

深入开展住宅物业管理大排查大整治大提升攻坚行动

物业服务面对面 您有问题我来办

我市积极开展“物业开放日”活动

■ 记者 詹岩 通讯员 薛庆伍  
摄影 记者 陈文骁

本报讯 “物业服务包括哪些具体内容？我家房子交房后未入住需要交物业费么？买了车位后为什么每月还要交车位管理费？……”日前，相山区淮海翰府业主接待日

活动在小区广场举行，来自市房管中心、相山区物管中心、任圩街道物管办的工作人员现场就物业问题为居民答疑解惑，并收集大家对物业服务的意见建议。

在活动现场记者看到，除了有物业管理专业人士解答群众关心的物业问题，还开展了一系列



专业人士解答群众关心关注的物业问题。



免费为居民检查视力。



淮海翰府业主接待日活动吸引了众多居民。

便民志愿服务活动，深受居民的欢迎。党员志愿者把“理发室”搬到小区，为老年人义务剪发，让大家在家门口就能免费享受到专业的理发服务；健康志愿者进行健康知识宣讲，免费为居民测量血压、检查视力，耐心为大家介绍生活中的疾病预防知识，提供科学合理用药指导……

物业管理涉及千家万户，事关广大群众切身利益。淮海翰府业主接待日活动只是我市积极开展“物业开放日——物业服务面对面、您有问题我来办”活动的一个缩影。

为了切实解决物业服务领域

突出矛盾问题，畅通居民反映诉求渠道，有效解决群众急难愁盼问题，市住建局通过在全市物业住宅小区开展“物业开放日——物业服务面对面、您有问题我来办”活动，走进小区，主动访民情、听民意、解民忧，变“被动”应诉为“主动”服务，将物业领域各类矛盾纠纷防范在源头、化解在基层、消灭在萌芽状态，切实解决好群众的操心事、烦心事和揪心事，做到“小事不出社区、大事不出街道、矛盾不上交”，让广大群众感受到更舒心、更满意的物业服务。

为了推动各项工作落实落细

落地，淮北高新区、各县区物业主管部门每月至少开展一次“物业开放日——物业服务面对面、您有问题我来办”活动，与群众“面对面”沟通交流，深入了解群众在物业服务方面的关切和诉求，对群众反映问题逐项登记造册，建立问题台账。加大对辖区物业服务企业的监督指导力度，督促物业服务企业按照物业服务合同约定对群众反映的问题即知即改、立行立改，能立即解决的现场解决，不能立即解决的限时办结。需多部门联合解决的，落实好“街道吹哨、部门报到”的常态化工作机制，实现

“问题收集—未诉先办—跟踪解决”闭环运转，真正做到事事有回音、件件有落实。加强物业政策宣传和普法教育，培育业主责任意识、法律意识、契约意识、文明意识和市场意识，着力营造人人关心物业、人人参与物业、人人支持物业的良好氛围。

零距离倾听民声，心贴心服务群众。下一步，市住建局将聚焦居民所急、所需、所盼、所愿，围绕活动中收集到的意见建议，精准改进提升物业服务，真正做到用脚步丈量物业、用真情服务群众，不断提升群众的获得感、幸福感和安全感。

党建引领创新服务 “红色物业”树立标杆

——记安徽省“皖美红色物业”示范小区国金华府美璟苑小区

■ 记者 邹晨光 通讯员 郭素云

“您好，家里的水龙头漏水，你们能帮忙处理一下吗？”近日，家住相山区东山街道国金华府美璟苑小区的魏秋凤女士家里水龙头漏水，小区物业保安主管闫宏启当即报给维修工杨师傅。接到电话后，杨师傅迅速将维修配件送到业主家，并帮助业主进行了更换，解决了业主的燃眉之急。

查看小区内车辆有没有乱停乱放，检查单元楼的水表是否漏水，查看独居老人王奶奶是否按时出来遛弯……这些都是国金华府美璟苑小区物业管理公司党支部党员闫宏启的日常工作。

“为住户居民排忧解难，化解矛盾，住户只要找到我，我都会尽职尽责干好每一件小事，处理好每一个问题。”闫宏启如是说。

卫生死角消失了，昏暗的路灯明亮了，乱停乱放的车辆归位了，居民的幸福感提上来了……“我们社区红色物业确实好。”采访中，居民纷纷竖起了大拇指。

“红色物业”是社区基层治理模式的创新之举，有助于增加人民群众的幸福感、获得感，激发社区治理新活力。2020年2月国金服务在入驻国金华府后，积极开展“红色物业”的创建工作，使“红色物业”成为社区服务与管理的工作臂膀。2022年10月，国金华府美璟苑小区获评安徽省“皖美红色物业”示范小区。

国金华府美璟苑小区现有住户528户，于2020年8月交付，回迁安置户达到90%以上。“刚开始我认为物业收费高，我不同意。后来协商交流，提升服务，我觉得现在不错。”居民陈晓

东说出了自己的想法。

最初有业主认为物业费高，物业费收取比较困难，后经过东山街道、周庄社区沟通协调，物业持续深化“红色物业”服务，以“党建统领”为主线，积极探索“党建+物业+创新”的管理模式，着力构建“民事共议、问题共决、矛盾共解、难题共治”的小区治理新格局，不断增强居民幸福感、获得感，全面推进物业服务品质与业主满意度双提升。充分发挥物业党组织的规范引导作用，推动企业层面加快建设党支部，全方位制定物业企业运行标准，组织技术培训，推进数字化物业管理技术共享，提升管理效率。最终从前期的被动缴费演变为主动缴费、从不认同到认同的转变，并在业主间有了良好的口碑。

