住宅小区:物业创城 标准创城 制度创城 素质创城

启航2021:让菏泽因我而精彩 让城市因我更文明

——菏泽市物业协会围绕住宅小区全国文明城创建三年行动方案寻求更大突破,引领物业行业开拓型创新纪实

□牡丹晚报全媒体记者 陈 力

编者按

菏泽文明不文明,要看小区行不行。小区文明不文明,要看物业行不行。短短两句话,看似顺口溜,却道出了市政府在全国文明城市创建中为居住小区所制定的六大项40条创城标准的重要性。由此可以看到城市住宅小区物业管理与服务的好坏优劣,在菏泽创建全国文明城市这一历史进程中,所占据的位置之重要,所发挥的作用之巨大。菏泽市物业协会作为物业企业的"娘家",作为党和政府联系广大人民群众的桥梁和纽带、小区物业的总领军,在创城中应该发挥的作用之艰巨,工作任务之繁重,都应堪称前所未有。市物业协会会长彭春雨讲到创城中的物业重任感受颇深。他说:"创城箭在弦上,开局就是决战,起步就是冲刺,市物业协会使命在肩,一定要在市住建局的正确领导下,认真总结'十三五'以来市物协工作的经验成绩,找出住宅小区物业服务的发展瓶颈,克难攻坚、创城必成,不负人民重托。"

市物业协会围绕创建全国文明城市三年行动方案、住宅小区创城40条标准以及今后更长时间的发展与创新远景,已经做出或正在做出大量卓有成效的工作。今天,本报特刊出全媒体记者从市物业协会发来的报道,以飨读者。

菏泽市物业协会会长彭春雨(前左)陪同市委书记张新文(前中)、牡丹区委书记张福龙(前右)视察住宅小区并汇报创城工作

菏泽市物协组织架构日臻完善 全市物业服务呈现快速推进之势

为物业创城奠定了坚实的组织基础

"十三五"期间,菏泽市七县四区的物业服务工作随着城乡居民生活社区化、居住小区化的快速推进,城市大面积的开发建设,整个物业服务行业的方方面面呈现快速发展之势。目前,全市登记备案的物业服务企业已达578家,从业人员10万余人,在管物业项目1000余个,管理面积超过1亿平方米,服务业主总人口已达500余万人,而且物业服务面积每年正以10%的幅度递增。作为菏泽地级市行政区域中心的牡丹区、菏泽开发区、菏泽高新区、定陶区,物业服务事业发展更快,实行物业服务的住宅小区已达500余个。

作为全市物业企业的"娘家人"和发展后盾,市物业协会自2016年换届改选新班子以来,为适应新形势、新任务,快速完善班子,健全组织架构,现已有副会长单位40余家,常务理事单位80余家,普通理事和普通会员300余家,总从业人员达10万余人。

协会工作团队年富力强,文化层次高,思想解放,工作超前,团结战斗,召之即来,来之能战,战之能胜,充满朝气和活力。协会上下在会长彭春雨的带领下,力戒空谈,多干实事,履职尽责,当好参谋,解疑释难,创新发展,使物业协会快速成为全市物业企业名副其实的参谋部、后勤部、员工培训部、评先树优部等、深为全市几百家物业企业拍手叫好的"娘家"协会;党和政府联系物业员工及广大业主的"桥梁"协会;物业企业"参谋"协会和人才培训的"教育"协会;积极履职尽责,对各会员单位的评先树优、人才培训、工作考评检查等项活动持续不断。在全市诸多协会中已发展成为一个颇受各级各界关注和服务人口最多的协会,为物业创城奠定了坚实的组织基础。

