

破解物业管理难题 解决群众“关键小事”

哈尔滨市聚力提升精细化管理水平

黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波



物业人员为管控单元内的居民送生活物资。
黑龙江日报全媒体记者 张澍摄

物业服务与居民生活息息相关,随着经济社会发展与人民生活水平的不断提高,如何构建物业管理新格局,促进和谐发展,打通服务百姓的“最后一公里”,成为体现政府城市管理能力与物业公司服务群众能力的关键所在。今年以来,哈尔滨市住建局坚持以人民为中心的发展思想,深入贯彻落实市委市政府决策部署,通过新增物业管理面积、开展物业企业信用评价、推进行业诚信建设、落实改造老旧小区后续物业管理服务等方式,努力破解物业管理难点,着力解决居民关心的“关键小事”,在不断增强群众幸福感、获得感的同时,全面提升物业服务精细化管理水平。



物业人员清理小区积雪。

黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄



疫情期间物业志愿者坚守小区防疫一线。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄



清理辖区内的积雪。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄



擦拭庭院。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄



积极开展小区防汛。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄

提升物业服务质量 提高百姓满意度

为管控单元居民送生活物资、为出入车辆登记、为居民扫码测温,为共用空间清洁消杀……疫情期间,哈尔滨恒祥城小区物业所有员工昼夜兼程,助力防控工作,这也是哈尔滨市众多小区物业积极服务百姓的一个缩影。

面对今年发生的几轮疫情,哈尔滨市住建局坚持第一时间动员各区(县)物业主管部门和物业企业认真贯彻落实有关疫情防控的部署及要求,明确物业行业疫情防控主要工作内容,建立区、县物业主管部门及物业企业负责人微信群,形成物业行业快速反应和联络的指挥体系。同时,组织全市物业行业积极响应一级防控命令,能够快速进入防控“战斗”状态。

疫情期间,哈市各物业服务企业纷纷行动起来,在保障小区正常运行的同时,主动担当,承担起为业主代收快递、购买和搬运生活用品以及为隔离人员提供各项服务的繁重工作。

在集中力量进行疫情防控的同时,哈尔滨市采取多项措施,把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生重要举措,不断规范管理,提升服务能力。“新形势下如何提升物业服务质量,让小区环境优美、秩序井然、居民住得舒心,不仅是广大群众的期盼,也是创建文明城市的重要内容,更是我们的一项重要任务。”哈市住建局相关负责人说,围绕这个目标任务,该局履职尽责,突破监管定式,出实招、用实功,多措并举,推动物业服务全面提档升级。

为破解哈市物业管理存在的主要矛盾和突出问题,今年,哈市住建局起草形成了《哈尔滨市物业管理条例(草案)》,目前正在履行相关立法程序。依托“智慧物业”管理平台,哈市开展物业企业信用评价,推进行业诚信建设,目前已完成902家物业服务企业及2891个物业项目信用信息采集录入及日常信用评价工作。

为有效发挥党建引领作用,哈市组织召开全市物业行业党建引领工作推进会议,印发实施方案,通过推动有党员的物业服务企业采取单独组建、区域联建、行业统建等方式建立党组织,强力推进党建引领物业管理,培育打造“红色物业”,最大程度把党的政治优势、组织优势转化为社区治理优势。为有效发挥业主组织作用,今年哈市加强业主大会成立及业主委员会选举工作,充分发挥业主委员会的职能作用,推进业主依法决策和自治管理,逐步形成与物业服务企业平等协商的市场化运作机制。目前,全市已组建业主委员会1010个,物业管理委员会317个。

今年,哈市通过开展物业行业乱象整治活动为载体,着力整顿规范物业市场秩序。通过巡查巡查、媒体报道、信访投诉、群众举报等多种方式,及时发现企业存在的违法违规、服务不到位等问题,并采取信用扣分、重点约谈、行业通报、媒体曝光、纳入严重违法失信企业名录等多种措施予以严厉惩处。目前,通过新闻媒体分七批次对148个小区及物业企业予以了“红榜”表扬,对71个小区及物业企业予以了“黑榜”曝光,并结合信用管理落实了相应奖惩措施。同时,哈市建立了“我为群众办实事”工作台账,截至目前,各区、县(市)共实际解决有关物业问题240件,惠及群众69000人。

今后,哈市还将通过供热管网锅炉房整治改造、绿色社区创建、“共建美好家园”创建、发送物业服务收费信息等方式,进一步提升物业服务水平,提高百姓满意度。



庭院内安装宣传展板。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄



物业积极做好防汛准备。
黑龙江日报全媒体记者 邢汉夫 韩波摄

1328万平方米老旧小区 实现物业接管

2021年,“老旧小区改造”是个热词。整个夏天,主城区许多小区内随处可见工人忙碌的身影。工程结束,老旧小区换了新颜,居民享受到小区改造后的便利和整洁。老旧小区改造既要改好又要管好,今年以来,哈市加快推进老旧小区改造后的物业管理工作,目前,已有1328万平方米改造后的老旧小区完成了物业接管。

