



物业人员正在整修庭院道路。

# 冰城群力新苑小区 物业管理之变

投入400多万元,积极解决业主难题得到一片点赞,海悦物业绝不是个例,今年哈市已有9个既有住宅小区公开招投标选聘物业;下半年哈市或将出台新规,依法治理物业老大难

□文/摄 黑龙江日报全媒体记者 莫丽萍

哈尔滨群力新苑小区是2009年竣工的棚改小区,2010年进户。高层、多层林立,占地面积45万平方米,5000多户居民……入户11年虽不算新了,但也绝对不算老旧。谁能想到,就是这样一个本该岁月静好的小区,业主们七八年间与物业之间处于剑拔弩张、一触即发的“临战”状态,顶层漏水帘洞没人修、楼道墙上满是“牛皮癣”没人管、下水管堵塞渗水返臭味没人理,甚至单元门对讲处和门锁破成大洞,物业仍熟视无睹……原物业2020年7月合同到期,哈市住建局组织道里区物业办、街道办事处和社区,与居民一起研究推进解决方法,最后海悦物业中标。7个月后,小区面貌画风逆袭,由脏乱差变为净美齐,居民对物业企业的评价也由怨声载道转为啧啧称赞。7个月,这个小区究竟发生了什么?记者近日进行了调查。

## A 新物业上岗 小区面貌焕然一新

7月26日,记者走进群力新苑小区A区,三五成群的老邻居们正在阴凉处聊天,“叽叽呀呀”的萌宠正在妈妈的鼓励下学说话,景观喷泉高低起伏,时而舒缓时而激昂,车辆一字摆放整齐……业主们洋溢着幸福的笑脸,还有行色匆匆的物业工作人员。

在A20栋居住的王桂香告诉记者:“我们还有楼道管家呢,他们平时到处查看,谁家有需要维修的,就报给管家,立刻就有人上门维修,随叫随到,可好了!”

听说记者来采访,居民们都兴奋地表示:“竞标过程中,海悦物业对我们小区的整改方案做出了十项承诺,事实证明我们选对了,是靠靠谱物业。”

### 变化1: 整修解难题 给顶层做防水

说着话,正赶上物业师傅给顶层住户做防水。A2栋602室的刘大爷告诉记者:“我家房屋一直漏水,七八年了,这些年我不停地找物业,一直没解决。这新换的物业靠谱,但愿以后不漏了……”

据悉,像刘大爷家这样的顶层漏雨住户,小区里有上百家。

记者随后在海悦物业了解到,今年初他们通过居民申报和主动排查,共统计出80栋楼需要进行漏水维修。据群力新苑项目经理李学明介绍:“截至目前,B区、C区共计25栋楼的楼顶防水工程已全部重新做完;A区55栋楼,已完成30栋,同时更换破损雨排管500余根。”

### 重新铺设排水管

在A52栋1楼居住的齐宝静告诉记者,由于52栋与53栋楼之间的下水管线堵塞,自家长期渗水、返臭味,无法居住,只能租房。“我从2014年就开始找物业,到处投诉,又找到区里、市里有关部门,都没能彻底解决。今年4月初,物业经理主动找到我,制定维修方案,

重新铺设了下水管道,根治了7年来的下水道堵塞难题,我们发自内心的支持这样的好物业,我一次性主动补交了7年的物业费。”

据悉,海悦物业对多年困扰小区业主的下水问题,进行了全小区的整体排查和维修整改,共换了排水管40余处。

### 变化2: 换颜“净美齐” 刷墙换门很用心

记者看到,各个楼栋单元门都是统一崭新的。在门口纳凉的姚大爷告诉记者:“以前的单元门,对讲处和门锁处都破成了大洞,如今统一换成了智能门,带门禁功能。”

走进楼道内,记者看到洁白的墙壁、干净的地面。姚大爷说:“原先楼道内的墙壁上都是小广告,如今已粉

刷一新,与过去真是天壤之别。”

李学明告诉记者:“海悦物业投入大量人力、物力,对小区267个单元楼道内的牛皮癣小广告进行了清理,墙面进行了粉刷。同时全部更换了崭新的单元门,对破损楼梯踏步及楼梯下沉裂缝的地方进行了维修。”

### 修剪树木环境逆袭

过去居民的私家车随便停放,有的占据消防通道,有的开进了草坪。“你看,现在这车停放得多整齐。”居民王大娘说。

据悉,原来小区内的树木长期无人修剪,长得老高,严重遮挡住宅阳光。为此,物业人员修剪树木700余棵,补种树木1500余棵。

### 变化3: 排除隐患

#### 安监控、声控灯守护回家路

记者还了解到,过去小区的大门及侧门严重损坏,形同虚设。如今,物业重新维修更换了大门、侧门,实行封闭管理,门禁出入。同时,还更换和配置了7个岗亭,重新铺设监控探头200个,购买了4000

个声控灯,对全小区进行了亮化工程改造。“亮堂了,我们出入也备感安全。”居民李先生告诉记者,原先喷泉不好使,亭廊柱板也多处损坏,物业都进行了维修,才使居民们有了今天的崭新环境。

