

# 哈尔滨

## 物业管理精细化 供热质量不断提升 基础设施持续完善

# 夯实民生基础 擦亮幸福底色

□文/摄 本报记者 韩波 邢汉夫

民生无小事,枝叶总关情。一座秉承以民为本发展理念的城市,要有鲜明的幸福底色。一直以来,哈尔滨市委市政府牢固树立以人民为中心的发展思想,强化为民宗旨,持之以恒加大民生投入,始终把解决好人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题摆在最重要的位置。

2020年,哈尔滨市住建局在“极不平凡”的一年中,“加速度”为民办实事,新增物业管理面积620万平方米,居民供热服务质量不断提升,城区占道电杆全部清零,启动住宅小区整治惠及8万户居民……

这份提神振气、温暖人心的“成绩单”,比以往显得更加沉甸甸,它不仅见证了哈尔滨市不断夯实民生之本的凝心聚力,更彰显危中寻机的和衷共济。

在哈尔滨阔步前行的每个瞬间,哈市住建局让民生答卷写满了幸福感、获得感。

小区临时电整治让辖区居民用上放心电。

## 1 提升物管水平 百姓生活更舒适

派发酒精、送菜上门、24小时消毒、看紧大门……2020年初,突发的疫情,让冰城物业管理小区的业主有了一个特殊的开始。从保安保洁到物业管理家的那份坚守,使每位居民都对物业管理有一个新的感受。

“自疫情暴发以来,我们小区物业严格落实各项消毒工作,针对小区快递、电梯轿厢、单元门把手等进行高频次消毒,严格执行进出人员、车辆登记管理,对进出人员体温检测,落实相关防疫工作。正是物管人员忘我的付出,为小区居民筑起了防疫墙。”家住道外区东升江畔的陈女士提起去年小区的疫情防控,对物业连连点赞。

自新型冠状病毒感染肺炎疫情发生后,哈市住建局快速反应,迅速动员各区(县)物业主管部门和物业服务企业认真贯彻落实有关疫情防控部署及要求,明确物业行业疫情防控的主要工作内容,建立区、县物业主管部门及物业服务企业微信群及联系电话,形成物业行业快速反应和联络指挥体系,组织全市物业行业积极响应一级防控命令,全面快速进入防控工作战斗状态。

“为保证疫情防控工作落到实处,哈市住建局采取划区包片、分工负责的方式,与各区(县)物业主管部门建立了工作协同对接机制。”哈市住建局相关负责人告诉记者,他们成立检查组深入小区进行实地督导,检查防疫工作情况,对行动迟缓、落实不力的28个小区及物业服务企业予以行业通报表扬,对行动缓慢、落实不力的28个小区及物业服务企业予以行业通报批评,根据情节分别采取了约谈、信用扣分、清退等惩戒措施,及时处理网友建言征集平台留言及市区物业投诉电话接到的访问问题800余件,件件有回音。

新增物业管理面积620万平方米,推广“互联网+物业服务”、完善物企信用评价机制……2020年哈市采取多项措施,不断规范物业管理提升服务能力,稳稳守护居民的幸福。

记者采访中了解到,2020年,哈市重点加大力度梳理物管矛盾,打造更顺畅的物管关系。哈市住建局物业处相关负责人告诉记者,发挥各区属地监管作用,哈市严格规范招标流程,明确物业管理区域,合理设置评标要素,确保公开公平公正,实现了物业项目资源的优化配置向规模化、效益好、服务佳的优秀企业流动。全年共创建市级物业示范项目45个,向省物业协会上报省十佳物业示范项目16个,省级示范项目29个。

同时,哈市启动了物业服务专项整治,重点对物业服务企业违法违规、服务不到位等十四类突出问题进行监管。截至目前,共受理群众投诉200余件,约谈61家物业服务企业;通报66家物业服务企业;清退6家物业服务企业。目前,案件办结率达到95%以上。

