

株洲在全省率先试点“四方四级”物业服务投诉监测预警系统 一场社会治理的“破题”实验

株洲日报首席记者 吴楚

对物业服务不满,扫码即可投诉,物业、街道、物管部门同时收到投诉信息后,开始联动处理。2019年12月,株洲在全省率先试点物业服务投诉四方四级监测预警平台。

快捷投诉,精准分类,多方介入,共同监督,极大提升投诉处理效率。数据显示,10个小区试点以来投诉处理率达到70%。

剩下的30%则是难题所在:诸如油烟污染、违建等不在物业服务合同范围内,却又关系着住户切身利益,如何快速解决?

这不仅是物业管理问题,更是社会治理“痛点”。由试点出发,着力破题,既牵涉到改善居住环境,又事关社会共治共治共享的株洲探索。

【问题】

去年物业投诉超5000条 物业管理难度增强

“小区的电梯经常坏,停车场漏水把邻居的车漆都滴穿了,我们直接找物业反映,可是好几个月了都没有得到处理。”谈起物业服务问题,家住天元区的刘女士无奈道。

近十年来,在全国各地,物业服务投诉长期是投诉热点。数据显示,2019年,仅市长热线投诉中,物业服务投诉就超过5000条。

“住宅、商铺逐年增多,物业服务需求逐年递增,住户、商户维权意识都在增强。也不排除对疑难、遗留问题的重复投诉,也反映出相关部门对各类文件的落实力度有待加强。”湖南蓝天物业董事长文虎龙认为。

据不完全统计,包括住宅与非住宅在内,目前全市共有755个物业项目,随着无物业小区业主自治、新型城镇化不断推进,这一数据还将上涨。

另一个现实是,尽管居民投诉渠道日益增多,但论坛发帖、网上问政等传统投诉渠道处理流程都是层层报送及交办。如此一来,一些本可在辖区属地范围内快速解决的小问题,处理周期也就变长了。

而随着物业服务供需端增强,投诉增多,“扯皮事”不断,恶性循环就出现了:问题不解决,物业收费难,服务跟不上,收费更难。中泰财富湘江小区物业收费率能达到90%——在全市755个项目中,能达到这一收费率的物业公司不超过50家。

“管理物业公司挑战越来越大,急需创新机制及技术手段,以便快速搜集各类投诉,精准分类解决。”市住建局物业事务中心主任陈琪说。



市住建局物业监管平台共有16个子平台,目前试点的是物业投诉监测预警平台,物业数据实时监测、物业合同备案等子平台也将在今年陆续开放。吴楚/摄

【破题】数据支撑信用等级 物业再戴“紧箍咒”

1月17日上午10点,在市物业服务中心的物业监管平台上,一幅株洲地图在电子屏正中央,点击试点的10个小区,投诉信息随手可查。

随意点开一则投诉,1月7日22点43分,一位居民投诉小区停车场水管爆裂漏水,并附有现场照片。8日早上8点32分,被投诉物业回复,8日下午3点23分,嵩山路街道给出行政指导意见。24小时内,投诉处理完成。

去年12月,株洲在御景龙苑小区、山水国际小区等10个小区试点“四方四级”物业服务投诉监测预警系统。“四方”,指业主、企业、街道(社区)、政府;“四级”,指小区、街道、区、市。

在试点小区,当居民扫码投诉时,物业公司负责人会立即收到短信提示,投诉信息也将同时出现在街道、市区各级物管部门的系统中。

在投诉处理过程中,处理状态会以绿色进度条形式展现在投诉信息中,处理结束后,业主还能对其

服务进行评价。如果是应急事项,系统将以警铃方式提醒,直至相关负责人受理。

多方同时介入共同监督,打破信息壁垒,是这一机制的优势之一。以上述投诉为例,在传统投诉渠道中,信息要先后经过区政府、区物管部门、街道、社区、物业。层层交办耗时相对更长。

“这一平台的使用让业主投诉自由度更高,物业回复时也能说清楚理由,各部门处理起来更透明、更充分。”中泰财富湘江物业总经理肖力说,“原来的各类投诉处理起来都是多方解释,哪怕很小的事。”

投诉及处理有了精准统计,数据与信用等级挂钩,给物业公司再次戴上“紧箍咒”。

“信用等级是物业公司参加小区业委会竞聘、政府招投标的重要依据,投诉有多少、解决了多少,数据一目了然。”陈琪说。

数据显示,试点至2020年1月16日,10个小区共收到112条投诉,已解决78条。

【难题】非物业服务投诉处理难 谁来握住考核“指挥棒”?

