

本报记者探秘牡丹区北城街道组建国有物业现象

“物业革命”“破冰”老旧小区管理

□牡丹晚报全媒体记者 郭卫东

“城市老旧小区由于建造年代久、配套标准低,加上管理不善,设施老化、卫生环境差、非机动车乱停乱放等问题较为突出。长期以来,老旧小区问题已成为影响城市形象、制约城市发展的瓶颈,更是国家级文明城市、卫生城市创建中的薄弱环节。

为了改变城市形象,提升老旧小区居民的幸福感、获得感,5月18日,牡丹区北城街道办事处组建的牡丹区新征物业服务有限公司挂牌成立。该公司是牡丹区首家、菏泽市首批由街道领办的国有物业服务公司,创建了老旧小区国有物业管理服务新模式。

“马扎议事会”征民意,街道成立国有物业

5月25日,记者从益民社区水利花苑小区了解到,该小区于2009年建成并交付使用,共5栋楼、195户居民。因小区规模小、底子差、收费难等问题,招不来物业公司,即使招来了也留不住,改造成果很容易反弹。房屋年久失修、配套老化、环境脏乱、停车无序等问题突出,居民满意度低,小区环境方面的投诉数量居高不下。在北城街道,像水利花苑这样的小区还有30余家。面对这一老大难问题,北城街道坚持民生导向、强化改革思维,在深入调研、充分论证的基础上,大胆开展“物业革命”。

为此,他们将老旧小区兜底管理作为工作要求,认真谋划、周密部署,以益民社区为试

点,划分五个片区。为深入了解辖区社情民意、准确了解居民实际困难,北城街道成立了国有物业公司入户调研工作专班,针对5个片区986户逐户走访、实地调研,围绕街道成立国有物业公司的意见建议,发放入户调查问卷,共回收入户调查表942份,有效票928份,其中同意成立街道国有物业公司且同意缴纳物业费的669份,占比72.1%。通过入户走访、了解民意,进一步坚定了街道成立国有物业公司的信心和决心。

北城街道党工委书记张强带领党工委班子成员、益民社区干部,先后到水利花苑、智源公馆、裕河小区与居民代表现场召开“马扎议事会”,围绕老旧小区治理突出问题,畅通群众诉求表

达渠道,面对面征求群众意见建议、交流小区治理办法、向居民传达街道成立国有物业公司服务理念,现场“摆问题、问措施、议对策”,为街道物业公司成立及开展服务打下坚实基础。

物业公司成立初期,先行成立新征物业服务有限公司党支部,通过会议研究推选出一名街道副科级干部任党支部书记,并选拔出几名优秀的、工作经验丰富的党员充实到党支部,后期实现物业党支部与企业的“双向进入、交叉任职”。在后续企业运营中,党支部把方向、管大局、保落实,确保国有物业公司在党组织领导下,开展服务群众、企业运营等工作,让“党建红”真正成为街道“国字号”物业公司主色调。



筹建“居民议事厅”,畅通居民诉求

25日,记者在水利花苑小区西边,迎面看到一处房屋正在封顶建设。从业主口中获悉,这里原来是一处违章房屋,街道和社区配合相关部门拆除后,就一直空了下来。近期街道和社区通过与住建部门协调,通过征求大部分业主意见,帮助小区在此

建设起支部活动场所,建好之后不仅党支部有了活动室,业主自己也有了“议事厅”。

目前,经过街道和社区积极筹划,每个片区都已打造党群服务中心。解放街党支部党群服务中心设在百花明珠小区,约170平方米,已投入使

用。西行村片区打造了一处党群驿站,设置了党员活动点、物业服务人员临时休息点、居民议事点和茶水点。下一步,益民社区居民的“马扎议事会”将搬进党群服务中心“居民议事厅”,为居民畅通诉求渠道和小区议事常态化提供场所保障。

探索经营理念,确保国有物业平稳运营

北城街道按照“党建引领、政府主导、国企支撑、社会协同、居民参与”的总体思路,指导国有物业积极探索经营理念,稳步开展工作。目前,牡丹区新征物业服务有限公司设立了一室五部的公司架构,包括办公室、财务部、工程部、客户部、项目部、市场部等,聘请专业人员,进行规范化运作。

“托底管理”老旧小区。对无人管理的老旧小区、个别楼座,探索“先服务、后收费”的方

式,不以营利为目的,力求达到收支平衡,通过开展提升服务、改善基础设施等工作,树立良好的国有物业品牌形象,同时利用街道统筹新小区取得的收益,划拨到老旧小区进行治理服务,提升老旧小区硬件,实现基层治理效能整体提升。目前,牡丹区新征物业服务有限公司已入驻多个老旧小区。

接管“问题小区”。对服务质量不高、群众意见较大的原物业企业,在小区党支部领导

下,通过业委会、环物委严格按照有关程序,对该物业企业依法进行解聘后,国有物业进行竞标接管,结合市场运作办法,以高质量物业服务水平取得一定收益,为国有物业公司长期发展注入活力。

入驻新小区。通过积极协商,依法依规接管辖区内新交付小区管理,然后按照新小区收益补充老小区基础设施改造的“以新带旧”模式,以点扩面稳步推进国有物业公司管理全面提升。



党建引领,打造智慧物业新生态

据了解,为了彰显国企担当,国有物业立足本职制定和实施好公司的总体战略布局,坚持“打造‘红色物业’、做好‘贴身管家’”的服务理念,建立健全公司统一、高效的组织架构和工作体系,抓好班子、带好队伍、全面做好公司的管理运营工作,严谨服务态度,规范服务标准,树立优秀的物业管理品牌,做好做强热心、细心、耐心、诚心“四心”物业服务。

目前,他们正在积极对接搭建智慧平台,依托牡丹区党建引领基层治理智慧平台和牡丹云先锋微信小程序,后期设立水电费缴纳、物业费缴纳、报事报修、意见建议反映等版块,打造街道、社区、业主委员会、物业公司以及业主参与的综合性服务平台,最大限度地整合物业信息资源,助推国有物业企业提升服务质量,引领打造智慧物业新生态。

完善服务机制,积极探索小区经营服务,充分挖掘小区内的广告经营权、冠名权、充电设施等公共资源进行经营,提升国有物业公司效益。充分发挥国有物业公司资源优势,依托街道志愿服务平台,结合在册、报到、双报到党员及社会力量,组建志愿服务队伍,由国有物业公司统筹街道各小区需求,通过点单和派单方式,开展日常志愿服务,助力城市基层治理水平提升,让国有物业彰显服务担当。

此外,加大国有企业责任担当考核,根据每年考核评价,对进驻老旧小区的国有物业采用动态管理,确保国有物业企业“有进有出”,促进充分竞争,以绣花功夫提升老旧小区功能品质,以长效机制优化住宅小区物业管理,致力打造探索出国有物业管理的新形象。