

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、知民心意、助民如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

该小区列为此次物业管理领域服务品质提升攻坚行动重点整治项目。为有效发挥业委会在社区治理中“连心桥”作用，顺利完成业委会改选工作，换届筹备开始时，号召党员挨家挨户了解居民需求进行人选摸底，发动认可度高的业主参选，并按时将业委会换届改选情况告知居民。在社区党委指导下，新换届的业委会进行了建章立制。一是规定由专业财务人员管理小区公共收益账户，每季度公示收支；二是业委会内部要团结，事前先沟通，难事齐协商，不允许个人单独签订合同；三是业委会委员亲属一律不得参与小区工程项目。业委会成员主动向小区居民亮身份、亮职责、亮承诺，自觉接受社区党委和全体业主监督。

在社区党委指导下，小区成功打造了“景观大棚、议事长廊”等亮点工程，集中治理了多处楼座落水管漏水问题，先后完成小区空地绿化补种、吸顶灯定期维护、安装不锈钢扶手等“微实事”，得到了业主们一致肯定。

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红，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

封信》2万份，通过现场发放、楼道张贴等多种方式，使攻坚行动深入小区、融入生活，营造“人人关注服务、人人参与管理”的良好氛围。

因占用消防通道施划停车位问题，金秋桂园小区居民对物业服务很不满意。为及时整改这一问题，结合市物业管理领域服务品质提升攻坚行动，李沧区物业行业党委、虎山路街道将金秋桂园小区标注为红色等级重点整治，组织社区、物业企业召开问题整改部署会议，重新施划消防通道，取消5个居民车位，明确在6米以上宽度的小区道路上施划消防通道办法，确保消防通道畅通和居民日常生活停车方便，并在消防通道内设置隔离墩，防止居民再次停车堵塞，为小区居民生活安全提供了保障。

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局、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”、第三方评价等不同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、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。

崂山区

多措并举推进攻坚行动 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。

全市物业管理领域服务品质提升攻坚行动开展以来，崂山区不断创新工作思路，建立区物业管理领域服务品质提升攻坚行动工作专班高位调度、小区物业网格化管理工作专班推进整改、专业第三方物业项目服务质量考核评价的“三位一体”工作机制，将物业服务品质全面提升和重点小区专项治理相结合，多措并举推动攻坚行动贯彻落实。

建成已经10多年的金光丽园小区，占地面积约20万平方米，居民6000余户。小区建成时间长，部分居民安全意识不足，消防楼梯间堆满杂物，存在着较大安全隐患。对此，崂山区物业管理部加强现场督导，联合属地街道办事处、辖区派出所、辖区滁州

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8月下旬，历经50余天的攻坚行动，经过两轮清理，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” 物业综合整治焕新颜



■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

海岸新区住建局组织成立问题攻坚整治专班，聚合部门力量，以“治乱象、提品质、促满意”为工作思路，制定阶梯式工作方案。先从小区乱象着手，以“社区+物业+执法”模式开展拉网式排查整治，全面消除乱堆放、飞线充电等问题。同时，提升服务品质，重新完善人员架构，增加环境保洁、秩序维护、设施维修等人员，完善标识标志、宣传文卫设施布设，推动老旧小区改造后物业管理“先尝后买”制度落实。另外，强化与业主之间交流沟通，联合社区组织召开业主恳谈会、经理接待日、业主联欢活动等，听取业主对物业管理的诉求、建议，真正形成“尊重业主 理解物业”的氛围。经过一段时间的攻坚行动，小区乱象已彻底得到整治，居民参与小区自治共治意识显著提高，物业服务得到广大业主一致认可。