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

(上接8-9版)

防疫创城:练就了感动业主真功夫 “战疫”考验:业主把物业当成自家人

为创城常态化防控疫情信心满满

菏泽物业在这次战“疫”中,可谓“特别能战斗”。他们不仅2020年大年三十、初一冲锋陷阵在各个小区的疫情防控第一线,把好门、管好人、量体温、登好记、消好毒、做好宣传等等,而且又走向社会,为各重点防疫关口和为武汉的疫情防控捐款捐物,事事冲锋在前。让广大业主见到物业人就有安全感,见到他们日夜消杀就点赞不断,见到他们日夜辛勤操劳勇于担当就肃然起敬。

的确,在灾难面前更能考验人的担当。平心而论,物业人这支队伍,远不能和军队、公安、干部、公务员等“正规军”队伍相提并论。他们大都年龄偏大,文化程度偏低,多为退休、下岗、无业和城镇贫困人员。论工资大都一千多、两千多元,没有受过正规的培训教育。在疫情防控危难之际,他们若辞去这份并没有太大诱惑力的工作,回家和一家老小闭门不出,也不会招来太多指责。然而,物业人美就美在这个危险时刻,他们不但没有离开,而且逆向而行。业主们闭门不出,他们要出,又把门、又查岗、又登记、又消毒、又捐款、又购物、又分发、又测体温,一天24小时忙得不亦乐乎。加班没加班费,冒险防控没有补贴。难道他们不害怕疫情危险?他们不是血肉之躯?他们不惦记一家老小?他们不怕家人挂念?人心都是肉长的,人们没有理由不向这支最美物业人队伍致敬!

尤其令人感动的是,菏泽物业防控的执着和投入,一时间,各小区地面上跑的(消毒车)、天空里飞的(无人机消毒)、小区楼道里背喷雾器的等立体防控体系,形成了一个又一个疫情灭杀高潮。每个小区从几千到数以万人的业主里排查出来自武汉或其它省份的外来人员,总是坚持一个不能漏、一个不能少、一个不能失去管控。即一边上报,一边测体温、消毒、登记、居家隔离,并为其专门安装监控,24小时值守防止其外出,由专人为其购买生活用品等等。

事例毋需多举,菏泽物业这支队伍是经受战“疫”考验的、过硬的、管打的一支特别能战斗的队伍,说他们是疫情防控的一支铁军,并不是夸张之词。正是这一场席卷全国的大疫情,才让广大业主真正认识了物业人才是打响这一场“全民防疫战争”的中坚力量,也真正拉近了业主与物业人之间的距离!

深度调研:成绩固可喜,短板犹存在 配合创城:需大胆探索,求创新突破

补齐短板、突破瓶颈,为创城奠定坚实根基

2021年1月11日,市委书记张新文主持召开市委常委会议,提出了将文明城市创建作为“十四五”发展的重要内容,夯实创建基础,力争创则必成。

3月19日,菏泽市创建全国文明城市动员大会召开,动员全市上下思想再重视、标准再提升、工作再加力,全面展开新一轮创建工作。会议指出,全国文明城市是含金量最高、影响力最大、最具价值的城市品牌。全市各级干部要进一步凝聚“创城就是谋发展、就是让老百姓过上好日子”的共识,坚定创则必成的决心,齐心协力、全心投入,确保创建成功。

随即,市物业协会积极响应市委市政府号召,在全市创城住宅小区提升动员大会上,向全市578家物业企业发出倡议,要求全市物业人立即行动起来,倾其所能,全身心投入到全国文明城市创建中去。

市物业协会会长彭春雨说:“常言道,打铁还需自身硬,我市住宅小区在物业服务过程中,还存在这样或那样的问题,物业服务上的短板还表现在各个方面,若不把问题找出来并加以解决,物业服务事业发展和全国文明城市创建就会受到掣肘,市物业协会一定要坚持做到成绩面前找问题,赞美声中找差距,荣誉之中找瓶颈,不忘初心,砥砺前行,弥补短板,全力创城。”