业务大培训:全面提升物业服务人员素质 能力大提升:增强社会对物业服务认可度

为物业创城打造了一支高素质的员工队伍

菏泽市物协新一届班子上任伊始,即把全面提升全市物业服务人员的业务素质作为协会的头等大事。

他们先后策划举办了15次较大规模的物业管理人员服务与创新素质提升集中大培训。针对全市万余名物业企业高管和小区项目经理等一线管理人员大都文化程度偏低、人员调动频繁、物业业务生疏、职责任务模糊和服务技能欠缺等情况,协会下大功夫,集中时间,筹集经费,聘请专家,相继在菏建集团大礼堂等地,对全市物业企业的管理人员进行大范围的专业技术大型公益培训达8000多人次,创造了物业协会成立七年来培训力度及人次之最。尤其是他们聘请中国南方航空集团物业公司副总经理、绿城物业服务集团北京公司总经理王洪军,中国物业管理研究院院长李思君等业界高端专家学者系统讲授了物业管理8S管理标准以及物业安全生产等课件。结合实际案例,讲授深入浅出,并现场交流问答,形成互动效应,深受全市物业企业普遍好评。

其次,举办全市物业应知应会答题大赛。为了巩固协会所培训讲授的物业知识技能,在全市物业企业形成浓浓的比学赶帮超的学习与服务氛围,协会一班人加班加点,经过周密的筹备与安排,早在2017年,就在菏泽电视台演播大厅举行了全市物业服务企业员工应知应会知识技能实况直播电视大赛。参赛人员有各县区选派的13支代表队,参赛员工达500多人,围绕物业工程维修、保洁、保安、物业法规等各服务环节编制的300多个比赛试题进行了高质量的答题比赛,牡丹区、开发区、东明三县区代表队分获比赛前三名。且在菏泽电视台演播厅的比赛过程中进行场内场外互动,让社会各界一同参与网上有奖答题,参与答题民众高达40万人,收到一次大比赛带动全社会认识物业、了解物业、支持物业和促进物业发展的喜人效果,为创城练就了内提素质、外树形象的真实本领。

先模大评比:选优有尺子,入围有条件 协会大表彰:先进更先进,后进赶先进

为创城营造了一个比学赶帮超的良好氛围

根据省住建厅关于2017年服务质量提升年、2018年物业标准建设年和2019年物业品牌创建年之三年任务目标的实施与推进,全市物业服务行业涌现大批的先进物业企业、先进项目经理和先进员工。市物业协会因势利导,及时组织开展了规模宏大的评先选优大表彰活动,以让广大物业和员工学有榜样、赶有目标。他们实行了百分制考核,得分前二十名的为二十强企业;二十强中得分前十名的企业负责人为十大优秀企业家;得分前二十一名至七十名为和谐小区;三十名优秀项目经理从得分前三十名中产生;五十名最美物业人从协会会员单位中产生。

此次评选活动受到社会各界广泛关注,为做到公平、公开、公正,评选结果经得起历史的检验,市物业协会不但制定了《菏泽市物业服务行业和谐小区评分内容及评分细则》《菏泽市物业服务行业二十强企业评选条件》《菏泽市物业服务行业和谐小区评选条件》《菏泽市物业服务行业优秀项目经理评选条件》《菏泽市物业服务行业最美物业人评选条件》,而且还对考评人员约法三章,从廉从严考评,不接受被考评单位任何接待与宴请,各种打分事项和评选标准做到实事求是、严肃认真。

在菏泽市物业服务行业二十强企业评选条件中,明确要求在管项目总面积不低于50万平方米,办公面积不低于300平方米;近三年未发生安全、消防方面的重大责任事故等。在和谐小区评选条件中,除硬性条件外,还要求营造小区良好的外部环境,与社区和有关部门,与业主委员会和广大业主关系融洽,业主满意率要达到90%以上。在菏泽市物业服务行业优秀项目经理评选条件中,还要求项目经理友善于业主,有亲和力、责任心强,主动接受业主监督,能及时妥善处理各类矛盾纠纷。

此次大评比,共评出菏泽市物业服务行业十大优秀企业家、二十强企业、七十个和谐小区、三十个优秀项目经理以及五十位最美物业人,并于当日在新闻媒体上向社会公布。市物协并要求受表彰的优秀企业家、优秀企业、优秀项目经理和最美物业人再接再厉、开拓创新,发挥模范带头作用,全面提升全市物业服务水平,不断增强物业服务行业服务社会建设、促进经济发展的能力,实现全市物业服务持续健康发展,为创城打造一个先进更先进、后进赶先进的好局面。