2020年,哈市住建局物业处依托哈市物业协会,尝试在一些小区推广智慧物业,引导物业服务企业,特别是管理规模较大、经济技术力量较为雄厚的大型物业服务企业,探索研发“互联网+物业”智能化管理服务系统,实现办公、报修、收费、便民服务等一体化网络化,推动企业办公自动化向管控体系化智能化的转型升级。

提升物业服务,更要提升物业管理人的素质和能力。采访中记者了解到,哈尔滨的物业管理也步入了职业化,开始实行物业项目经理人制度。未来,物业服务企业需在每个所管物业项目(物业管理区域)配设1名项目经理,实施该项目的各项物业管理服务工作,提升物业服务品质。

此外,哈市不断完善物业信用评价体系,创新老旧小区物业服务机制,启动物业费补贴工作。

随着哈尔滨城市建设不断扩大,产业项目、商业楼盘、居民住宅不断增多,对规范的物业管理提出更高要求。为了促进物业管理向更好的方向发展,更好地服务于市民,2021年,哈市将新增物业管理面积400万平方米,创建市级以上物业管理示范小区30个,指导组建业主委员会100个,同时修订《哈尔滨市物业管理条例》细则,规范物业行业,着力打造“智慧物业”平台提升百姓幸福感。



供热企业开展入户测温。



物业工作人员清理院内积雪保障居民出行。



开展管线会签助力项目建设。



供热企业积极做好煤储工作确保百姓温暖过冬。

## 2 开栓率达100% 供热质量不断提升

供热,是冬季最大的民生,涉及千家万户。一直以来,哈市住建局始终把提高冬季供热质量作为“暖心工程”,持续改善,补齐短板,在一年一度的供热保障中,用实际行动,不断让千家万户在寒冷中感受到真正的温暖,让城市更具民生“温度”。

2020年,哈市聚力提高热源供给能力与供热服务质量,城市供热保障能力进一步提升,供热服务启动之初开栓率即达100%。

去年以来,为持续提高供热服务质量,哈市组织各区、县(市)辖区政府建立接待队伍、处置队伍和应急抢险队伍等“三支队伍”,其中,应急抢险队伍不断加强演练,做好应对突发事件的各项准备。

为全面提高供热服务质量和水平,哈市加强供热企业考评,充分发挥各区、街道办事处、社区的作用,对列入红榜的企业给予政策倾斜,对列入黑榜的企业给予相应处

理。据了解,本供热期将考评范围扩展到各县(市),通过考评工作促进全市供热服务水平的整体提升。

“哈市积极推行供热投诉快速处理机制,对群众投诉的供热问题,及时调查核实处理,实现精准追责、快速反应、适时监管,解决供热不达标、企业推诿扯皮、服务态度恶劣等突出问题。”哈市住建局相关负责人告诉记者,目前,哈市供热属地化管理机制已建立,管理成效明显。

下一步,哈市将进一步发挥网络化管理优势,组织各区、县政府加快完善区县供热主管部门、供热企业和街道办事处、社区等多方协调联动机制。同时,针对今年煤炭供应紧张的实际情况,哈市住建局将会同市工信局,继续督促全市供热企业开展储煤工作,并根据供热期燃煤消耗情况适时开展检查,全力确保供热质量。

## 3 积极开展管线会签 助力项目建设

日前,随着群力三环路雨水管渠(堤外至松花江段)续建工程的竣工,群力西区排水系统得到进一步完善,彻底解决了近8年的历史遗留问题。

该项目的竣工离不开哈市相关部门的协同努力。为保证各项工程复工复产,哈市住建局在疫情期间集中会签会议暂停的情况下,采取“定点统收,一对一专送”的方式,持续办理地下管线会签工作,为247项管线工程提供了会签服务,有效保障了疫情防控应急工程、紧急项目和产业项目复工复产的推进实施。据了解,2020年克服疫情影响,哈市住建部门提供会签服务达到历史最高的1000余项。地下管线会签服务窗口被市委、市政府授予“文明示范窗口”称号。

