

提升物业服务水平 营造舒心宜居环境

市住建局着力提升全市物管服务水平,确保群众“居有所安”

本报记者 节永志

“哈市全域降为低风险地区,物业人也终于能稍微歇歇了,你们太辛苦了!”日前,群力新城小区业主们在业主群里,对所属物业——爱物业工作人员在疫情期间的辛苦付出表达了最由衷的感谢。

这只是全市物业服务企业提供一个缩影。从疫情期间承担园区消杀、配合社区进行核酸采样、为居家隔离业主运送生活必需品,到极端天气下全员无休全部上岗清除小区积雪……今年以来,市住建局统筹指导全市各物业服务企业在做好日常物业服务的基础上,做好疫情防控、极端天气清理冰雪等工作。物业服务水平提高了,越来越多的市民在家门口就感受到了由此带来的民生福祉。



01 战暴雪冻雨天气 2万余物业人昼夜清雪

今年11月8日,哈市迎来了一场暴雪及罕见雨雪冰冻天气,给市民生活、出行带来影响。为了保证全市居民小区清雪质量、满足市民出行,市住建局当天即发布《关于物业行业防范应对暴雪和寒潮天气工作的通知》,要求全市居民住宅小区物业服务企业在降雪期间做到以雪为令、即下即清,达到人行道见地面、车辆出入口通行顺畅的标准。住建部门同时要求全市物企及时清理屋面积雪,防止发生屋面积雪脱落或形成冰溜子等次生灾害,造成安全隐患。

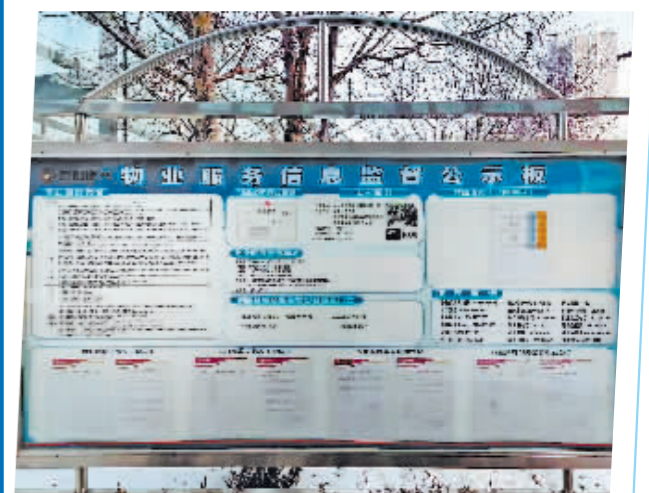
暴雪后的第二天,市住建局等多部门联合组成工作组,对降雪期间全市部分小区物业清理积雪工作进行

检查。记者在道里区友谊路上的观江国际小区看到,10多名物业工作人员正在用铁锹等工具将小区内道路积雪清理到小区花坛内,等待下一步统一运出,清理出的地面都裸露出地面底色;在爱建锦园小区,大部分面积积雪已经被清理干净,可以看得见道路两侧的路边石,不少居民走出家门欣赏雪景。爱建物业相关工作人员告诉记者,面对此次降雪天气,物业以雪为令、随下随清,物业工作人员及相关领导全部到岗,连夜清理小区内道路积雪。物业还动用了大型清雪设备,保证清雪效果。

暴雪、冻雨的侵袭,让全市不少树木出现树枝折断现象。其中,和平小区内就有100余棵树木出现断枝,

小区居民出行受到影响,也存在安全隐患。由于清理树木折枝工作量大,仅靠物业无法完成清理,11月10日,市住建局即派出哈成路打通工程、中保区二期道路围网工程、三合路打通工程等参建单位组成的6支应急抢险队奔赴和平小区,配合物业服务企业开展应急抢险救援。据统计,仅10日当天相关部门共计投入特种设备20余台、人员200余人,高效助力和平小区道路快速恢复通行。

来自市物业管理统计显示,仅8日暴雪、冻雨天气当天,全市物业服务企业累计投入2万余人次,动用各类机械700余台,清雪面积达4000余万平方米。



02 纾民忧解民困 疫情期间物业人再战“疫”线

12月初,为保证全市居民小区做好疫情防控工作,市住建局发布《关于物业行业疫情防控工作的提示》,要求全市物业服务企业要在做好自身疫情防控的同时,配合属地做好相关疫情防控工作,配合社区建立封控区居家隔离人员、独居老人等重点人员台账,确保24小时联系畅通。各物业还要第一时间收集需求信息,采取帮助购买、配送到门口等形式,充分保障居民基本生活需求。

按照《提示》精神,疫情防控期间,全市各物业又一次冲到疫情防控一线,承担起协助社区进行核酸采样、帮助临时封闭单元业主运送生活必需品等工作。

“大娘,您女儿预订的蔬菜,我给您送来了。您老行动不方便,单元临时管控这几天有啥需要就跟我!”“业主您好,我已经按照您的需要帮您遛了宠物

狗”“孩子别怕,你爸妈临时隔离了,还有物业的叔叔阿姨给你送饭照顾你!”……面对被疫情打乱的正常生活,全市600余家物业服务企业、4万余名从业人员用血肉之躯坚守在疫情防控一线,承担起超越职责和专业能力的社会责任。在市住建局的指导下,各物企第一时间响应、落实各项防控措施,挥洒汗水、昼夜奋战、忘我付出,为业主们筑牢了一道家园防线。