服务大创新:多家企业争先创优 比学赶帮超:八仙过海各显其能

为创城服务的开拓型创新闯出了路子

佳如物业开创了老旧小区物业管理与服务的新路子,实现了老旧小区旧貌变新颜。

位于菏泽市长江路1077号的华平社区,始建于1998年,由26栋多层楼宇组成,总面积10万平方米,总户数872户,常住人口4000人左右。由于该小区是菏泽市最早的经济适用房住宅小区,公共设施设备老化。2014年之前,曾是菏泽市闻名的"脏、乱、差"小区:小区绿化被人为破坏,种树种菜、乱搭乱建现象严重;房屋外墙涂料全部脱落;道路年久失修,破损严重,到处坑坑洼洼;水管等公共设施经常损坏,水管爆裂、停水停电现象时常发生,严重影响了业主的生活质量,业主怨声载道。自佳如物业接管华平社区物业服务工作以来,公司党组织多次开会商议,与华平社区居委会、业主委员会密切配合,想方设法争取资金,先后为业主办了几十件大事、好事。为小区业主安装、接通了天然气;安装了监控摄像头100多个,实现了小区全覆盖、无死角;改造、恢复了小区绿化,基本实现了三季有花、四季常青;争取政府政策对小区所有道路进行了修缮,重新铺设了柏油路面;争取政府政策对小区所有楼宇实施了外墙保温;在小区广场敬立了毛泽东主席大型雕像,设立了国旗台,为华平社区创建红色教育基地打下了坚实的基础。开展了丰富多彩的社区文化活动。每年举办猜灯谜、邻居节、升国旗、九九老人节节庆活动,丰富了业主的业余生活。小区由原来的"脏、乱、差"变成了现在的"清洁、文明、和谐"的幸福家园,深受广大业主的称赞。华平社区连年被评为菏泽市物业服务"文明小区""示范项目""和谐小区";曾在2017年被评为山东省物业服务"示范项目",受到了省住建厅的表彰。

银湾物业狠抓物业服务大延伸,以业主需求重新为物业定义。

随着社会物质水平的提高,广大业主对物业服务的品质需求也在不断提升。为此,银湾物业因地制宜,结合小区实际情况,不断探索并丰富物业服务概念的内涵和外延。他们还打造了老年文体活动中心、志愿者工作站、心灵驿站等,同时还组建了专门的服务机构,包括红色应急救援队、助力高考爱心车队、红色调解室、红白理事会等,计划打造日间照料中心,为小区老人和儿童提供全方位的服务。多样化的探索与延伸,在不断丰富物业服务形式和内容,满足业主不同群体需求的同时,为小区业主的生活带来了更多斑斓色彩。

世邦物业爱心义工对孤老残疾业主进行帮扶,共建美好家园。

2019年3月,天泽园小区成立了菏泽市萤火虫爱心义工协会工作站,由萤火虫爱心义工协会会员、天泽园物业服务中心员工和爱心业主组成的工作站,着力推动小区和谐家园建设,对孤老残疾业主进行帮扶,积极参与小区的各种文明实践,引领带动全体业主团结共建美好家园。成功举办了多届小区运动会、儿童才艺展示、百家宴、孝道饺子宴等多姿多彩的小区群众文化活动。小区物业服务中心与志愿者工作站的义工们,每年都组织家访慰问革命烈士家属、老党员、困难家庭、残疾人家庭等。为他们送去党和政府的关爱与温暖,使他们感受到社会大家庭的浓浓亲情。在中国共产党建党一百周年,举国欢庆之际,世邦全体物业人将以更加饱满的热情,投入到服务社会、服务业主的工作中,为创建和谐家园,继续努力前行。为创城而创新服务已成为各个物业企业的自觉行动。

深入了解:寻找最美最善最佳物业人 超前关怀:世界上没有感动不了的人

为创城而练就了感动业主、感动社会真本领

俗话说"榜样的力量是无穷的"。为了在全市数以万计的物业服务人中寻找能够感动菏泽、感动社会的榜样人物,市物协从新闻媒体请了资深记者,在协会常务副会长贾铁军陪同下,到全市范围内的物业公司寻找最美、最善、最佳的物业服务榜样人物,在报纸上刊登他们的先进事迹,让全市物业企业员工学习他们的先进事迹。

