

先服务后收费 先托管后接管

物业公司与街道办配合创新弃管小区物业管理模式

城市晚报白城讯 近年来,随着城市建设迅猛发展,老旧小区的各种问题也日益凸显,物业弃管小区越来越多,影响了百姓生活和社会和谐稳定。白城经济开发区幸福街道办事处抓住老城改造的有利契机,超前行动,率先采取一系列行之有效的措施,改善了弃管小区的物业状态,取得了明显的效果,弃管小区居民纷纷点赞。

弃管百姓愁 政府来解忧

家住幸福花园小区的张桂珍大娘曾带着楼里的5位居民,多次来到幸福街道反映小区垃圾成堆、污水横流、车辆乱停、声控灯不亮、楼宇门破损、秩序混乱无人管理的问题;丽豪花园小区业主委员会主任带领业委会成员、家住吉府回迁楼的居民陈石等多次到幸福街道、社区反映同样的问题。

幸福街道现有住宅小区68个,居民住宅楼占经开区住宅小区总数的86%。但辖区内有物业管理的小区仅17个,像幸福花园、丽豪花园这样的弃管半弃管的小区达51个,占住宅小区总数的68.9%。

经调研,弃管小区主要有以下几个原因:一是单位家属楼由于原单位改制、破产等原因,无人管理;二是部分业主各种原因拖欠缴物业费,形成恶性循环,造成小区弃管;三是开发商没有及时成立或聘用物业公司进行小区物业管理,售出楼房后造成新开发小区弃管;四是多数弃管小区无业主委员会,即便有也不能有效发挥作用,致使业主和物业公司双方权益无人维护和保障,造成弃管;五是相关职能部门对弃管小区缺少有效应对办法,监管不到位,没有切实可行的强制收费措施,物业费收缴不上来,造成弃管。

这些小区因物业长期弃管,许多公共设施得不到修缮,破损严重,环境卫生脏乱差,业主私搭滥建、私接乱改现象极为严重,群众反映强烈,屡次上访。

针对弃管小区的问题,按照经开区管委会的安排部署,在相关部门的支持下,2015年8月协助成立了源头可控、不以营利为目的白城恒瑞物业公司,对辖区内的物业弃管小区划分区域、分类实施管理。白城恒瑞物业公司在幸福街道的大力支持下,在社区的直接指导下,采取先服务后收费、先托管后接管的服务理念,承担起弃管小区管理的重任。

白城恒瑞物业公司坚持“规范管理、健康运行、业主至上、服务第一”的指导思想,开展特色服务,为物业公司健康运行构建了保障体系。公司现有员工58人,已接管吉鹤苑小区、华一家园、中法小区、幸福花园、丽豪花园、吉府家园B区、鹤林佳园等12个弃管小区,覆盖142栋弃管楼,管理服务面积约60万平方米。

牵头办物业 管理全覆盖

一年多来,物业公司解决了弃管小区物业管理方面存在的一些实实在在的问题,物业工作得到了居民的广泛认可。

目前的物业管理与服务水平的差异往往是体现在细节的管理上。物业公司每天的工作涉及到保洁、维修、疏通下水、花

草养护等,和业主生活息息相关。公司要求工作人员不断提高服务标准,并对服务时间、服务结果跟踪记录,全面落实细节管理,不断提升物业公司的服务能力和水平,得到了业主的普遍欢迎。每日清运两次生活垃圾,室外日常保洁每天两次,每次两小时,做到目视无漂浮物;室内楼道每周彻底清扫一次,两周拖一次;脏水井每年按时抽吸两次,有管道不通畅的小区,增加抽吸次数;公共楼宇门、楼道窗玻璃、声控灯随时维修;绿化喷洒杀虫剂、修剪树木、清理楼道杂物、及时张贴各项通知;阻止小区内乱贴小广告、叫喊叫卖。夏季及时排泄小区内积水,冬季做到雪停人动,确保小区居民出行安全。

如今小区有了全新的变化,社区群众体会到了物业管理所带来的舒适和便捷,也赢得了社区群众的广泛认可。

公司成立后,首先对华一家园、中法小区进行临时托管。当时华一家园小区已经被弃管半年之久,垃圾成堆,臭气熏天,居民多次上访。在幸福街道的支持下,公司对该小区进行全面整治。多方筹措资金安装了摄像头、室外健身器材、机动车智能电动大门、行人门禁系统、网格化管理室外公示板,封闭了多余进出口,修建15平方米的社区警务室,修补破损路面的同时,清运垃圾,粉刷墙体,更换下水井盖,楼体野广告得到了全面清理,使两个小区的卫生状况得到彻底改善,整体环境焕然一新。