目前,菏泽物业事业尚属一个新兴行业,整体起步较晚。由于近年城市建设高速发展,老城棚户区改造力度又在全省乃至全国位居前列,加上政府招商力度加大,地产开发商花大气力,住宅小区建设如雨后春笋。随着农村人口大量进城,入住小区,物业服务人员需求量与日俱增,许许多多下岗职工、社会闲杂人员、大中专毕业的青年学生等,都大批量地走进物业服务的队列,而社会上原从事物业行业、有丰富物业服务经验的从业人员却没有增加多少。

这些新成员虽经过短期的业务培训和老员工的传帮带,可由于对物业的认识浅薄,真正能认识物业、读懂物业、干好物业的人不是太多。就连一些项目经理由于对物业常识或相关法律法规知之甚少,也时常在接受业主咨询或受到业主质疑时,不知所措,难以回答,场面很是尴尬。若不改变这种状况,尽快提升其素质品位,物业则难以与时俱进,无法适应广大业主对美好物业的基本需求,更是严重影响了创城工作的进程。市物协将把如何让我市物业服务行业冲破束缚、补齐短板、突破瓶颈、健康发展作为工作的重中之重,为全国文明城市创建奠定坚实的根基。

物业创城:贵在突破瓶颈,闯开路子 协会引导:重在提高站位,把好方位

认识物业、读懂物业,为创城树立服务第一的思想

习近平总书记指出:“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标”。只要有人居住的地方,就需要物业服务。而物业服务品质的好坏优劣,直接关系到人民群众的幸福指数高低,与每个人的生活都息息相关,应该引起社会各界的高度重视。市物协通过组织业界专家考察、调研、论证,充分结合这次全国文明城市创建,确立了下一步的主要工作思路及措施。

一、认真引导社会各界准确定位物业服务,聚焦重点难点,提高政治站位,是突破瓶颈、加速全国文明城市创建的关键。

无论是社会各界还是广大业主,都要对物业服务有准确的定位和了解,要弄懂、弄通、弄透,到底什么是物业服务,应该怎样理解物业服务?

根据国家相关资料,“物业”一词译自英语property或estate,该词由香港传入沿海、内地,其含义为财产、资产、地产、产业、房地产等。1981年3月从深圳正式引入国内,现已形成了一个完整的概念,即:物业是指已经建成并投入使用的各类房屋,及与之相配套的设施、设备和场地。物业含有多种业态,如:别墅、学校、医院、酒店、宾馆、厂房、仓库、住宅小区、商业大厦、工业园区、办公写字楼等多种业态形式。

物业服务是指业主通过委托、选聘物业服务企业,由业主和物业企业按照物业服务合同约定,对上述业态和房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、维护、管理、服务物业区域内环境卫生和相关秩序的行为。

物业服务本身是一种主体平等的契约关系,物业企业按照物业服务合同中约定的服务标准,为业主提供质价相符的服务,其根本任务和工作实质就是“服务”,寓管理于服务之中,在服务中体现管理,在管理中升华服务,把管理和服务揉为一体。双方共同享有权利和承担义务。

用老百姓的话说,全体业主是小区“物业”的所有者,那就相当于是主家,物业企业是对小区“物业”进行服务的,相当于是主家委托、聘请的管家。业主花钱购买了服务,物业企业的重心应该是:想方设法把业主的家园管理、服务好,努力把小区打造得更加舒适、宜居,使业主购买的服务物超所值,从而形成良性循环。这才是物业服务的精髓!

