



居民小区更宜居 生活环境更美好

今年以来,市住建局着力提升小区物业管理与服务水平,打造哈市物业服务新样本

□本报记者 节永志

今年11月初,哈市遭遇了一场罕见的暴雪、冻雨极端天气。暴雪过后的第二天,家住爱建锦园小区的市民王曦月惊喜地发现,经过物业连夜奋战,小区内人行、车行道上的积雪已经被完全清理干净,人行道甚至还露出了路边石。

疫情期间,物业管家一个人每天都要为百余隔离户配送生活物资上百件,物业秩序员们除了对楼道及园区进行消杀,还要配合社区搭建核酸检测台、挂条幅、送检材等工作,一夜仅睡四五个小时……虽然目前哈市生产生活已恢复正常,但群力新城小区居民张萌和邻居们却依然记得上轮疫情期间,物业人为封闭单元居民所做的贡献……

以上两个镜头,都是今年以来全市物业企业提供优质服务的缩影。物管小区是群众居住生活的基本单元,也是基层治理的基本单元。今年以来,市住建局坚持问题导向,聚焦物管小区居住环境,以提升小区物业管理与服务水平为抓手,多措并举,着力解决民生痛点难点问题,提升群众的获得感和幸福感。



A

暴雪、冻雨中,两万物业人清理积雪4000余万平米

今年11月8日起,哈市迎来一场暴雪及罕见雨雪冰冻天气。当天,市民张超就在新闻媒体上看到了市住建局发布的《关于物业行业防范应对暴雪和寒潮天气工作的通知》。“《通知》要求物业清雪时必须达到人行道见地面、车辆主人口通行顺畅的标准,太给力了!”张超认为,有了市住建局的居民小区的相关清雪标准,暴雪给市民出行带来的影响会大幅减少。

事实也是如此。暴雪后的第二天,记者跟随市住建局等多部门联合组成的工作组,检查降雪期间全市部分小区物业清雪清理工作时发现,哈市大部分小区物业已经按照住建部门的要求,积极清理小区积雪。在道里区友谊路上的观江国际小区,10多名物业工作人员正在用铁锹等设备将小区内部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了底色;爱建锦园小区,大部分路面积雪已经被清理干净,可以看得见道路两侧的路边石。小区所属物业爱建物业相关工作人员告诉记者,此次降雪天气中,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,连夜清理小区内部道路积雪。物业还动用了大型清雪设备,保证清雪效果。

跟随暴雪而来的,还有冻雨天气。突如其来冻雨灾害让全市不少树木出现树枝折断现象。南岗区和和平区内,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。清理树木折断工作量大,仅靠物业无法完成清理。11月10日,市住建局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。

来自市物业管理管理部门的统计显示,仅此轮暴雪、冻雨天气,全市物业行业就累计投入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。



B

送外卖、代浇花、换煤气罐……疫情期间,物业就是“万能工”

“大娘,您女儿预定的蔬菜,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讲!”“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!”……12月初,面对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又一道家园防线。



为保证全市居民小区做好疫情防控工作,疫情期间,市住建局发布《关于物业行业疫情防控工作的提示》,要求全市物业企业要在做好自身疫情防控的同时,配合属地社区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、孕产妇等重点人员台账,确保24小时联系畅通。各物业还要及时收集需求信息,采取帮助购买、配送到户等形式,充分保障居民基本生活需求。

小区里的全方位消杀、业主们的核酸检测……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4、5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颂。

C

各领域提升物业服务品质,市民生活环境每天大变样

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,给他们的生活带来的明显变化。

市住建局工作人员介绍,目前全市共有物业企业1204家、物业管理面积合计2.96亿平米。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)》,按程序组织完成了市相关委办局、业主委员会及面向社会公开征求意见工作,目前《草案》正履行相关立法程序;4月中旬,智慧物业信息管理系统平台上线运行,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;通过组织完成对现有“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》,截至目前,区县物业主管部门已依法通过选聘物业企业、指定应急服务单位、社区代管、业主自治等方式落实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,截至目前,市住建局已指导各区落实1328万平方米改造后老旧小区物业服务工作;住建部门还在市公共资源交易中心设立了全市物业项目招投标统一平台,目前已完成407.3万平方米前期物业服务招投标工作;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……

2021年,市住建局还积极推进全市物业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”等活动等工作,360度无死角地提升哈市物业管理水平,改善市民生活环境。



D

明年,全市六成以上住宅小区覆盖业委会或物管会



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、管理规范的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,以发挥街区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。

在2021年工作基础上,市住建局将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。明年,哈市还将加大住宅小区业委会或物管会的组建力度,计划当年覆盖面达到60%以上,到2023年底前实现全覆盖。

同时,市住建局将继续按照国家和省厅部署,开展物业行业乱象专项整治活动,通过巡检巡查、媒体报道、信访投诉、群众举报等多种方式,及时发现企业存在的违法违规、服务不到位等问题,并采取信用扣分、重点约谈、行业通报、媒体曝光、纳入严重违法失信企业名录等多种措施予以严厉惩处。

2022年,市住建部门将继续结合老旧小区改造,由各级政府组织业主按照建筑面积每平方米20元的标准补交专项维修资金;对于发生电梯故障、消防设施故障、二次供水故障、外墙墙面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。