且看市物协让记者为社会找出的物业人是怎样干物业的:

电话是命,责任是山,电话铃响三声之内必须接听。

这句重于泰山的承诺是经受了血与火的洗礼而总结出来的。舒欣物业公司要求,电话铃响三声之内必须接听。正是物业经理因及时接听电话紧急出动,才避免了一起重大人身事故的发生。康馨雅苑小区业主张月萍女士不慎把自己家的入户门带死,而钥匙和不到2岁的孩子都在屋内,小孩大声哭喊着找妈妈,而她在门外越是劝,孩子越是哭得厉害。让张女士担心的是孩子会从床上爬到窗台找妈妈。她惊慌地呼喊求助和拨打物业电话。小区物业经理成福保与副经理崔海强及时接听电话并急忙赶来,一边向其问明情况,一边安慰对方不要怕,不惊慌,要哄好孩子严防其攀爬越窗,一边急中生智,从13楼系绳子在崔海强腰中,越窗而下。人在半空中晃动,引来许多人围观,人们一起向他喊话:安全第一。成经理坐镇指挥,并告诉其下一层窗户位置。当崔海强顺着绳子下滑,紧紧抓住窗沿跳进该屋内打开防盗门时,这位年轻的母亲疯了似的冲进屋内把已经趴在窗台上的儿子紧紧抱住,这时崔海强像完成一桩神圣使命似的瘫坐在沙发上,气喘吁吁。自幼就有恐高症的他,这才感到一阵后怕。

业主至上,敢于担当,奋不顾身为业主排忧解难。

在恒良物业服务的华英嘉园3号和6号楼居住的业主遇到偌大的烦心事:每逢大雨来袭,弧型窗户外侧由于年久脱胶,雨水通过窗户缝隙向屋内直灌。在保修期限已过的情况下,此问题应找谁来解决?对于业主们的这一烦恼,恒良物业员工看在眼里,急在心头。按说物业没有为业主维修房屋的职责,可为了给业主解除这一大心病,物业项目部不分份内份外,决定从楼顶设置悬吊,由自己亲自实施,时任项目部经理的陈宁腰中系绳索而下,在高空悬吊楼体外侧对弧型窗户外侧缝隙进行注胶封闭。这个方案一提出,许多员工都阻止他,说太冒险,若绳子万一断损或松扣,后果不堪设想,可陈宁下决心实施。他在请有关技术人员进行安全论证并做好一定的避险预案之后,竟然冒着三十几度的高温,从近百米高的楼顶,将两根绳子系于腰中,悬空缓缓下滑,并手握注胶枪对准每一层、每一个窗户的每一个缝隙注胶,将一个个因脱胶而向屋内渗水的窗户缝隙完完全全封闭。

业主为什么能享受到岁月静好,那是有人替他们负重前行。

2021年1月8日夜间,寒潮降临,夜间温度最低达到零下十几度,给物业工作带来了极大的挑战。由于事发突然,天悦府小区部分管道井里的部分水表冻坏,导致自来水大量外溢,流出来的水在低温环境下迅速结成冰,万一有业主路过就会摔倒受伤,特别是老年人,后果不堪设想。险情就是命令,天韵物业保洁主管肖香荣第一时间组织人员、携带工具赶往现场,因为耽误的每一分钟都可能带来更大的损失。由于地面结冰,行走很容易打滑,她就找来毛毡、地垫铺在地上,清理一块就向前移动一块,清理的碎冰一桶一桶地向外提,难清理、危险的区域,她就亲自上阵,每一扫把都是付出,每一铁铲都是奉献,从早晨八点到下午一点,带领员工连续奋战五个小时,就为了让业主通行安全。在她的带领下,所有参加人员没有一句怨言。清理完毕后,所有人都累得瘫坐在地上。

在整个物业服务行业中,各种感人事迹和创新突破层出不穷,被服务业主倍感温暖,其乐融融,在业界形成了靓丽的风景线,为创城而练就了感动业主、感动社会的真本领。

(下转7、10版)