

红色物业红色网格一体化运行

# 泰安市泰山区打造“社区红管家”物业品牌

文/片 记者 王皇 通讯员 许明杰

## 创新“十步走”工作法 推行社区领办物业走进老旧小区

泰山脚下的泰山区是泰安市的中心城区,老旧小区多,物业服务面临提质扩面的难题。老旧小区改造持续推进,配套的物业服务需要及时跟上。在解决老旧小区的物业管理难题上,泰山区推进“齐鲁红色物业”建设,积极打造“社区红管家”物业品牌。

泰山区在老旧小区推行社区领办物业公司做好兜底服务,同时,通过提升物业品质满足居民物业服务需求。在推行社区领办物业时,泰山区创新提出“十步走”工作法,由社区党委书记、社区工作者或网格员担任物业公司经理,社区党委书记兼任物业公司党委书记,通过开展走访调研、依法注册领办、健全党的组织、先行开展服务、合法进驻小区、实施“三找一定”、拓展服务内容、规范物业收费、做实红色网格、塑成特色品牌十步走,形成了务实管用的经验做法。

“在全面推行社区领办物业公司的基础上,推动物业管理服务与网格化治理深度融合,吸纳物业人员为红色网格员,调优做实建强红色网格,为基层治理提供坚强的支撑保障。”泰山区委常委、区政府副区长、党组成员房宝玉在“齐鲁红色物业”建设调研活动的座谈环节中介绍,目前泰山区有556名物业服务人员担任专兼职网格员,参与基层治理,红色网格员做好信息摸排、民意收集、纠纷调解等工作,为基层治理提供坚强支撑保障。

泰山区还将东湖小区等五个小区列为红色物业试点,将清真寺小区等六个小区列为党建工作试点,强化试点带动作用,制定了《泰山区红色物业工作标准》,发放到街道、社区及相关部门,广泛动员部署,促进服务水平不断提升。

11日的现场调研中,山东省住房和城乡建设厅党组成员、副厅长周善东特别用手机拍下了泰山区东湖小区一块写着“红色物业红色网格一体化运行”的宣传展板。在下午举行的座谈会上,他说,红色物业红色网格一体化运行是泰安市的特色,这抓住了“红色物业”建设的“核心网”,即多网合一将物业服务融入社区基层治理。“老旧小区是物业服务的薄弱环节,泰安通过社区领办物业企业的方式提升老旧小区物业服务水平取得了很好的效果,泰山区提出的‘十步工作法’务实管用,为社区领办物业企业如何进驻和做好物业提升服务提供了有效指导。”周善东说。

## 市场化物业企业有了“红引擎” 万森物业闯出老旧小区运营新路子

除了探索社区领办物业企业兜底服务外,泰山区还探索出市场化物业公司管理老旧小区的新路径。成立于2009年的山东万森物业管理有限公司在泰安服务的建筑面积超120万平方米。和其他物业公司更青睐新建住宅小区项目不同,这家公司对老旧小区“情有独钟”。公司所服务的项目中,约六成是老旧小区。不过,和很多在老旧小区中“铩羽而归”的市场化物业企业不同,山东万森物业管理有限公司服务的老旧小区项目通过市场化运营,已实现收支平衡。

“老旧小区物业的物业费很低,企业很难经营。我们降低成本,提高用人效率,实现划片管理,有了一定的规模效益。平常一个片区设一个大区经理,有重大任务时,统筹调度大区内各项目人员乃至公司人员。”山东万森物业管理有限公司项目经理曹公坤道出了公司在老旧小区物业服务中探索出来的运营方式。但他说,还有比经济账更重要的秘诀,那就是通过更好的物业服务真正为业主提升居住感受,不断提升缴费率。

他所在的嘉德现代城项目建于2002年左右,这是一个建筑面积12万平方米,相对较大的老旧小区。2018年公司进驻小区后,缴费率从以往的不足50%提升到了85%左右。正是这35%的提升,让公司在这个项目实现了微利运营。

赢得业主认可是老旧小区物业服务需要首先解决的问题。“最开始进驻项目,我们会用1周至1个月的时间,对小区环境、设



泰山区岱庙街道打造“红物业·泰安心”品牌。

8月11日,山东省住房和城乡建设厅联合齐鲁晚报·齐鲁壹点推出的塑优势、创品牌——“齐鲁红色物业”建设调研活动第三站走进泰安。近年来,泰山区将“红色物业”作为推进社区精细化治理的重要抓手,深化“社区红管家”服务提升专项行动,居民幸福感不断提升。



泰山区嘉德社区工作人员、嘉德现代城业主代表、物业企业代表开起议事会,共商小区智慧社区建设。



泰山区志高国际小区鸿瑞物业工作人员为业主普及垃圾分类知识。

施设备、绿化等进行开荒和整修。同时,做好区域分工,入户与业主沟通,收集业主的需求和问题。”他还记得,最初进嘉德现代城小区时,项目清走了100多车垃圾。“业主都看在眼里,知道我们还是真心想干成事的物业公司,建立起了初步的信任。”

订单式服务最适合精打细算的老旧小区,该公司根据不同小区制定不同的服务内容和标准。此外,对老旧小区业主们的维修需求,公司也以培养付费意识为主,超过半小时才收费,最便宜的仅收1元。

