

创新机制 提升质量 服务民生 荥阳市物业管理工作在探索中求发展



2017年物业管理工作会议

近年来,荥阳市委、市政府高度重视物业管理工作,切实把“宜居荥阳、和谐荥阳”当作重要的民生工程,认真谋划、协调推进。为全面加强住宅小区物业管理,进一步改善人居环境,提高群众生活水平,荥阳市委、市政府先后出台了一系列政策措施,明确目标,强化责任,创新思路,扎实工作,物业管理服务水平得到了全面提升,居民获得感、幸福感不断增强。
荥阳时报 王世端
通讯员 王永辉 马杰 文/图

完善工作机制,物业服务质量得到“全面提升”

今年初,荥阳市房管中心协同京城路街道、索河街道开展了物业管理基本情况摸底调查,联系郑州市房管局,到物业管理工作落实较好的郑州市金水区和漯河市调研学习,征集和吸纳好的经验和做法,出台了《关于进一步做好我市物业管理工作的意见》《荥阳市物业服务品质提

升年活动实施方案》,全面加强物业服务质量和行业诚信管理,严格物业服务质量监督检查和业务培训,对物业服务品质提升工作制定了新目标,提出了新要求。为强化各级物业管理工作主体责任,荥阳市房管部门与全市35家物业服务企业签订目标责任书,组织工作人员分包全市54

个物业小区,结合今年的城乡清洁活动和清洁家园行动,加强“四公开一监督”公示和物业服务品质提升检查指导,根据检查情况印发工作简报6期,向物业服务企业通报检查情况,督促提升服务质量,使全市物业管理服务质量提升到了一个新的层次。

强化政策保障,老旧小区管理达到“全面覆盖”

今年4月份,按照郑州市政府物业管理工作要求,荥阳召开物业管理工作会议,明确街道、乡镇辖区物业管理工作的主体责任,签订责任目标书,安排工作人员对照街道、乡镇物业管理责任目标完成情况进行检查督导。

细化措施,突出抓好老旧小区后期物业管理 在前几年老旧小区物业管理基础设施整治改造的基础上,为保持和延伸改造成果,依据荥阳物业管理工作会议要求,积极推进老旧小区物业管理全覆盖。实施收费和补贴相结合的方法,以街道为主体选聘物业服务企业或委托社区物业服务中心签订委托合同,按照“四有标准”即有清扫保洁、有垃圾清运、有绿化养护、有日常维修,达到灯亮、路平、水通、安全的居民生活要求。老旧小区业主每户每月缴纳10元物业服务费,荥阳市政府对

接管老旧小区的物业服务企业或社区物业服务中心进行补贴,补贴资金以纳入物业服务的老旧小区户数为基数,给予每户每月10元补贴。今年3月份,京城路街道在每个社区成立了物业服务中心,招聘社区“4050”人员,4月1日起在辖区老旧小区全面推开物业管理覆盖工作。索河街道选定郑州怡馨物业服务有限公司进驻小区提供服务,9月1日起接管辖区内全部老旧小区,至此全市城市建成区老旧小区物业管理覆盖率达到100%,涉及老旧小区432个1253栋楼,惠及业主35279户。

政策鼓励,引导新型农村社区实现物业管理 结合荥阳新型农村社区建设交付情况,对其物业管理实行多种模式。对于接管新型农村社区的物业服务企业,依据管理面积和服务标准情况,考核合格的给

予资金奖励。采取社区介入管理模式,社区服务站经验收合格,给予建站补贴,费用由市、乡财政按照1:1的比例承担,社区物业服务站运行情况纳入对乡镇(街道)的考核。

荥阳已交付新型农村社区37个,其中广武桃花源社区、广武董庄社区、索河郑上路安置区、京城办平庄村安置区等4个社区采取物业企业进驻管理模式,社区日常管理规范,车辆停放有序,保洁到位,绿化养护及时,居民居住环境良好。33个社区采取村委自管或者镇政府介入管理模式,村委组织村民或者镇政府安排人员进行基本保洁、垃圾清运、安全等管理,其中崔庙镇古城社区、龙门社区,乔楼镇张村庙社区、聂楼社区成立了社区服务中心,配备了物业管理专干,小区管理秩序有序,居民生活环境良好。



京城办成立物业服务中心

加强业务培训 专业技能水平力求“全面提高”

随着城市框架的不断拉大,城镇化的快速推进,新建住宅小区和新型农村社区不断交付使用,居民的居住需求从单纯的生存型、刚需型向舒适型转变,对居住环境的舒适性、安全性、宜居性提出了更高要求,同时也对物业管理行业带来新的挑战。下一步,一是进一步严格行业监督管理,依托物业服务企业服务质量督查检查、信用评价、智慧物业等手段,积极创新监管模式,扶持和培育优秀企业,依法惩处违规企业,不断提升物业服务企业服务水平。二是进一步完善老旧小区物业管理机制。引导街道提高物业服务水平,不断摸索经验,建立健全老旧小区物业管理全覆盖长效机制。三是进一步探索新型农村社区物业管理工作。积极引导乡镇、街道履行好物业管理工作主体责任,确保工作机构、人员、经费、管理措施落实到位。四是进一步加强业务培训和政策宣传。从法律法规、工作标准、服务质量、监督检查等不同方面,对乡镇、街道和社区物业管理工作人员、物业服务企业管理人员开展培训,全面提升专业技能和工作水平,引导业主不断增强物业管理意识、自我管理能力和业主决策水平,共同为荥阳的社会进步、经济发展和人民群众安居乐业作出新贡献。

深化宣传引导,物业管理理念实现“全面普及”

在物业管理全覆盖推进过程中,荥阳注重宣传引导,普及物业管理常识,不断提升居民的物业管理消费意识和有偿服务意识。

加强从业人员业务培训,提升物业服务技能 一是组织政策法规研讨会。7月邀请郑州市房管局业务专家,组织荥阳物业服务企业负责人、项目经理等70余人召开《河南省物业管理条例修订稿》学习讨论会,开展讨论、集思广益,不断完善我市对于条例修订意见稿内容。二是组织示范项目观摩会。8月组织全市有物业项目的5家申报郑州市级示范项目物业服务企业负责人及项目经理10余人到上街区江南小镇开展观摩学习活动,交流物

业管理经验。三是开展消防专题培训会。8月24日联合消防部门组织高层住宅项目物业企业项目经理以及消防安全主管、电工等130余人进行了高层住宅消防安全管理工作专题培训,增长高层房屋消防安全知识。

组织开展政策法规宣传,传播物业管理知识 一是开展老旧小区物业管理全覆盖宣传培训。制作了老旧小区物业管理宣传资料和宣传标语,组织街道在老旧小区进行宣传,在老旧小区楼院显著位置、楼道口共张贴政策宣传资料400余份,提高居民对物业管理全覆盖的认知。二是开展物业服务品质提升年活动宣传。在全市城乡清洁行动、清洁家园活动和创建全国文明

城市提名城市中,要求物业服务企业结合项目的实际情况,制作并悬挂宣传条幅160余条,制作政策法规、文明宣传类宣传版面386块,提高居民的参与意识,让业主足不出户就能接触到物业管理的宣传产品。同时联合电视台对物业项目开展“四公开一监督”公示情况,端午节社区文化活动组织了4期宣传报道。三是宣传示范项目创优升级奖励办法。对4个取得2016年度郑州市级和河南省级物业管理示范项目的3家企业通报了荥阳创优奖励办法,鼓励企业进一步提高服务品质,积极参与物业管理示范项目创建工作。通过广泛深入的宣传引导,居民物业管理意识逐步提升。