眼下正值全民动员的创城时期,全市物业服务行业将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真落实市委、市政府创建全国文明城市决策部署,以“红色物业”品牌创建为契机,坚持属地管理、分级负责、层层推进,强化行业监督和属地管理相结合的工作原则。通过“创城”,树的是形象,改善的是环境,提高的是素质,促进的是发展,受益的是市民,是精神文明建设的需要,也是协会发展的需要,与每位物业员工息息相关、利益相连。“小区是我家,创建靠大家”,全体物业员工以主人翁的姿态,从自身做起,率先垂范,坚持问题导向,聚焦重点难点,补短板、强弱项,切实提高创建工作针对性,以更大力度、更实作风做好创城各项工作,为业主营造居住安全、卫生整洁、环境优美、舒适方便、文明和谐的宜居环境,不断增强广大业主的获得感、安全感和满意度,在新一轮“创城”中再立新功。

二、由市物协组织专家团队,结合创城督导组和各级物业办,承担星级大考评重任,坚持优胜劣汰,使创城的诸多措施一一落到实处。

近几年来,随着城市大改造、大开发进程不断加快,广大城乡居民居住小区化、管理社区化、生活文明化已成为势不可挡的历史潮流。这一切的一切,都把物业服务的提档升级,实施星级服务提到日常工作和生活的重要日程,成为物业之追求和业主之期盼。城市居住小区是整个国家和社会的最基层、最基本的社区居民单位,这里的物业服务质量高低、决定着小区的文明程度高低,关系到小区居民幸福指数高低,更关系到人民对美好生活向往之目标实现的进程。这就要求物业务必进行星级化管理,从一星二星不断地提升到三四五星,星级越高,物业服务档次越高,业主的幸福指数越高,我市创建全国文明城市的步子也就越快。

小区物业服务与管理在星级服务中得以全面提升,并有许多小区物业实现了较大的创新与突破,诸如有的物业企业开创了老旧小区物业管理与服务的新路子,对小区进行陈年垃圾大清运、各种设施大改造、各种矛盾大纾解,脏乱差变成“风景线”等等。还有的物业企业创新了“小区门口大迎宾”“立岗送尊重”“夜间大查岗”“节日大慰问”“特困大救助”等,业主送的锦旗牌匾、表扬信、感谢信挂满了办公室;更有的物业企业创新服务的经验做法上了菏泽日报头版头条、被省级报刊大篇幅报道。

为保质保量完成星级考评这一工作任务,根据市住建局、发改委文件指示精神,市物业协会在2021年结合创城将采取以下几个步骤实施:一是要求全市各物业企业首先按照自己所应比对的物业星级服务标准,进行自检、自查、自纠。找出差距和问题的症结,快刀斩乱麻,大刀阔斧地进行整顿和改进,使自己的实际服务水平、档次和星级级别完全相符,同时严格按照实际星级服务档次去向业主收取物业费,让业主心服口服。二是要求各物业企业在切实搞好自查自纠的基础上,写出各自的自查自纠书面工作报告,逐级上报市物业协会,接受上级监督检查或抽查。市物业协会将根据各物业企业实际的自查自纠工作情况,组织起专家班子作为第三方,全力配合创城督导小组和办事处、社区成立考评小组,下分到各城区物业项目进行普查或抽查。按照各个档次的星级服务标准,逐条逐款依据其实际服务水平打分、考评。三是奖优罚劣。对考评小组检查或抽查中,星级服务过硬、收费与实际服务星级相符的,给予通报(或登报)表扬,并核发星级服务标牌及与星级服务相符证明。对在检查、抽查中弄虚作假,星级服务有其名、无其实,仍按名誉上的星级档次收费的,即令其停止收费,摘掉星级牌匾,待该企业在限定期限内整改达标并经过专家班子复查复评达到原星级档次的,即给予重新挂牌并批准恢复收费。对仍不达标的,即给予摘掉星级牌子,并降低收费标准到与实际对应的档次收费。并通报小区业主,给予监督执行,还要在报纸上登报公布撤星降费企业名单。短时期内不允许复挂星级牌子,更不允许提升收费标准。

以上关于全面提升全市物业服务品质、强化星级服务规范与星级收费标准的实施方案计划,要求各县区物业企业、各项目部认真主动积极查找自身的不足之处,随发现随改进,强化自身素质,提升服务水平,坚持公开公平公正合理收费,实现星级标牌和实际服务相符合的物业服务及收费规范,使星级服务成为创城的先决条件。

