

为周口中心城区物业治“差”提供借鉴

市住建局赴南阳开展学习活动

□记者 李国阁 文/图

本报讯 1月13日,市住建局组织相关人员赴南阳学习物业管理工作,借鉴其在物业管理中好的经验和做法,以期在周口中心城区物业治“差”行动中,方法更得当,措施更得力,取得更好的治“差”效果。

当日上午,市住建局党组成员、总工程师谢艺峰带领的学习组一行10人,在南阳市住建局相关人员的陪同下,先后深入南阳市中心城区3个具有代表性的小区,进行实地观摩与现场交流。

宇信山水和院小区,高品质小区,新交付使用,车棚内配备气筒、干拖把,消防泵站醒目位置挂有安全生产天数警示牌……物业精细化管理让人眼前一亮。玉龙苑小区,2008年交付的小区,开发商为提升业主居住品质,不惜财力建车棚、修路面、更换道牙砖,小区面貌焕然一新,物业管理规范。绿源花园小区,1999年建成的小区,以前“脏乱差”现象严重,在“红色物业”“党建引领”的旗帜下,相关部门“四方联动”下大力气整治小区环境,现在成为南阳市老旧小区改造的样板工程。

当日下午,两市相关人员进行面对面交流座谈。南阳市住建局党组成员、副局长魏先均分享了在物业管理方面健全体制机制、加强统筹协调、创新监管措施等一系列具体做法,特别是对今年推行的“1+2+2”全链条监管机制进行深度交流。其他相关人员也分别从物业管理政策制度完善与创新、党建引领下的社区治理模式探索、物业矛盾纠纷调处、多方联动机制运行、业主委员会规范化建设等核心议题,充分交流了各自实践中的宝贵经验和创新举措。

本次交流活动为两市在物业管理这一重要民生领域搭建了高效、畅通的沟通平台。通过“实地调研+座谈研讨”的深度融合,两市住建部门进一步明确了工作方向,并在推动物业管理高质量发展上凝聚广泛共识。

“南阳市的小区多数建有‘邻里中心’,集日间照料、餐饮、基本医疗、养老托幼、休闲健身服务于一体,这里显著提升了居民生活的便利度和幸福感。”学习组成员还感受到,南阳市的物业管理体制机制健全,实行市、区、街道、社区、小区5层级管理,各层级配备的物业工作人员较多,兵强马壮,后勤保障充分,这能有效保证物业工作扎实、持久、高质量地开展。



两市相关人员参观南阳玉龙苑邻里中心。

向“差”宣战满意物业我先行
提升物业服务品质 切实改善人居环境

主办:周口日报社 周口市住房和城乡建设局

“问题楼盘”何以成长为“美好家园”?

——周口旭日华庭小区物业服务见闻

□记者 李国阁

1月12日,位于周口市建设大道与大庆路交汇处的旭日华庭小区沐浴在煦暖的阳光中。

当日16时许,物业服务中心门前广场,保安在进行交接班总结会。“周口是‘全国文明城市’,我们更应该注意自己的言行举止,穿工装要干净整洁;我们小区获得了‘美好家园’荣誉称号,每名队员都要进一步提升自己的业务素质,对待业主主要更有礼貌……”保安队长李建德讲评工作后叮嘱道。

随后,8名队员分组列队,前往分布在小区不同方位的车棚,集中整理停放不规范的自行车、电动车。

小区内,环形交通主干道沿围墙内侧延伸,16栋住宅楼布局错落有致。楼宇间,宽窄不一的步道纵横交错。36个钢结构车棚分布于楼前屋后、道路两侧或绿化带旁,与周围绿植相映,规划合理,车辆停放整齐。

小区绿化率高,绿化区内没有杂草,不见垃圾,草木葱茏,春意盎然。所有路面干净平整,不见落叶、纸屑等。小区内无车辆乱停乱放的现象。休闲广场上业主聚集,或聊天或健身,一派祥和景象。

这不是一个高端小区,而是一个物业管理规范、文明程度高、业主幸福指数高的老旧小区。

然而,旭日华庭小区也曾有过令人揪心的过往。

蝶变:从“脏乱差”到“美好家园”

