好物业攻坚“组合拳”



■金秋桂园小区消防通道被占用(整治前)。

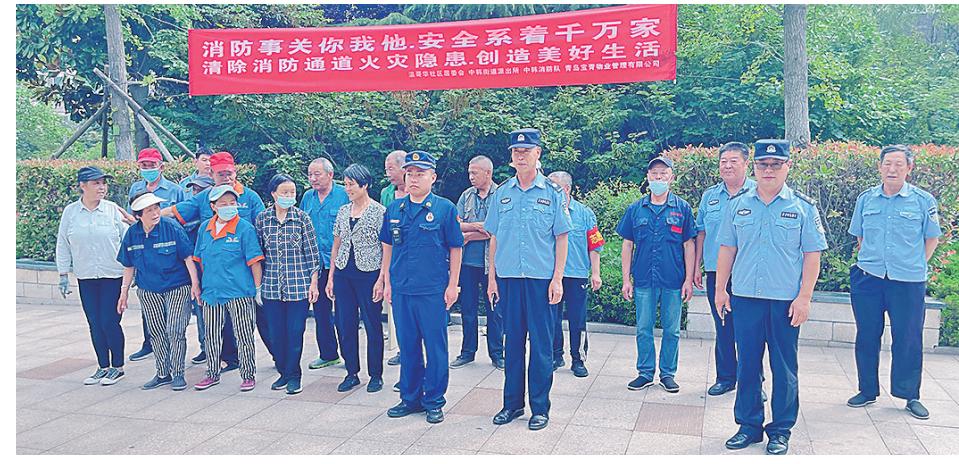


■金秋桂园小区消防通道畅通(整治后)。

以“进一步理顺体制机制,规范物业管理行为,提升物业服务管理水平”为目标,李沧区全面开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动。在压实工作责任方面,李沧区健全完善工作机制,定期开展攻坚行动调度与现场督查,并对各街道办事处工作推进情况进行定期考核通报。创新实施辖区内物业小区“红黄蓝”三级划分管理机制。对6个问题较集中的物业小区标黄,划为一级管理区重点出击;对13个有问题但较轻微的物业小区标黄,划为二级管理区;其他剩余小区标蓝,划为三级管理区。三级划分让物业管理问题轻重缓急一目了然,解决问题有的放矢,大大提高了物业服务品质和效率。同时,在全区开展物业管理领域服务品质提升“五个一”宣传活动,印制《致业主的一

崂山区

多措并举推进行攻坚行动 切实增强居民幸福感



■金光丽园小区消防通道清理工作动员会现场。



■金光丽园小区多部门联合执法清理消防通道。

路站消防队,积极开展楼道清理行动。

为提高居民思想认识,小区物业公司首先在小区中心广场开展专项动员会,对广大居民讲解占用楼道的危害和安全隐患,通过事故案例增强业主的思想认识,同时用广播扩音器在单元门前二次宣传,让更多住户知晓并引起重视,取得了居民的广泛认可,为清理行动顺利进行打下基础。之后,由公安、消防、物业20余人组成的清理队伍,每天连续开展楼道杂物清理。截至目前,共在小区所有消防楼梯间清理出杂物约190吨,装满了50余辆垃圾清运车,整个楼道焕然一新。

西海岸新区

服务“提品质、降投诉” 物业综合整治换新颜



■碧海花园小区整治前路面坑坑洼洼。



■碧海花园小区封闭管理后路面平整规范。

根据青岛市物业管理领域服务品质提升攻坚行动部署,西海岸新区制定出台《青岛西海岸新区执法+物业服务“提品质、降投诉”活动实施方案》,全面启动“提品质、降投诉”活动,每季度对物业服务投诉分析梳理,会同属地镇街采取重点分类整治、“红黑榜”摘帽制度、项目经理信用评价制度等,对投诉较高项目重点整治,清退5家物业服务企业、更换7名项目经理,多名项目经理在信用评价系统内被扣分,12个项目通过执法联动进行处罚,相应投诉数量逐步下降。上半年,处置的物业管理类投诉事件较去年同比下降7%,较去年下半年环比降低27%。

碧海花园是西海岸新区有名的老旧小区,老年业主占70%,小区内违规囤积废旧物品、堆放杂物、飞线充电等现象屡禁不止,严重影响了小区整体环境。针对这一状况,西