作为党和政府联系人民群众的桥梁和纽带之一的市物业协会,肩负着组织专家对全市各物业企业的星级服务实施和星级考评的职责和使命。为全面提升全市物业星级服务品质,根据党的十九届五中全会精神及《菏泽市物业管理条例》,结合菏建办【2020】170号《菏泽市住宅物业服务等级标准及考核标准》,及时制定出台了星级服务标准与收费专项大监督、大检查、大考核的实施方案。意在通过专项大监督、大考核,使各家物业公司的服务品牌、星级服务级别与其执行的实际收费标准更加相符。坚决纠正那些挂着高星级牌子、收着高星级的物业费,而业主实际买到的“服务”与所交纳的物业费不成正比的现象,一定要让广大业主“花钱买服务”买得值!

三、继续强化红色物业建设,坚持红色党建引领,全面提升全市物业服务人的政治素质。

市委组织部、市住建局、市民政局2020年12月联合下发文件、印发了《菏泽“红色物业”建设三年行动实施方案》的通知。市物协认为,这是全面提升物业服务人员政治素质的一大机遇和有力措施。协会决心不失时机地充分发挥党的政治优势和组织优势,引领物业服务管理有效融入基层治理。按照“一年扩覆盖、补短板,两年抓规划、促提升,三年塑优势、创品牌”的总体安排,通过三年努力使全市物业服务行业党建领导体制和物业管理政策制度日益健全规范,物业乱象以及管理服务领域突出的棘手问题得到有效解决。市物协已及时发文要求各物业企业,全身心地参与到小区党支部、楼宇党小组、党员中心户的“红色物业”架构体系之中。

市物协决定在2021年对全市各物业企业星级服务等级及考核标准的考评中,将小区红色物业建设作为一项重要的政治工作内容,纳入考核范围。红色物业建设搞得好的物业项目,可以适当增加考评分数,纳入对物业项目的综合考评之中。今后物业企业招聘物业服务人员要优先招聘党员员工,不断扩大党员在物业服务人中所占比重。

市物业协会要求物业企业和物业各项目搞红色物业建设不能人云亦云,不能只注重牌子上、形式上的红色物业,红色不是喊出来的,而是干出来的。市物业协会要求物业企业所有党员佩戴党徽上岗,为业主服务亮出党员身份,设立党员先锋岗。按照党建标准,在住宅小区内规范设置入党誓词、“党史宣传栏”“党员荣誉墙”“红色物业宣传栏”。把党建引领贯穿到物业服务与管理的各个环节,让红色物业名副其实。

四、联合山东物业管理专修学院,大量培养物业服务专业、全能人才,全面提升整个物业服务行业的整体品质,为全国文明城市创建常态化铺平道路。

市物协通过深入调研发现,超短期的培训和短时间的公益讲课,解决不了物业员工综合素质的根本问题。怎样才能提升物业服务行业的整体品质,其关键措施就是:联合高水平的物业管理学院,对物业从业人员进行中、长期的培训系统的学习专业理论知识和各种技能,才能真正解决物业专业人才不专业之通病、物业人不会干物业之乱象、物业星级服务不星级之顽疾、业主所向往的美好不美好等一切困难和问题,才是助力创建全国文明城市的根本出路。

市物业协会多次组织考察小组,到北京、上海、广州、深圳、济南等地学习、参观、调研、论证,发现菏泽的物业服务行业,与很多一二线城市的物业服务行业相比较,具有非常大的差距。因为一二线城市物业服务行业的职业培训非常发达,他们会系统地教育物业员工,怎样给业主提供高品质的服务,怎样让业主购买的服务物超所值。而我们菏泽,却极度缺乏专业的物业培训机构。我们物业行业的员工,绝大部分都是靠自己摸索和逐渐积累实践经验炼出来的。举个例子,一个服务很好而又接地气的项目经理,却因为业主提了个物业相关法律法规方面很专业的问题,没有回答上来而被人冷嘲热讽得面红耳赤。也就是说,这个经理虽然具备丰富的实践经验,但缺乏学习系统专业的理论知识。就像是大家熟知的李云龙,虽然他很会打仗,但依然需要去军事学院进修深造一样。

