



物业服务曾是威海群众满意度调查中的最后一名,仅用两年的时间,数据从57%上升到90.5%,这一百分比还在继续增长。

从2019年4月起,威海市开始启动“红色物业”建设工作。目前威海市实现了1087个住宅小区物业全覆盖,物业服务将更加智慧与精致。



威海市开展“万户业主大走访”活动。

小区物业管理全覆盖,业主满意率达90.5%

威海“红色物业”的精致和智慧

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 陈晨 管焕娟

业主对物业满意率 两年提升30多个百分点

大雪后的清晨,还没出门就听到楼下物业人员在扫雪的声音;家里窗户坏了,打个电话,五分钟物业就敲门……72岁的老党员李杰住在威海市高区威高花园小区,提起“红色物业”,他竖起了大拇指。与前些年的物业服务相比,尤其在“红色物业”工作启动后,业主们参与其中,也享受到了更精致的服务。

2020年山东省全域推进“齐鲁红色物业”建设。威海的“红色物业”工作从2019年4月启动,6月拉开全面建设的序幕。

威海市住房和城乡建设局党组成员,威海市住房保障公共服务中心党委书记、主任李瑞玲介绍,前些年,在群众满意度测评中,物业服务“稳居倒数第一”。在此情况下,威海市委组织部、市住建局共想对策,能不能在物业服务行业通过加强党的领导,把“管事”变成“管人”?管好了人也就管好了事。

于是威海“红色物业”应运而生。

经过两年的发展,“红色物业”效果显著,现在业主对物业的满意度从57%上升到了90.5%,提升了30多个百分点;物业缴费率从去年的68%,上升到了今年的90%左右;市级物业行业投诉率从7.2%下降到了0.4%。

“四级联动”和“双覆盖” 破解党建和业务“两张皮”

李瑞玲说,一个物业企业,不但要讲商业性,也要有公益性和奉献精神。这个行业提供的产品是人的服务,那么加强党的建设更为重要。“红色物业”的魂就是党建引领,实现党的组织体系和工作体系“双覆盖”。

为此,威海在物业行业健全党的组织体系,市级层面成立物业行业党委,区市层面成立行业党总支,物业企业成立党支部,实现“市—区—市—镇街—社区”四级联动。李瑞玲说,每个管业务的同志也要“双肩挑”管党建,破解党建工作和业务工作“两张皮”的难题。

目前威海全市成立物业行业的党组织184个,同时壮大党员队伍。

威高花园小区由威高物业提供服务,在岗工作人员80多人,其中党员有20多人。去年年底,该小区组建了业委会,成员7人均为党员。

威高物业综合部经理王慧霞说,“红色物业”工作启动后,物业和业主之间不仅是服务与被服务的关系,大家之间的互动更



“红色物业”让威海这座城市更加精致。

多了。

多方召开联席会议 小事不出社区、大事不出镇街

今年4月,威海市环翠区海源社区一栋居民楼管道阻塞,污水外溢,异味扰民。多数业主同意集资维修,只有一户不同意。海源社区党委书记、居委会主任昌青华说,由社区党组织牵头,相关业主、物业和志愿者以及律师顾问一起组织召开了一次联席会议,律师从法律角度进行专业分析。“那位不同意的业主当场就同意了。”

这里的联席会议由社区的党组织发动,物业企业、业委会、相关部门共同参与,解决小区物业难以解决的问题,做到“小事不出小区和社区”,这正是威海“红色物业”一个具有特色的工作平台。另一个工作平台是镇街层面成立的党建联盟,由镇街党组织牵头,与物业相关的单位(如城管执法、公安、消防、水、电、气、暖等)来参与,主要解决社区“吹哨”反映的问题,实现“大事不出镇街”。

李瑞玲说,物业管理问题复杂,以前业主满意度低,实际是因为很多业主反映的问题是物业解决不了的。“红色物业”工作启动后,物业解决不了的问题,可以在镇街社区搭建的协商议事平台上共商解决方案。

去年经区文峰社区因小区停车位问题召开联席会议,李瑞玲就被请去参加过,“我代表市级主管部门,参会的还有执法部门,经区物管办、街道、社区、开发企业、物业企业、业委会等各方代表。”该小区之前是开放小区,停车不收费,但乱停车现象严