从试点情况看,忧的一面是:诸如油烟污染、违建、空气异味等一些物业服务“疑难杂症”,进度条仍旧停在原地。

“绝大多数物业服务合同范围在保安、保洁、绿化管养、设备设施运营、客户服务几大块,对于上述问题,物业公司能做的只有积极参与协调与上报,没有执法权,也就解决不了。”文虎龙坦言。

这也同样困扰着物管部门。根据职能划分,物管部门仅仅是对物业公司的市场行为进行管理,比如乱收费、不履行服务合同内容等,而事实上,绝大多数投诉都不是物业企业市场行为——梳理2019年市长热线5000余件物业投诉发现,违建建筑、油烟污染、绿化带受损占比较大。

“严格意义上这些都属于社会治理的问题,需要多方参与共同解决。”陈琪说。

2019年1月1日正式实施的《湖南省物业管理条例》(下称条例)对“疑难杂症”开出“药方”,即“物业管理联席会议制度”:市、自治州、县(市、区)政府应当建立物业管理联席会议制度,定期研究解决物业管理活动中的

重大问题。

在陈琪看来,物业管理联席会议制度是社会共治共建的基础之一;业主是主体,各相关部门会商之后,进小区执法,履行职责。

不过,《条例》虽然明确联席会议制度由街道办事处召集,但街道办事处也有苦难言。“相关部门来不来,何时来,我们说了不算。”泰山街道办事处工作人员马珊丹说。

背后是另一个困境:考核缺位。一方面物业管理联席会议制度本身没有考核,各参与部门对问题的落实也没有考核。

“对疑难杂症的解决速度,关系着株洲物业管理行业的发展。”文虎龙说。

肖力建议,四方四级将来能否扩大,将各相关执法部门纳入平台,使之成为多方多级,“谁的事谁来管,大家都看着你管”,投诉处理起来就更快。

“问题晒出来了,责任也理清了,下一步就是定期向社会公开公示投诉办理情况,并开展重点督办,倒逼责任人落实。”陈琪说,“相信四方四级共同努力,一定可以解决群众‘居住上的烦恼’问题。”

他山之石

上海松江区:加强物业企业和物业项目经理信用信息记分管理 开展具有本区特色的物业服务第三方测评

吴楚/整理

根据国务院简政放权、“放、管、服”的行政审批要求,上海松江区已取消全市物业服务资质审批和认定。该区住房保障和房屋管理局根据《上海市物业服务企业和项目经理信用信息管理办法》和《上海市物业服务企业和项目经理信用信息评价标准》文件要求,利用物业服务监管平台等信息化手段,对物业服务企业和项目经理进行不良信息的记录和记分,并纳入物业服务企业诚信档案。

此外,结合松江物业服务市场实际情况,制定物业服务企业测评办法,通过购买社会第三方专业组织服务方式,对本区物业服务企业进行客观、全面的物业服务指标评价体系测评,按照每半年检查、

及时公布的原则定期通过各类新闻媒体和政府网站向社会公布,完善实施“红名单”正向激励和“黑名单”负面惩戒的管理制度,建立约谈制度,对不良企业限制进入松江物业服务市场,以此努力提高物业服务水平,增加物业服务行业满意度。

按照“质价相符、按质论价”市场原则,细化物业服务标准,建立物业服务定额标准,根据服务标准和定额量化服务,引导市场双方按照菜单式组合服务协商物业服务价格,同时也便于业主对物业服务企业的评价和政府相关部门的监管。对此,松江区住房保障和房屋管理局已于前期拟定下发松江区物业服务五项标准为市场双方提供参考。

纵横正有凌云笔 情系广厦千万间

高科物业开启株洲物管行业发展“快进键”

文/侯德怀 刘爱李 陈林 供图/株洲高科物业管理有限公司

纵横正有凌云笔,情系广厦千万间。站在时间的船头回眸2019年,对于株洲高科物业管理有限公司(以下简称高科物业)968名职工来说,心头油然而起的是一份不负韶华、勇立潮头的激动与自豪:以株洲排名第一的成绩,首度进入“中国物业服务企业综合实力500强”;两大项目同时荣获湖南省五星级物业服务项目;圆满完成首届中非经贸博览会、汽车大奖赛等30多项大型活动、赛事的现场维稳任务;全年营收、回款同步突破亿元大关,增长率均超过19%;喜获“2019年度株洲市物业服务行业榜样物业服务企业”称号……

荣誉是压力,也是动力。这一系列开启株洲物管行业发展“快进键”的荣誉和数据,见证了高科物业全体员工在株洲高科集团党委和园创公司党委的坚强领导下,始终咬定“株洲第一、省内一流”的战略目标,砥砺前行、攻坚克难、锐意创新,走过了一段在奔跑中感受风景、在超越中释放激情的铿锵岁月。



▲积极开展社区便民服务,共建温馨和谐邻里关系。

“红色物业”品质服务彰显“温度”

唯有不忘初心,才能知根知本、坚定信仰;唯有牢记使命,才能知重扛重、砥砺前行。物业管理,负责的看似鸡毛蒜皮的小事,关系的却是广大人民群众安居乐业的大事。因此,高科物业始终坚持以“党建引领”为抓手,把立足岗位、忠诚履职、敢于担当,做好物业服务保障工作,作为公司广大党员守初心、担使命的具体体现。