通过多方考察、对比,市物协最终选择了山东省物业管理专修学院,多次去济南与学院领导沟通、交流,达成了联合办学的一致意见。

山东物业管理专修学院是长江以北唯一的,以物业服务专业为骨干,建筑工程技术为优势,集学历教育、成人教育、行业培训为一体的综合性职业院校。学院以高端鲜明的办学特色、科学严谨的管理模式、雄厚过硬的师资力量,为全国物业服务行业的发展做出了积极贡献,被誉为中国北方的物业服务权威学府。与此同时,学院作为山东省物业管理员(师)职业资格培训鉴定基地、建筑类培训机构二级资质单位,为全国物业行业及建筑行业发展提供了强有力的人力资源保障,被誉为“物业服务专业人才的摇篮”。

市物协与学院联合办学,将集中进行脱产培训和企业内部培训进修相结合,办专业系统的中、长期培训班。社会上的年轻人、大中专院校毕业生、在职的物业人走进这所物业管理学院,由一流的专家教授给他们授课,系统学习理论知识和各种技能,学就了浑身的真功夫。所有新人培训完毕,统一安排在各物业项目带薪实习,边实习,边学习,在各个门类业务技术课堂轮班轮岗实训、实操,由市物协讲师库专家定期为他们传授书本上学不到的各种实际经验和实践课程。这样的全能型人才经毕业考核合格后,即可进入市物协人才库,根据成绩和能力划开等级,并与薪酬挂钩。毕业后,由物业管理学院的资源与本地资源相结合,为学员统一安排工作,可留在本市物业服务行业发展,也可去一二线城市物业行业发展。

可以说,这次共同办学是社会发展的必然、形势任务的使然、职责使命的诚然。协会作为物业企业的娘家人、物业企业的代言人、物业企业的“总后”,从哪个角度讲,都应该挺身而出,该出手时就出手,并快速形成菏泽业界的“讲武堂”。为政府、为物业服务行业解决物业人才极度缺乏,业务素养、服务技能亟待提升的社会问题,更是解决了大量的学生和下岗职工的就业问题。

市物协现已初步建立了专家库、讲师库,总计约上百人。这些将为专修学院所聘用的教师皆为全市各相关部门从事多年物业管理、分管物业相关工作的领导及专家学者,正高、副高、高工、高管等人员皆有,他们上讲台讲授物业课的热情很高,又接地气。而在结合山东省物业管理专修学院的专业教师授课的同时,还要聘请国内业界知名高端专家、学者来菏授课。

基于菏泽物业的现状和小区物业服务的急需,最短缺的就是一专多能的复合型、全能型人才。这就像农村乡镇医生大都是全科医生那样,内、外、妇、儿等啥科都懂、啥科都会,精通物业服务的十八班武艺;既是项目经理又是工程维修员、电梯管理员、中级消防员、绿化养护员、物业法律法规宣讲员、红色物业的辅导员等等。培养这种“管打”的物业全能型人才,将是物业管理学院的重中之重。

在学校专修结业的人员中,即使成不了全能型人才,在工程、安保、客服、电梯、电焊、法律法规等领域有一技之长者也会成为各物业项目的“香饽饽”。

全市物业从业人员众多,大部分都需要进入物业专修学院深造,接受或长训或短训的系统教育。据粗略统计,目前全市多家物业服务企业向协会反映,物业项目急需的人才已不单是保安、保洁,而是经理、副经理、文秘、客服、工程、消防、电梯、绿化、智能小区等管理人员。只有办学,打造菏泽业界的“黄埔军校”,培养出大量的受到专业培训、系统学习深造的全能型人才,且源源不断地充实到整个物业服务行业里,才能真正提升本行业的整体品质,切实改变社会上物业服务市场人才缺乏的现状。只有认识物业、读懂物业,正确树立服务第一的思想,才能真正成为全国文明城市创建成功后,进入常态化维护的重要保障之一。