2016年初,鹤林佳园小区被物业弃管,陷入混乱状态,垃圾成堆无人清理,电梯出现跳层严重故障,下水管道破损地下室冒水,二次加压供热泵主泵、备用泵全部损坏无法供热,相应生活设施存在不同程度损坏,小区围栏被扒拆,外来人员随意进出该小区,居民苦不堪言,联名上访反映弃管问题。

在资金缺、人员少的情况下,物业公司为该小区修建自行车棚一处、维修二次加压水泵和电梯、垫付原物业公司欠电费7000元、在小区内安装摄像头12个、制作党建宣传展板23块。经过与街道、社区同志12个昼夜连续奋战,在春节前使鹤林佳园小区环境和管理得到了根本改善,及时解决了该小区弃管问题,避免了群众情绪进一步激化,将矛盾化解在基层。

抓特色服务 增造血功能

恒瑞物业公司在完成常规服务的同时,推行亲情服务、倡导延伸服务。每个小区每天安排一名工作人员延时1个小时下班,周末实行值班制,极大方便了业主的服务需求,也增进了公司与业主之间的交流,能够及时解决突发情况。

华一家园小区的张阿姨儿女居住在外地,家里只有老两口。由于年龄大,有些事情不明白办不了的时候就到物业公司请求帮忙。冬季刚刚供暖的时候,家里的暖气漏水了,情急之下张阿姨把电话打到了物业公司。公司经理马上来到张阿姨家里,先用塑料袋把暖气漏点缠住,又找来专业水暖工帮助维修,直到把暖气彻底修好才离开。

在延时服务期间,物业人员为262户居民疏通了下水,协助38户居民解决太阳能漏水问题,提供查询快递单号、代缴

电费、室内断电、疏通下水等上门服务150余次。在开展的特色服务中,4次邀请中国人民解放军驻白321医院的专家为小区居民免费义诊;2次联合白城市雅集轩书画院开展“送春联进万家”活动。还配合社区党组织开展了趣味运动会、亲子运动会、安全知识讲座等社区活动。

由于接管的大多是城乡接合部的物业弃管小区,居民素质参差不齐,个别小区从来就没有收缴过物业管理费,居民的缴费意识较差。公司采取保洁员保洁空隙时间集体上门收费,社区网格员配合收费、聘请收费人员专职收费、小区业主委员会协助收费,以及书面通知、单位发函、法院起诉等多种方式进行物业费收缴。总的物业缴费率在60%以上,对个别缴费率差的小区公司采取以强带弱、以旧带新的方式来保障一线保洁人员的工资。目前,公司凭借良好的服务逐步走入正轨。

用真心服务 赢百姓认可

吉鹤苑小区保安员在夜晚巡逻时发现23—4号楼的6号车库门开着,业主忘记锁门了,里面有很多物品。保安员迅速将这一情况报告给物业公司董经理。经理马上从家赶了过来,一面指示1名保安员看好车库,但不能进入业主车库,一面和另外的保安员上楼挨家挨户查找、询问、打听,楼上住户都不知道车库的业主是谁。

当时正是隆冬,董经理和保安冒着严寒,根据车库里停放的汽车车牌号查询相关部门进行联系,终于找到了业主。原来业主并不在这幢楼住,业主赶来时,浑然不知自己忘记锁车库门了,看见库里面的物品一样也没有丢失,心里非常感动,连声道谢。而这时,恒瑞物业的几名工作人员已经忙碌了2个多小时。

3天后,这名孙姓业主特地为恒瑞物业公司送来了一面锦旗表达谢意。他说:“他家车库里全是预备过年走亲访友的年货,光烟就上万元,更别说其他的物品,是恒瑞物业公司避免了他家的经济损失。”这家业主一直没有交纳物业费,通过这件事,主动交齐了所欠的物业费。

在2017年新春佳节假日期间,恒瑞物业公司的工作人员舍小家、为大家,坚守在工作岗位,及时处理突发事件,为小区业主过好新春佳节提供保障。除夕,全体人员工作在清雪一线,直到15时才回家吃团圆饭。大年初二,设计院小区太阳能漏水造成小区地面结冰达到30多平方米,工作人员辛苦除冰,工作了近一天。大年初三,阳光家园A区出现成堆垃圾,虽然不是管理范围,但为了全街整体环境,恒瑞物业公司组织人员、车辆将垃圾全部清运了出去。

大年初四22时多,恒瑞物业公司接到吉鹤苑小区11号楼2单元3楼业主电话,反映楼上不知谁家漏水,请求物业去协助解决。物业公司客服经理接到报告后,将此情况通知了吉鹤苑社区主任及网格员,并火速赶往现场。由于4、5、6楼家里都没有人,无法确定到底是谁家漏水,经过与社区主任、网格员、小区业主商量决定找开锁公司挨家开锁,进屋查看。