公司把扎实开展党建工作纳入公司制度管理,建立支部党建阵地和党员之家,采取集中学习、开展专题讨论、探访红色基地、观看红色电影、微党课等多种方式,确保“不忘初心、牢记使命”主题教育入脑入心、见诸行动。去年7月,公司在接管天元区43个建

宁驿站中的8个主要驿站设置了“党员责任区”,在高温酷暑的“烤”验中,广大党员主动请缨,完成紧急维修任务300多次,在“城管心愿”市民留言簿上获点赞达1000余条,月均点赞达200多条;还有3件拾金不昧的事迹,获市民登报表扬或锦旗褒奖,彰显“红色物业”热乎乎的服务“温度”。

在抗洪抢险战役和重大活动、赛事的现场维稳过程中,广大党员更是冲锋在前。2019年初夏,持续的强降雨使得湘江株洲段一度逼近最高历史水位。高科物业迅速组织200多人的抗洪抢险突击队,在公司党支部的带领下,扛沙包、堵溃口、查管涌、排积水,开展灾后清淤等,整整忙活了15天。



▲中国物业服务企业综合实力500强证书。



▲应急救援分队奋战在抗洪抢险第一线。

“品牌创建”匠心铸造美好生活

把业主呼声作为第一信号,把业主满意作为第一目标,把业主需要作为第一选择,用匠心铸造美好生活,“为您做得更好,我们从未止步”是高科物业一以贯之的坚守与传承。

围绕团队建设,公司以军事化管理为基础,同时开展员工趣味运动会、徒步比赛、技能比武、化妆培训等丰富多彩的活动,积极营造健康和谐、团结进取的团队氛围;积极助力社区文化建设,联合街道、社区、园区、业委会等多方资源,开展形式多样的文体活动或暖心慰问,做到“一季度一活动,逢年过节必活动”,让小区始终洋溢环境温馨、邻里和谐、社区安宁的色彩与温度;积极回应业主需求与呼声,对于业主反映的一般性问题尽量争取不过夜,把服务做到心坎上;对于具有一定难度和复杂程度的问题,不推诿、不扯皮,本着“遇事多协商,难事共解决”的态度,争取多方共赢的结果。比如针对颐景园小区停车难问题,公

司在门岗安装了智能化道闸系统,在小区主干道安装减速带、凸镜、栏杆,对小区道路进行合理规划,分流车辆,同时加强对外来车辆的管理,使得小区居民满意度大为提升。

一份耕耘,一份收获。2019年10月,高科物业在物管行业中首开先河,在全国12.7万家规模以上物业服务企业比拼中,首次进入“中国物业服务企业综合实力500强”,排名第429位;1月9日,湖南省“潇湘地产风云榜”颁奖典礼在长沙举行,高科物业管轄的中国动力谷自主创新园和高科·总部壹号(办公物业)项目,双双喜获湖南省五星级物业服务项目,其中动力谷自主创新园项目更是在全省规模、业态最丰富的工业园区中唯一获此殊荣。公司不仅在“品牌物业”的创建道路上迈开坚定从容的步伐,财务指标也是捷报频传。2019年实现营收10339万元,同比增长19.37%;实现回款11328万元,同比增长20.67%。

“社会治理”专业赋能凝聚合力

党的十九届四中全会审议通过《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》,标志着我们党对国家治理体系的认识升华为一个新高度、新水平。高度决定视野,眼界决定行动,高科物业再度在“社会治理”的大舞台上,展现出领跑者的风采。

据高科园创总经理、高科物业执行董事邓峰介绍,利用人才济济的专业赋能,高科物业在诸多社会治理领域凝聚合力、一展身手。“公司成立50人的抢险救援应急分队,被纳入天元区社会力量应急救援队伍体系,在森林灭火、抗洪抢险、现场维稳、拆违攻坚等战线,到处闪现他们的身影。其中,去年参加湘江毅行、马拉松比赛、博士湖湘名企、首届住博会、首届中非经贸博览会、汽车大奖赛等大型活动、赛事的现场维稳任务30多次;在去年7月的抗洪抢险战役中,紧急出动1086人次,日夜坚守灾

区,获得广泛赞誉。”

在小区治理方面,高科物业更是把准社区居委会、业主委员会、物业服务企业三个小区治理最核心要素,积极倡导建立“三核驱动”的小区治理体系,推动建立形成由社区居委会、社区民警、物管企业、业主委员会和有关行政主管部

门邀请社区工作人员加入小区物管工作交流微信群,建立常态化、规范化的三方联系平台。“下一步将建立物业服务纠纷仲裁、调解工作机制,协调城管、派出所、交警、电力、通信等部门,对物业小区存在的突出问题进行集中‘问诊’,有效解决群众反映强烈的热点难点问题。”

用行动诠释使命,用奋进彰显初心。站在2020年的新起点上,高科物业将以更加昂扬的姿态、更加稳健的步履,继续在株洲物管行业展现傲立潮头、一马当先的风采。