旭日华庭小区于2009年规划,一期5栋安置楼于2010年开工建设。后因开发商涉嫌非法金融活动,项目停滞,一期楼房于2013年勉强交付,由开发商指定的物业公司管理。

层出不穷,成因复杂,旭日华庭小区一度成为“问题楼盘”。

2015年,周口建筑界一位叫高强的中年人打拼数载小有积蓄,怀着对家乡的感情与责任感,在市政府主要领导的关心下,决定接手旭日华庭小区二期11栋住宅楼的开发建设。

开工之前,一期物业公司已弃场而去,小区陷入无人管理状态。绿化带被居民用来养鸡、种菜;7号楼与8号楼之间垃圾堆积成山;水电供应难以保障,业主只能下楼用桶取水,肩扛手提运到22楼;物业服务缺失,电动车进楼充电、飞线杂乱等现象普遍,存在严重安全隐患。旭日华庭小区成为周口中心城区典型的“脏乱差”小区。

高强在推进建设的同时,注册成立周口市凯祥物业服务有限公司,聘请赵丰担任总经理,率先解决居民饮水问题,并逐步处理其他遗留问题。

二期11栋住宅楼于2018年交付。由于小区规划较早,停车难问题日益凸显。凯祥物业自2018年起陆续改建停车棚、增设新能源汽车充电桩。36个车棚、2400个充电桩(电源插座)足以满足业主的日常需求。电动车进楼充电、飞线充电现象自此根除。

目前,该小区物业工作人员56名,其中保安25人、保洁16人、水电维修4人,实行“三班倒”服务模式。

保安站立服务,24小时巡逻;保洁一人一栋楼,楼体内外公共区域一天清扫一次,拖洗一遍。常年坚持,久久为功,周口旭日华庭小区的物业服务进入良性运营轨道。

2024年,周口市住房和城乡建设局按照省厅部署,对全市所有小区开展“加强物业管理共建美好家园”评定工作,旭日华庭小区脱颖而出,成为7个获此殊荣的小区之一。

服务:解决问题 快速高效

快,是旭日华庭小区物业服务的一大特点。这体现在许多方面——

小区的所有保安每人配备一部对讲机,上班期间不间断巡逻,发现情况立即处理或通知同事处理。例如车辆登记进入小区后,没有到达预定楼栋单元门前时,附近巡逻的保安接到指令提前抵达对应单元门口等候车辆,协助搬运物品并提醒司机及时驶离。

小区的物业中心和保安24小时值班,若接到业主的求助电话,哪怕是深夜凌晨,5分钟内准会有人上门解决问题。

安防:参加“国考” 圆满通过

周口旭日华庭小区在安全生产和消防投入方面是出了名的。

该小区的监控中心能看清小区内的角角落落。消防设施完备,消防控制室消防人员持证上岗、全天值班,每天检查火灾报警控制器,确保正常运行;小区建有微型消防站,每栋楼的消防器材均按标准配备。

令人高兴的是,小区形成了“人人重视消防”的氛围。每当有消防讲座或演练,业主都积极参与;若发现消防器材有问题或缺失,业主会主动报告。

2023年,国务院相关部门来我市考核安全生产工作,旭日华庭小区代表川汇区参加考核,结果圆满通过。

暖心:至诚赢赞誉 小区一家亲

“小区的物业人员,随叫随到。我对物业很满意。”在旭日华庭小区,记者随机采访许多业主,大家众口一词“物业好”!

3号楼608室业主郭梅英老人已83岁,孤零一人,入住小区一年多,赵丰始终牵挂着老人的生活。1月12日他再次登门探望,把自己的手机号和物业前台的电话写在纸上交给老人,反复嘱咐:“有需要随时打电话,我们就是为您服务的。”

“把业主当亲人,不要糊弄他们,用心服务准能赢得信任。”赵丰总结道。

高强的义举和善行在小区传为佳话:7号楼两位业主患上癌症,家中经济困难,他分别送去2000元;18号楼一位业主的孩子患白血病,他和朋友捐款9000元;若小区有业主离世,他听说后准会上门慰问。

物业干得怎样?业主心中自有一杆秤。该小区共有业主1983户,已入住1500多户,物业缴费率在98%以上,业主主动缴纳,不用催缴。

98%,超高缴费率行业少见,是对凯祥物业的褒奖!