疫情期间,为保障百姓生活,哈市住建

局成立水电气热保供组,建立水电气热保供群,每日对保供行业运行情况进行综合汇总,分析研判,及时提出并落实应对措施,协调处理管线事故抢险16起,现场配合会签5次,基本当日完成。针对疫情变化趋势和极端天气状况及时提出“加大巡查力度、制定应急预案、完善物资储备”等应对措施10余条,有效地避免了大面积、群体化、破坏性管线事故发生。

为了保证市民安心居家隔离,住建部门抽调专人主动与12345、12319平台对接,对每天近百条涉及水电气热供应的居民诉求进行跟踪督办,对涉及需多个部门联动的难点问题重点协调,做到“询问即时解答,小问题当场办理,复杂问题不隔夜”,疫情期间保供问题办结率达到99%的历史最佳,保证了居民安心在家防疫。

## 4 占道电杆全部清零 修复城市“疮疤”

2020年9月29日,位于道里区河松街232号门前占道7年之久的3基电杆被拆除,至此,哈市城区全部74处、182基占道电杆完成拆除,占道电杆实现清零,为期两年的占道电杆专项整治行动由此正式结束。

由于近年城区道路拓宽等多种原因,导致诸多电杆变成了占道电杆。电杆矗立在道路上,影响电网安全运行,也成为影响城市交通和市容环境的“疮疤”。为此,2019年初,哈市住建局会同国网哈尔滨供电公司,对哈市占道电杆情况进行了全面梳理,经过现场排

查核实,共梳理出占道电杆74处、182基。

记者采访中了解到,为推进整治工作,哈市住建局会同各区政府及规划、城管、交警部门积极研究解决占道电杆手续办理、线位确定、管线协调、阻挠施工等难点问题70余项,保障整治工作按期完成。针对道路禁挖期施工需缴纳5倍道路赔偿费的问题,哈市住建局积极协调城管部门支持,采取网上流程办理方式,在疫情期间先期受理审批要件,禁挖期结束后立即启动改造建设,避免了道路破坏,节省了投资。

在疫情防控期间,为加速推进整治工作,哈市住建局抽调专人采取“送件上门,统一办理”方式,完成了管线会签,并协调供水、排水、供热、燃气、通信等管线产权单位,在老城区线位紧张的情况下,保证了电力改造线位。

同时,哈市对年度路桥重点工程进行梳理,将道路工程的建设内容、时限等向电力部门交底,会同电力部门提前形成电力设施改造方案,确保电力设施迁移与道路工程同步实施,避免了占道电杆现象重复发生。



住宅临时电整治施工现场。

## 5 整治小区临时电 惠及居民8万户

“入住小区后,一直用的是临电,总是接二连三停电,给生活带来极大不便。今年哈市对小区启动临时电整治,从此不用再担心中过负荷停电,真正用上了放心电。”家住天悦国际小区的居民李先生笑着说。

据了解,为了解决小区居民遇到的用电烦心事,2019年哈市启动了小区临时电整治工作。经过一年积极整改,截至目前已送电、销号73个小区,近8万户居民已彻底摆脱了临时用电的问题。

为推进整改工作落实,哈市建立了辖区政府与电力部门共同推进的整改工作机制,形成了全市临时电问题小区整改措施。电力部门积极简化办电要件,对不具备用电申报条件的项目,从保障群众正常生活角度出发,按照实事求是原则,依据规划部门的要求办理正式用电手续。同时,结合临时供电现状设施情况,提出经济合理的正式供电方案,最大限度利用现有供电设施,减少重复投资。

哈市各区政府充分发挥主体作用,对小产权房项目用电问题,督促村集体筹措资金组织建设;对村镇筹集资金困难和建设单位弃管小区,先行垫付整改资金,解决正式用电改造资金问题;对开发企业资金不到位问题,区政府、住建局、资源规划局等部门形成合力积极与企业对接,约谈相关开发企业,利用各部门管理职能督促其落实正式用电资金。

同时,对6家约谈不到场、不配合整改的开发企业,依据相关规定,将开发企业列入“黑名单”,并在新闻媒体进行曝光,冻结其各项审批手续,不予审批房地产开发项目,不允许参加土地出让招标、拍卖、挂牌及各种开发项目招投标。

占道电杆整治现场。