为了维护小区业主的合法权益,拨打了110报警电话,幸福派出所民警也赶到了现场,在多方人员及小区业主共同在场的情况下,开锁公司分别打开了4、5楼业主家的门,通过进户实地查看,最后物业公司决定先把5楼的供热总阀关闭,观察几个小时第二天再确定到底是哪里漏水。到场的工作人员一直到凌晨1时左右才离开现场。

大年初五早上,业主打来电话说楼上还在漏水,物业公司再次依照程序打开了6楼住户家的门,最终确定是6楼的供热管道有漏点,6楼业主装修时把管道安到了墙内,水顺着墙体一直渗透到1楼。由于6楼业主不在家,管道又不在外面,物业公司只好把6楼业主家的供热主阀门关闭,终于不再漏水,楼下的业主也放下了心。

根据物业公司报修电话及维修记录显示,整个春节假日期间,恒瑞物业公司共接到太阳能漏水、下水道堵塞、小区路面结冰等各类业主来电来访137次,全部予以及时、妥善处理,受到了小区业主的普遍赞誉。

因为责任而选择前行,因为细节而与众不同。恒瑞物业在经开区管委会的大力支持下,在幸福街道的直接领导下,短短1年多的时间里,用严格的运行制度、优质的服务标准、细致的服务理念,不仅赢得了小区业主的赞誉,也获得了同行业及相关部门的认可。

市建设局物业办负责人、洮北区政府分管领导、通化市住建局物业办负责人及兄弟街道先后来到幸福街道和恒瑞物业公司指导工作、交流经验,更加促动了恒瑞物业全体工作人员坚定信心,牢记职责,自我加压,负重前行,全力配合街道、社区做好辖区内弃管小区的临时托管和接管后物业管理工作,力争在2017年底使幸福街道结束弃管小区的历史,为全区老城改造后物业弃管小区管理探索出一条新的道路。

/许福春 记者李彤君报道

白城市平价商店和农贸市场主要副食品价格

2017年4月7日

商品名称	规格等级	平 价 商 店							农贸市 场		市 场 平均价格
		欧亚超市	天和超市	明客多超市	大润发超市	中智超市	小崔超市		瑞光市场	吉鹤市场	
大 米	普通大米	2.28	2.00	2.25	2.28	2.19	2.28		2.30	2.30	2.28
精 粉	50斤袋装	2.10	2.00	1.75	2.10	1.99	2.10		2.20	2.20	2.10
豆 油	桶装5L	43.90	47.00	45.90	47.84	45.90	48.30		50.00	50.00	48.34
猪 肉	后 精	12.00	13.50	11.98	11.50	10.49	13.50		14.00	14.00	13.54
牛 肉	去骨后腿肉	27.00	25.90	26.80	-	25.99	27.00		26.00	27.00	27.07
羊 肉		-	22.90	26.00	-	25.493	26.30		25.00	25.00	26.39
鸡 蛋	新鲜完整	1.99	2.69	2.59	2.20	2.59	2.59		2.70	2.70	2.73
活鲫鱼	1斤克左右	7.20	5.99	6.99	5.99	6.50	6.49		9.00	8.50	7.78
青 椒	新鲜一级	2.58	2.99	3.60	3.61	2.99	2.69		3.50	3.50	3.61
豆 角	架豆王	6.80	5.99	6.80	6.85	5.99	4.79		6.50	6.00	6.85
西红柿	新鲜一级	2.48	2.99	3.40	3.45	2.99	2.99		3.50	3.00	3.45
茄 子	不同季节市场	1.98	1.99	2.29	1.99	1.99	1.99		2.00	2.50	2.29
水黄瓜	主流品种	1.98	1.49	2.31	1.99	1.79	1.89		2.00	2.00	2.31
芹 菜	新鲜一级	0.88	0.99	1.74	1.74	0.99	1.59		1.50	2.00	1.74
蒜 薹	新鲜一级	7.48	7.57	7.57	7.57	7.49	7.57		6.50	7.00	7.57
十 豆	新鲜一级	1.48	1.49	1.92	1.92	1.49	1.59		1.60	1.50	1.92
甘 蓝	新鲜一级	0.98	0.59	1.52	0.66	1.19	0.99		1.50	1.50	1.52
大白菜	新鲜一级	0.58	0.69	1.11	0.69	0.79	0.59		1.00	1.00	1.11
洋 葱	新鲜一级	1.28	1.49	1.76	1.68	1.69	1.76		1.50	1.50	1.76
韭 菜	新鲜一级	2.58	2.29	2.90	2.92	1.99	1.59		3.00	3.00	2.92

各注:“—”代表无货或缺货

白城市价格监测中心 白城市商务信息中心 提供