小区里的全方位消杀、业主们的核酸采样……事无巨细,物业人都全力以赴并逐户告知;取快递、送外卖、收运垃圾、代浇花、换煤气罐……对于被临时隔离业主的生活需求,物业人变身“万能工”随叫随到;在被隔离的

小区或单元,无论早晚,物业“大白”一定会提供最贴心的服务……每天要帮助上百户临时隔离业主运送千余件生活必需品、主动在物业办公室打地铺,每天仅休息四五个小时……这是疫情期间,不少物业人每天的常态。物业人的默默奉献,业主们都看在眼里。在各个居民小区业主群里,每天都会看到业主们对物业服务的由衷感激和赞叹。



03 “360度”无死角关注民生 着力改善市民生活环境

不仅仅是业主们能够直观感受到的清冰雪、疫情防控工作,其实,哈市物业服务管理工作贯穿于全年的每一天。2021年以来,越来越多的市民都在潜移默化中感受到物业服务品质的提升,给他们的生活带来了明显变化。市住建局工作人员介绍,目前全市共有物业服务企业1204家,物业管理面积合计2.96亿平方米。2021年,市住建局物业管理处深入分析制约和影响我市物业管理发展的主要矛盾和突出问题,采取有力举措,全力推进各项工作。

其中,针对当前我市物业管理存在的主要矛盾和突出问题,市住建局起草形成《哈尔滨市物业管理条例(草案)》,目前《草案》已呈报市政府,正履行相关立法程序;4

月中旬,哈市智慧物业信息管理系统平台上线运行,至目前已完成902家物业服务企业及2891个物业项目信用信息采集录入及日常信用评价工作,到年底,系统将自动生成2021年度信用评价最终结果;组织完成对现有“弃管或失管”小区的调查摸底统计工作,制定印发了《关于进一步夯实基本物业服务工作的通知》,至目前,区县物业主管部门已依法通过选聘物业服务企业、指定应急服务单位等方式落实231个“弃管或失管”小区服务主体;通过制定印发《业主大会议事规则》、《临时管理规约》和《管理规约》示范文本,截至目前,全市已组建业主委员会1010个,物业管理委员会317个。

此外,今年3月,市住建部门制定印发了《关于切实

做好实施改造老旧小区物业管理工作的通知》,截至目前,指导各区已落实1328万平方米改造后老旧小区物业服务工作;今年3月,市住建局建立了舆情监控平台,至目前共收集物业舆情投诉987件,督导各区已办结903件,处理中84件,办结率达91.5%;10月30日,市住建局组织各区物业主管部门完成了8394户物业服务补贴对象及117万元补贴资金的统计核算工作,11月18日向市财政局提出申请拨付2020年度市级补贴资金……

不仅如此,2021年,市住建局还积极推进全市物业服务企业进行供热管网锅炉房整治改造、绿色社区创建、平安哈尔滨建设、“我为群众办实事”实践活动等工作,360度无死角地提升哈市物业管理水平,改善市民生活环境。



04 努力推动物业管理工作全面提档升级

市住建局工作人员表示,2022年,我市将以构建业务完备、服务优质、竞争有序、管理规范、现代物业服务体系为目标,以服务民生、保障民生、发展民生为立足点,以抓好法规政策顶层设计为主线,以发挥街属地监管作用为基础,以推进“智慧物业”平台建设为依托,以党建工作引领为抓手,以开展物业行业乱象整治活动为载体,以惠及百姓民生实事为根本,打基础、立长远,努力推动我市物业管理工作全面提档升级。

其间,市住建局在2021年工作基础上,继续配合市相关部门进行哈尔滨市物业管理条例的修订工作,力争

尽快出台。同时建立物业服务收费新机制,将目前按照固定物业服务等级标准收费的“分级制”方式,调整为按照物业服务事项内容收费的“分级制+菜单式”方式。

市住建局还将以推进“智慧物业”平台建设为依托,改革物业管理监管工作模式,以党建工作引领为抓手,切实提升物业服务水平。其间,哈市将加大住宅小区业委会或物管会的组建力度,2022年计划覆盖率达到60%以上,到2023年底前实现全覆盖,并通过业委会工作经费定期审计、对业委会定期开展满意度调查等创新工作方法,提高业委会的专业能力,加强对其行为的约束。

2022年,市住建局将继续结合老旧小区改造,由各区组织业委会按照建筑面积每平方米20元的标准补充专项维修资金;同时推行专项维修资金应急使用机制,对于发生电梯故障、消防设施故障、二次供水故障、外墙脱落或者屋顶渗漏等严重影响房屋使用安全和居民生活的,经主管部门或相关专业部门认定后,即可直接使用维修资金。市住建局还将结合《哈尔滨市物业管理条例》修订,通过立法将日常维护保养费用从物业服务费用中分离出来,单独列账、专款专用,结转滚存,促进解决日常维修不到位、不及时的问题。

