



在房地产业发展的过程中,物业管理是其中一个非常关键的部分。

近年来,围绕物业服务质量参差不齐等方面的物业纠纷事件时有发生,不仅影响到居民的日常生活质量,还直接影响到社会的和谐与稳定。如何提升群众生活幸福质量,融洽物业企业与业主的关系,促进邻里和谐和社会稳定?社区“微调解”、菜单式管理、智慧物业……近日,记者了解到,郑州市物业领域正在探索创新发展的实践路径。



陇三社区的红色物业为居民服务

# 社区“微调解”+菜单式管理+智慧物业…… 物业服务如何创新发展 郑州这些小区有了“参考答案”

## 社区“微调解” 足不出户解难题

位于金水区的鑫苑名家,是郑州市主城区一个交付20余年的小区,随着业主停车需求的逐渐旺盛,“非机动车停车难”成为业主集中反映的问题之一。

2023年,在北林路街道党工委的支持下,鑫苑名家组建由业主老党员、老干部组成的“红色楼长服务队”,针对停车问题,召开4次“楼长会议”,收集楼内业主对停车问题的意见建议46条,最终确定人车分流实施方案,解决非机动车停车难的问题。

此外,鑫苑客户服务中心还设立了400党员客服电话,连线四大业务板块、10余个业态,只要业主有报事、报修、咨询、投诉等问题,都可以拨打这个电话。物业都会在20分钟内完成与归属部门的联系、沟通,48小时内给予业主首次回访。

“因为停车位有窨井盖突出问题拨打了400热线,3小时后物业给出维修方案,持续施工之后,第3天窨井盖便平整如初。”在鑫苑名家住了20年的业主杨先生对物业反应速度和处理时效非常满意。

据了解,鑫苑服务400热线24小时在线,每年处理话务50万余条。

## 红色物业菜单式管理 提升楼院治理水平

“以前我们这个院子,无单位打理事、无物业管理,环境一整个脏乱差。2021年社区安排红色物业进驻,不仅卫生状况变好,车辆有序摆放,平时生活中遇到的小问题也有人解决了。”近日,在郑州市管城区陇海马路街道办事处陇海东路第二社区,居民说起红色物业公司入驻前后的巨大变化有感而发。

原来,管城区市中心存在多数建成于20世纪80年代的老楼院,由于种种原因成了典型的无主管老旧楼院聚集区。其中,陇海马路街道就有102个无主管楼院,且普遍存在基础条件差、环境卫生差、居民缴纳物业费意识淡薄等问题。

2021年5月,辖区成立郑州市首家街道公办物业公司——河南隆美物业管理有限公司,针对辖区无主管楼院,以平均不到每平方米1元的物业费标准,解决居民小区的整体卫生等多项民生问题。该公司突出党建引领的“红色”属性、公办物业的“公益”属性、红色物业的“责任”属性,成为郑州红色物业的典型代表之一。

“该物业公司不以营利为目的,在进驻后结合实际实施菜单式管理,先把楼院‘管起来’,再解决‘管得好’

的问题。”管城区住房保障中心相关负责人表示,隆美物业实施“一院一策”,采取“路院共治”等方式,如选择12小时还是24小时管理、几天管理一次、卫生死角是否要清理?群众从居住环境变化中逐步认可并支持物业服务,打破了过去社会物业“进来留不住、留住干不长”的怪圈。

“几十年没用上暖气的片区,红色物业进驻后已有18个院开始接入暖气。”隆美物业负责人表示,公司了解到近年来辖区居民对于安装集中供暖愿望迫切,一方面征求业主意见并商讨制订了暖气安装方案;另一方面,积极争取政府补助筹措资金,同时通过召开居民大会、发放宣传资料等方式,倡导居民共同参与、合理分担安装费用,并制订费用分摊具体方案,得到居民的积极响应和支持。目前,陇三片区暖气安装工作正在有序推进,预计今年年底供暖。

“百姓信得过政府,进而信得过我们。”河南隆美物业管理有限公司相关负责人说,“公办物业的公益属性是根本,我们也在不断提升服务水平,下决心让服务群众这‘最后一米’走得更舒心、更便捷。”如今,红色物业已建立8个办事处,进驻小区346个,管理户数将近4万户。

## 搭建市级智慧物业平台 构建服务新生态

“郑州市作为住建部智慧物业工作部署试点城市之一,‘郑州市智慧物业管理平台’的建设是试点工作的重要成果。”市住房保障部门相关负责人表示,平台运行后将构建起一个全方位的智慧物业服务新生态。

据了解,郑州市智慧物业管理平台服务对象涵盖政府部门、物业企业以及市民群众。在政务端,全市住房保障系统、街道物业办、项目小区、项目党建、维修资金查询管理、企业信用管理等多种功能均可实现。

在企业端,可实现物业缴费、报事报修、投诉建议、设备管理、智能停车、社区电商等功能。目前,平台企业端可以提供18个业务模块,73个服务场景,共计440项功能,物业企业可根据自身需要,搭建适合自身需求的信息化体系。据了解,当前郑州市智慧物业管理平台已录入项目6000多个,录入企业信息300多家,录入社区信息200多个。