充分激发一线党员物业员工先锋模范的“红色精神”，致力培育“红色管家”品牌，把小区治理和服务拓展延伸至楼道、家庭，着力解决居民的操心事、烦心事、揪心事，切实打通了连接居民的“最后一百米”，做好小区居民贴心的“娘家人”。依托“红色物业”平台，积极感召党员物业员工、党员业主共同参与小区“红色志愿服务队”建设，在义务巡逻、清洁园区环境、维护治安、答疑解惑等方面，充分展现志愿者奉献精神，成为联系居民重要纽带。

“小物业”牵动“大民生”。一直以来，国金服务致力于从小事做起，为业主上门免费维修家用电器、增设休闲座椅、健身器材、晾晒场地、安装充电桩及监控摄像头等，一件件做到细微的小事，也让国金服务赢得了业主的认可。同时，不断加强卫生保洁、加强秩序维护、绿化养护、设施维护、安全



国金华府美璟苑小区物业管理公司积极开展“红色物业”创建工作。

管理、安全乘梯宣传、应急消防演练、电动车安全管理、楼道杂物管理、雨雪防滑管理，从多个细节维度强化日常社区服务内容与标准。

“每一个节日都能想到我们，让我们这些居民聚到一起，有一个互相认识、互相增进了解的一个平台，也拉近了我们的距离，让我们成为一个大家庭。”“三八”妇女节期间，东山街道周庄社区联合国金华府小区物业开展了“节日快乐，感恩有你”活动，赢得了大家的称赞。

据了解，为满足小区业主日益增长的服务需求，国金服务以传统节日为载体，“党建引领”“红色物业”为抓手，2022年共举办了十余次社区活动：端午节举办了“包粽子比赛”，并为养老院老人送上亲手包的粽子，分享端午的喜悦；“六一”儿童

节为小朋友们送上玩具及气球，使业主感受温馨和谐的社区文化，提高家庭幸福指数；重阳节开展免费眼健康科普宣传、眼部检查公益活动；炎炎夏日、酷暑当头，物业开展了“送清凉”活动，为业主提供免费冰棒、矿泉水，以供大家清凉解暑。积极推进党建与物业服务工作深度融合。通过物资帮扶、暖心陪护、居住环境适老化改造等服务，开展关爱老人活动，帮助高龄、困境、孤寡老人们改善日常生活。

“民有所呼，民有所应；民有所求，民有所为。下一步，我们将持续推进红色物业建设，用心办好民生实事，用心为业主提供有深度、有温度的优质服务，用实际行动倾力打造高品质、有温度的美好社区。”东山街道办事处党群办主任赵天绪表示。

市房管中心“五化”并举

提升物业管理水平

■ 记者 詹岩  
通讯员 薛庆伍

本报讯 今年以来，市房管中心扎实开展制度建设，通过业主接待公开化、服务考核综合化、物业投诉分级化、应急维修人性化、物业退出制度化，助力住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动深入开展，促进我市物业服务行业健康发展。

市房管中心坚持业主接待公开化，联合县区物管部门、街道、社区，选定物业住宅小区每周举办“业主开放日”活动，实行“物业面对面，服务直通车”，公开听取业主诉求、收集小区物业管理问题，能够解决的当场解决，不能解决的按职责分工由市物管领导小组办公室将问题清单分派各职能部门限时办结、反馈。

抓好服务考核综合化，起草制定《淮北市住宅小区物业服务质量测评结果运用指导意见》，要求县区物管部门每月对属地物业服务项目按33%比例进行服务质量测评，三个月内完成辖区物业项目测评，测评结果作为信用考核依据。每季对县区物业服务项目进行综合测评，测评结果记入物业企业信用档案，通过官方媒体公开发布。

做好物业投诉分级化，制定《淮北市物业管理投诉受理分级负责制度》，实行“条块结

合、属地管理、分级负责、就地处理”。按照管理权限明确受理范围和投诉事项，受理投诉实行首问责任制，各级投诉电话在物业住宅小区统一公示，接受业主监督，有效解决群众投诉渠道不畅和推诿扯皮的问题。

突出应急维修人性化。指导县区建立维修资金应急使用机制，对房屋漏水、电梯故障、消防系统故障、地下车库雨水倒灌、给排水管道爆裂等特殊、紧急事项，一律按住宅专项维修资金应急使用程序办理。实行“先维修、后公示”的人性化服务理念，由物业服务企业将有关情况报告街道和社区党组织、业主委员会（或物业管理委员会），经现场查验确认后立即组织维修。

实行物业退出制度化。根据《淮北市住宅小区物业服务质量测评结果运用指导意见》强化测评结果运用，对物业服务企业不作为乱作为、拒绝执行考核测评、测评整改后问题仍严重存在、不贯彻落实市委、市政府决策部署的，由街道办事处、社区居委会组织开展开发建设单位或业主大会，按照相关法定程序予以解聘，并将被解聘的物业服务企业列入失信名单，报市、县区主管部门。原则上被解聘物业服务企业2年内不得承接本市内物业项目。