#### 电梯维修换件做防水

在对高层42部电梯的排查中,物业维保师傅发现,其中6部电梯缺少钢丝绳,存在安全隐患,于是

进行了维修和换件,并对17部漏水电梯做了底坑防水处理;还在电梯内全部安装了五方对讲机。

#### 改造腐蚀漏水的水箱房

物业公司针对水箱存在腐蚀、漏水等问题,对水箱房进行了改造。目前1、2号水箱房已改造

完成,对水箱等设备进行了换件、维修、保养等处理,并更换了水泵。

## B 哈市物业管理之变 进行时……

### 问物业: 为何“相中”这个棚改小区?

说起为啥选中服务这个脏乱差的棚改小区,哈尔滨海悦物业管理有限责任公司总经理任立新对记者说:“我干过水暖、烧过锅炉,对后勤、物业项目熟悉,所以我想干点事儿。截至目前,一共接手过16个物业项目,大部分都是二手盘。目前,我们在群力新苑小区已投入400多万元资金。”

“不怕亏本吗?”面对记者的疑问,任立新说:“我们虽与小区只签订了3年物业合同,但我们未来想干30年……”他解释说:“前三年可能亏损,但我将老大难问题都已解决,得到了业主们的认可,后面我们的收支也许会持平或盈利了。总之,我不想干那种‘一锤子买卖’的事儿,既坑害百姓,自己又得不偿失,我是从长远考虑的。”



顶楼在做防水。

### 管理部门: 下半年将修订 哈市物业管理条例

海悦物业进驻群力新苑小区后,有关部门多次到小区进行督导和调研。哈尔滨市住房和城乡建设局物业处处长薛莉对记者说:“群力新苑小区的面貌较以前有了较大改观,但仍存在一些问题,下一步将会同道里区住建局,进一步加强对该小区物业服务工作的指导和监督,督促其完善和提高。”

记者了解到,今年以来,全市既有住宅小区物业项目通过公开招投标重新选聘物业企业的有9家。目前,哈尔滨市住建局已录入870家物业企业基础信息、2094个物业企业管理项目及533个社区管理项目基础信息,全市已成立物业服务企业党组织42个,开展党建引领工作住宅小区260个。小区环境卫生脏乱差、房屋渗漏、上水不通、下水不畅、道路破损等直接影响群众生活的问题将逐步得到有效解决。

薛莉表示,下半年,哈尔滨市住建部门将依据新出台的《黑龙江省住宅物业管理条例》,修订《哈尔滨市住宅物业管理条例》,推进业主委员会(物业管理委员会)的组建,推行物业服务收费信息公开制度,对未公示物业服务收费信息的物业企业将予以曝光。

“此外,还将强化物业企业信用评价工作。”薛莉强调,目前正在通过哈尔滨市智慧物业管理信息系统,多渠道采集物业企业信用信息,年终对物业企业信用等级进行综合评价和公示。“同时研究建立物业服务第三方评估机制,对物业服务质量、物业服务费用、物业共用部位和共用设施设备的管理状况等进行客观公正的评判。”



回家的路亮堂堂。图片由物业提供



新换的单元门。

### 业主与物业 如何关系和谐?

### C 依法治理 才能消弭矛盾

随着城镇化率不断提高,人们买楼房住进了小区,与物业打起交道。一方面业主感到物业服务不到位,存在“不作为、乱作为”问题;另一方面,物业公司认为物业费收缴不到位,影响公司正常运营,二者便形成恶性循环,导致双方矛盾重重。

3月1日《黑龙江省住宅物业管理条例》实施,如何在法律的基础上,实现业主与物业之间和谐相处?

一些业内人士认为,海悦物业目前所取得的成效,首先是因为他们“思想先行”,转换固有思维,变“管理”为“服务”,从而赢得了居民的认可。

在群力新苑小区C区,记者看到仍有居民将私家车停在了绿化带上;A区有部分居民将地下室开设了“小窗户”。对此,业主吴女士认为,不能只要求物业服务于业主,业主本身也应遵守相关法律法规,在依法治理小区框架下,各自遵守和履行责任与义务,才能杜绝矛盾产生。

针对部分老旧小区改造后仍存在物业企业脱管、失管、弃管等现象,哈尔滨市政协委员林大力认为:“依照《黑龙江省住宅物业管理条例》制定合理的物业服务项目收费标准,推选业委会或居民代表担任物业服务质量监督员,定期总结上报,作为物业企业考核及星级评价的依据。”有些人还认为,对连续两年被评为不合格的物业企业,给予整治清退。

物业费收缴是当前的焦点问题。哈尔滨市政协委员孙福利建议,选定试点小区,由业委会与物业管理者签订合同,明确权利与义务细则,业主缴纳的物业费暂由政府指定第三方银行监管。“物业服务到位,资金可提取;服务不达标,限期整改;再不达标,资金返还业主,且业委会有权选择新物业公司接管。”

随着现代社区理念的不断建立与完善,目前全国部分城市有不少社区物业管理已向规范化和职业化方向转变。对此,哈尔滨市政协委员林雅彬建议:“通过智慧物业平台改进哈市住宅物业管理模式,促使其从单一的服务工作转向综合的职业管理。”



扫描二维码下载龙头新闻,看“每事问”频道更多精彩内容。



□调查记者 莫丽萍  
作为记者,应坚持“每事问”,眼睛向下,脚步向下,探求真,解决问题,守正创新。我的新闻热线:15636158767

### 调查 融媒延伸



扫一扫看视频  
《业主和物业是“冤家”?这个小区居民为何由怨声载道变“啧啧称赞”》  
拍摄/制作:莫丽萍



重新铺设监控探头。图片由物业提供