重,改成封闭小区后,物业想对停车位进行售卖,但业委会不同意。联席会议从晚上7点多开始,持续了3个多小时,最后终于找到了平衡点。“长租和短租相结合,并拿出一部分车位灵活使用,平衡了各方。”李瑞玲说,像这种针对停车问题、业委会组建问题等召开的联席会议,她参加过多次,甚至有一次会议开到了凌晨2点。

建“红色物业”大数据中心 实现缴费、报修、投诉等智慧体验和居家生活便利

威海的“红色物业”还在建章立制上大胆创新,把“红色标准”树起来。出台了《威海市物业管理办法》等一系列政策文件,建立了《红色物业建设规范》地方标准。另外威海市还按照“1+8+N”的思路,打造了2200平方米的“红色物业”党建基地,融行业党建、文化展示、智慧管理、人员培训等于一体,为物业行业提供一站式服务。

去年威海市政府出台了《关于推进智慧住宅小区建设的指导意见》,对全市小区进行智慧化改造提升,要求新建小区按四星级标准建设,现有小区按三星级标准改造。

“红色物业,智慧赋能。”李瑞玲介绍,今年,威海市将智慧小区建设纳入政府为民办实事项目,每年新建100个智慧小区,搭建全市智慧物业综合信息服务平台,开发“红色物业”APP,建设“红色物业”大数据中心,推动传统物业向智慧物业跃进。

威高物业项目主管姜婷婷说,目前威高花园小区正在进行智慧化改造,预计本

月底将完成设备的安装和系统的调试。

小区大门口的挡车杆换成了道闸门,新增人脸识别功能。小区内增加高清摄像头,还安装了高空抛物摄像头,如果出现高空抛物现象,专业的摄像头将捕捉到相关画面,更快更准确地找出涉事人员。此外还有周界报警系统,防止有人翻墙进入小区。同时安装消防通道报警系统,如果有车辆占用,会及时发出提醒。

以智慧物业信息服务平台为支撑,威海“红色物业”APP除了能满足业主一键报修、投诉、出行、投票等需求外,还搭载了“居家康养”“红色e购”等模块,为业主助餐、助浴、保洁、送药等多元化需求提供前瞻性延伸服务。

开展“万户业主大走访” 建“红色物业志愿者”分站

威海“红色物业”取得如今的成果,离不开“红色物业”人深入一线“把脉问诊”。

李瑞玲说,在“红色物业”工作启动之初,威海市就组织开展了“万户业主大走访”,以8个不同类型的小区为试点,征集梳理出停车位不足、楼道乱堆乱放等10大类典型问题,当月解决问题1100多个。

目前,走访、回访已经成为一种常态化工作机制,去年以来,威海市广泛开展“既当‘啄木鸟’又当‘清道夫’”“红色物业”助力创城、“红色物业”助力卫生城市复审等活动,狠抓小区综合整治,两年来,累计整治各类物业问题9万多件。

此外,威海市住房保障公共服务中心还与当地电视台合作了一档栏目,每天下午5点半到6点半,市、区两级物业主管部门的工作人员在线与观众交流,进行政策宣讲、疑问解答以及问题受理。节目开办一年时间,累计与业主在线互动20多万次。

志愿行动也是威海“红色物业”的重要组成部分。李瑞玲介绍,威海市依托威海市志愿者服务平台,建立了“红色物业志愿者”分站,组建团队200多个,搭建了“红色物业青春志愿”“红色物业职教志愿”等多个载体,目前发展“红色物业”志愿者4700余人,建立“红色物业学院”“红色物业实训基地”,形成具有威海特色的“红色物业”志愿格局。

“威海市进行了资金投入,政策投入,场地保障,去年全市投入1500多万支持‘红色物业’发展。”李瑞玲说,为充分调动各方面积极性,威海市建立了住建、街道、社区、党员居民对物业企业的“四位一体”考核机制,党员居民权重占50%以上,奖优罚劣。将考核结果纳入党组织星级评定和诚信评价体系,并与评先评优、接受政府扶持等挂钩。