在居民端,平台将为全市居民提供家庭维修、家政服务、业主投票、维修资金查询管理、问题投诉处理等权益服务,帮助居民合法合理组建业委会,处理日常物业纠纷等问题。

紧盯群众“寻常事”化解“小矛盾”,更能筑牢“大平安”。郑州市住房保障和房地产管理局相关负责人表示,截至目前,该局已累计排查物业矛盾纠纷2451个,化解2446个,化解率99.79%。 记者 孙雪苹 文/图

## 分类 信息

### 营业点

## 当天办理 次日见报

- ◆ 地址:博体路凯旋路交叉口郑州报业大厦A座4楼东大厅
- ◆ 地址:棉纺路工人路交叉口向西100米锦绣小公馆·西座612

### 代办点

- 航海路未来路 15617400882
- 惠济北大学城 13838173523
- 农业路文化路 13603716282
- 经一路 15237175580
- 花园路红专路 56621631
- 二七万达 15837166207
- 南三环 15238022358
- 凯旋门 13526442821
- 文化宫路伊洛路 60100518

- 巩义 13849115050
- 登封 13938274990
- 新郑 13525566346
- 荥阳 15515520081
- 中牟 15003836386
- 航空港 13140034566

### 声明公告

★ 郑州皮雅商贸有限公司,统一社会信用代码:91410100MA3XKHEA9U,公司营业执照正本、公章丢失,声明作废。

★ 荥阳市贾峪镇马沟村股份经济合作社开户许可证(核准号J4910088171201)丢失,声明作废。

★ 郑州市管城回族区洋溢幼儿园(统一社会信用代码524101000842373896)遗失法人章(赵娜)、财务专用章(编号4101043568919)和开户许可证(账号99501880196687958,核准号J4910033869301,开户银行郑州银行管城支行),声明作废。

★ 河南丘众文化传媒有限公司遗失公章一枚,编号:4101043508741,声明作废。

★ 河南贝多文化传媒有限公司遗失公章、合同章、法人章各一枚,声明作废。

★ 王敏 410103197908102422 位侧路广古路北侧清华忆江南5区2号楼6单元8层6804号,产权证号1601022230的房产,权证不慎丢失,声明作废。

★ 经8月19日召开的理事会议研究一致同意,郑州高新区鸿容幼儿园举办者由杨明,变更前所有债权债务由原举办者杨明承担,变更后的所有债权债务由现举办者汪晓阳、岳梅承担。

注销公告  
根据郑编[2022]102号文件,郑州市环境卫生处、郑州市固体废物废弃物综合处理中心、郑州市城市道路洒水降尘管理研究中心、郑州市环境卫生科学研究所4个事业单位整合,组建郑州市环境卫生事务中心。根据郑州市总工会郑工批[2024]437号文件,同意召开郑州市环境卫生事务中心工会第一届会员代表大会第一次全市环卫工作会议,因此对以下即郑州市环卫处、郑州市城市道路委员会、郑州市固体废物废弃物综合处理中心、郑州市环卫处、郑州市环卫处水予以注销。特此公告。

★ 郑州正驰物流有限公司,豫A1210A,营运证号:410183029347,营运证丢失,声明作废。

★ 河南丘众文化传媒有限公司遗失公章、合同章、法人章各一枚,声明作废。

★ 安红志将郑州豪森利尔商贸有限公司开的劲霸电费押金1000元,编号1728771;利郎电费押金1000元,编号1728772;九牧王电费押金1000元,编号1728773,以上收据丢失,声明作废。

★ 中牟县刘集镇祥符营村民李占先于1994年2月捡到一名男婴,现寻亲生父母,有线索者请与刘集镇派出所联系0371-62390110。

★ 郑州旭丰源贸易有限公司公章(代码:4101061704710)丢失,声明作废。

★ 郑州市第十九初级中学基本户开户许可证丢失(证号:J4910086555001),声明作废。

★ 李姣遗失郑州豪森利尔商贸有限公司开的质量保证金5000元收据,票号NO:00000000010651;履约保证金10290元收据,票号NO:00000000010652,声明作废。

郑州市金水区迷尚音乐餐吧注销公告  
河南金水区迷尚音乐餐吧已于2024年7月16日收到注销核准通知书,已经合法清算正式注销。特此公告。  
2024年8月29日

★ 编号O411621260,袁晨诺,出生日期2014年9月3日的《出生医学证明》丢失,声明作废。

★ 编号L410683928,袁晨溪,出生日期2011年10月6日的《出生医学证明》丢失,声明作废。

★ 安少杰于2021年10月29日缴纳的郑州世贸购物中心M4023/25/4112/16经营保证金40000元,票号2149733票据丢失,声明作废。

★ 荥阳市抗旱服务队(统一社会信用代码12410182755158420A)经决议,拟向事业单位登记管理机构申请注销登记,现已成立清算组。请各债权人自见报之日起90日内向本清算组申报债权。特此公告。