但做好物业服务分内事还不足以满足居民需求,老旧小区进入“养老”时代,面临更多的公共设施问题,这对收入甚微的物业企业是大难题,问题解决不了还会使好不容易建立起的良好关系受损。

去年,小区实行了老旧小区改造,实现了基础设施提升。此外,“红色物业”建设也让市场化物业企业找到了社区基层治理的向心力,还找到了物业管理服务的高效架构。“我们的小区有两个微网格,每个网格有1名社区网格员,楼栋还有楼长,党员中心户也在小区里亮明身份,这充实了小区的服务力量。”曹公坤说,对应社区网格治理,公司在两个微网格分别配备了1名物业管理人员作为兼职网格管理员,同时相应的楼栋有楼栋管理员。他们第一时间处理网格中和物业相关的业务,由客服主管负责管理协调。2020年,山东万森物业管理有限公司加入了嘉德社区党总支牵头成立的“红色物业联盟”,成立了党支部,物业服务真正融入了社区网格治理。

“小区解决不了的问题,社区和相关部门会一同帮助解决。”曹公坤说,小区加入集中供暖,公司和业委会、业主代表开了不下10次议事会,过程中社区书记牵头,业委会做了大量工作,还有泰安市公用事业管理局一同商议解决管道铺设遇到的问题,最终完成了集中供暖改造。曹公坤说,正是一件件这样的暖心事,让万森物业在泰安的老旧小区中闯出了一条与众不同的发展路子。

## 党建引领物业服务求实效 搭建智慧管理平台促发展

3年前,泰山区“红色物业”党建工作现场推进会在泰安鸿瑞物业管理有限责任公司召开,鸿瑞物业见证了泰山区“红色物业”建设的起步。这个服务面积超过100万平方米的物业企业,在2019年成立了党支部,还牵头成立了泰山区岱庙街道“红色物业联盟”。

公司把基层党建工作与物业服务有机整合,以党建引领、创新服务为宗旨,组织成立了“鸿毛”志愿服务小组、设立了党员活动室、党员先锋岗等服务平台,强化业主党员的桥梁作用,把物业服务打造成基层党组织联系服务群众的工作纽带,真正做到“民有所呼、我有所应”,业主满意度、幸福感、安全感显著提升。

这家物业公司虽然服务的项目多是新建小区,但却选择了新建小区中最艰难的赛道。公司入驻的志高国际小区、山景叠院小区,虽然业主们已收房,但开发商遗留问题

题多,有的交房时小区道路、燃气、绿化等还未完全建成,业主与开发商还有维修资金和装修押金等问题未解决,小区暂时没有可使用的维修资金。

“我们从微薄的利润中拨款垫资解决了小区的一些老大难问题。”鸿瑞物业党支部书记、总经理冯兆平说,几年来,公司为解决小区问题累计垫资120万元。其中,为整修拓宽志高国际小区消防通道路面,解决消防通道狭窄的安全隐患,公司垫资了33万余元;此外,该公司还垫资62万余元对山景叠院小区地下车库进行防水施工、环氧地坪漆改造;垫资40余万元为三个小区规划建成电动车充电桩800多平方米,改造建成棚式垃圾存放站两个。

垫资是为了帮小区过难关,陪着小区走过一道道坎儿,物业公司也赢得了业主的认可。“现在志高国际花园小区入住率超过95%,物业缴费率超过90%。”冯兆平说,公司看重物业服务长远前景,更是把为小区业主服务作为事业来做。

在有1900多户的志高国际小区,楼宇管家对200多户老人格外留心。2022年春节期间,4号楼的一位80多岁的老人出单元门时摔了一跤,被物业秩序人员发现,第一时间告诉了物业管家。知道老人只有女儿在身边,物业管家带着客服和秩序人员一同把老人送到了医院。“你们是哪个物业的,现在物业还送业主来看病?”医院护士见到后很惊讶。

而在冯兆平和公司所服务小区的业主们那儿,这再平常不过,从业主需求出发,很多问题在小区内得到及时解决。2022年春节,山景叠院小区4号楼1单元电梯供电电缆突发故障。冯兆平说,为使业主正常欢度春节,在供货单位都放假过年的情况下,该公司想尽办法购入铜芯电缆80余米,并连夜更换到位,恢复了电梯的正常运行。

“有老人出门买菜忘了关燃气,第一时间想到的是我们物业。”冯兆平说,物业客服接到电话后,第一时间和燃气公司联系,远程关闭了业主家里的燃气,再找钥匙开门。“我们对业主反映的问题回应得及时,对维修单派单很快,这也是我们赢得业主认可的一部分原因。”

眼下,这家公司已经在“互联网+”上迈开步伐。该公司积极研发智慧社区服务云平台,通过物业服务系统、鸿瑞物业管家系统、鸿瑞智能售水系统、鸿运通社区商城提升小区智慧服务。“上个月在我们刚入驻的小区,已经用新的软件后台进行智慧化入驻。”冯兆平说,物业交接和项目配备的物资都通过管理平台录入,业主们缴费和报修等也可以通过小程序实现。“未来,我们将实现互联网与物联网的互通搭建与落地服务,整合社区周边各类资源,为业主生活提供更便捷、周到的全方位服务,打造泰安线上线下一体化社区物业综合服务新模式。”



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:武俊 组版:颜莉