紧邻新疆大街的平房区道路队小区,是三栋楼共166户居民的开放式小区,1991年进户。“小区原先的路坑洼洼,说‘晴天扬尘,雨天踩泥’一点也不夸张。单元门都锁不上,楼道内总有人贴小广告。由于小区属于物业弃管小区,环境一直很差。”业主刘富强说。

据了解,今年,哈市将该小区纳入老旧小区改造范围,完成改造后,选聘了新的物业公司接管小区。

近日,记者在现场看到,该小区已完全看不出刘富强口中“破烂不堪”的样貌。取而代之的是管理井然有序:小区入口处安装了大门,实施封闭式管理,楼体外墙进行保温改造后粉刷一新,小区内道路宽敞平整,院内还有绿化和健身器材……重要的是,新物业公司已进场服务。记者随机询问了几名业主对物业服务看法,业主还是比较认可。一位业主告诉记者,“原先没有物业,冬天下雪根本没人清,大家要踩出一条小道通行。今年冬天,下雪有人清,还清得很及时。”

记者采访中了解到,为加强老旧小区改造后续管理,今年以来,哈市先后出台《关于加强改造后老旧小区物业管理工作指导意见》和《关于切实做好实施改造老旧小区物业管理工作的通知》,进一步提升物业服务水平。按照哈市相关规定,老旧小区在区物业主管部门指导下,由属地街道办事处按照方便管理、公共资源共享的原则,将原来较为分散的老旧小区,以街区形式重新整合为具有一定规模的物业管理区域;由社区居委会组织召开业主大会,按照业主意愿,与物业服务企业重新签订物业服务合同。改造后的老旧小区公共区域停车实行收费管理,收取的停车费用,除用于日常管理费用支出外,结余部分需单独立账管理,用于本小区共用部位、共用设施设备的维修保养。目前,哈尔滨市住建局物业处指导各区已落实1328万平方米改造后老旧小区物业服务工作。

今后,相关部门也将进一步健全工作机制,强化监督检查,巩固哈市老旧小区改造成果,进一步提升业主满意度,形成物业服务需求与服务良性循环。

管理更精细 推动物管提档升级

随着哈尔滨市城市建设不断扩大,产业项目、商业楼盘、居民住宅不断增多。哈市对规范的物业管理提出更高要求。

未来一年,哈市将以服务民生、保障民生、发展民生为立足点,以抓好法规政策顶层设计为主线,以发挥区街属地监管作用为基础,以推进“智慧物业”平台建设为依托,以党建工作引领为载体,努力推动哈市物业管理工作全面提档升级。

哈市住建局将继续配合市司法局和市人大法工委认真抓好《哈尔滨市物业管理条例(草案)》修订工作,力争尽快出台。以新《条例》贯彻实施为契机,厘清各级物业管理部门及相关部门职责边界,细化业主大会和业主委员会组建运作程序及日常规范,完善物业招投标、承接查验、信用评价、退出移交等事中事后监管措施,为行业发展提供有力法制保障。

哈市将以推进“智慧物业”平台建设为基础,全面推进业主委员会(物管会)建设,2022年计划覆盖率达到60%以上,到2023年底前实现全覆盖。

哈市将建立物业服务收费新机制,将目前按照固定物业服务等级标准收费的“分级制”方式,调整为按照物业服务事项内容收费的“分级制+菜单式”方式;对物业服务标准实行市场调节价的项目,推行由“第三方”结合小区现状、服务事项、人员结构进行客观评估定价,建立物业服务收费动态调整机制,打造“质价相符”物业服务新格局。推动“生活消费冲抵物业服务费”试点,构建线上线下生活服务圈,提高物业费收缴率。

哈市将发挥物业行业协会引领作用,指导发布哈市物业行业年度报告和“三十强企业榜单”,持续开展省、市示范项目评选和“美好家园”创建典型工作,宣传推广好的经验做法,重点鼓励和扶持一批规模大、实力强、信誉好、服务佳的骨干物业服务企业做大做强,树立地方品牌,带动全市物业服务水平再提升。

以惠及民生办实事为根本,哈市将通过加大老旧小区维修资金归集力度、推行专项维修资金应急使用机制等方式,着力破解物业维修不及时难题,多管齐下、多措并举,进一步提升物业服务水平。



疫情期间对公共区域进行消杀。
黑龙江日报全媒体记者 张澍摄