向催人奋进的创城标准要质量 向强有力的创城新措施要文明

为创城坚持制度固化、坚守细化和责任融化

根据《菏泽市创建全国文明城市三年行动方案(2021-2023)》及针对住宅小区推出的40条标准细则,市物业协会在新一轮创城中,向牡丹区、开发区、高新区、定陶区的物业企业、五万多名物业员工提出了“3361”工程。

三,即三行:菏泽创城,小区先行;物业布阵,员工先行;分工明确,上下同行;三,即三化:制度固化、坚守细化、责任融化之“三行三化”新举措,即把分工和责任都融化到员工的骨子里,充分调动员工“创城有我,创城因我而加速”的积极性。六,即强化六个意识:文明意识、服务意识、观念意识、安全意识、监督意识、考评意识。市物业协会还决定将这次小区创城标准任务,与中国物业管理协会关于2021年作为品牌建设年、菏泽市物业条例的实施年、全市物业星级考评年等紧密结合起来。协会配合创城督导小组和各级物业办,成立创城检查专家班子,以突出抓好“菏泽创城,小区先行40条”的检查奖惩为引擎,在2021-2023年的三年间,坚持每月一小查,仨月一中查,半年一大查,全年一终查。积极检查督导各物业企业住宅小区的各项创城进展情况,进行及时通报,奖优罚劣。对于因自身能力难以达标的小区,市物协还要组成专家帮扶指导团队,针对在每月抽查中发现的脏乱差以及业主投诉的小区,通过专家“会诊”,制定帮扶方案,限期整改。另外,还要求各物业企业、各住宅小区等,每个月上报一次创城书面小结。写清楚在创城中遇到的哪些困难和问题,以及如何克难攻坚,勇于担当;在解决问题、克服困难中前进的经验成绩。市物协将各物业企业各小区上报的书面总结,归纳整理,编入《创城动态》,及时印发到菏泽下属四个区的住建局、物业办、街道社区和各物业企业、住宅小区,以便大家相互学习交流。

总之,菏泽市物业协会作为市区住宅小区物业服务的总领军和上传下达的中枢和桥梁,在这次创城中,不负人民重托,决心倾其所能,将市物协先后发布的《创城倡议书》、市物协【2021】1号文件《关于菏泽市区住宅小区再掀创建全国文明城市新高潮的通知》和《创城动态》宣传平台等一一落实到实处,把住宅小区《创城40条标准》,以制度固化、坚守细化和责任融化至全体物业员工的骨子里,真正让“菏泽创建全国文明城市,因我更加速、因我更文明。”

编后

素质创城 行稳致远

俗话说,一人难称百人意。物业服务涉及千家万户,面对菏泽城几百万人,要把这个庞大的人群服务好,其难度不可低估。可市物协作为全市物业行业的领军,他们却信心满满,逢山开路、遇水架桥,无论征途有多么艰险曲折,他们都一路向前。

政府出台创城三年方案,给住宅小区所下达的40条创城标准,是住宅小区创城的重中之重,事关菏泽创城成败之大事。然而,若没有强有力的措施制度跟上、检查督导跟上,其标准又难以落到实处。市物业协会挺身而出的担当精神在此时得以充分展现。他们又发倡议、又下文件、又出台措施、又抓落实,这不能不让人为其担当叫好。

尤其令人赞叹的是,他们所提出“素质创城,方能行稳致远”,这正是他们创城的创新理念。其突出表现在,市物协除立足当前,积极抓好物业员工全员大培训外,又着眼长远,积极和山东物业管理专修学院联合,在菏泽创办物业培训中心,意在大幅度提升全市物业人员的政治业务素质,以适应新形势、新任务。不但要确保“创城必成”,而且要行稳致远。为创城成功之后,还要坚持长久地保住这块全国文明城市的牌子、巩固创城成果,而持久发力。

我们期待,市物业协会及其广大可亲可敬的物业人,不会辜负党和政府的重托、人民的厚望,氤氲出菏泽创建全国文明城市之新的更大的山鸣谷应之势,定会向市委市政府和全市人民交上一份合格的美好答卷!