

SHANGSHI WUYE

上实物业

社区晨报

SHANGHAI COMMUNITY NEWS



扫描二维码
关注“上海社区发布”
官方微信公众号

自 / 家 / 门 / 口 / 这 / 点 / 事



上海上实物业管理有限公司联合出版

“幸福瑞南”微信公众号上线一周年 互联网 + “三位一体” 线上线下无缝对接

□记者 黄吉

作为上实物业在管项目中最早试行“三位一体”管理模式的小区，瑞南新苑与上实物业携手走过了18个年头，而事实上，这18年来并不是样样都顺风顺水。

建成于2000年的瑞南新苑属于封闭式商品房小区，曾在2002年被评为市文明小区。由于该小区六幢楼物业的房屋属性不完全相同，2004年后小区业委会、物业公司和部分业主在物业管理费、小区改造等涉及资金和业主利益问题上引发矛盾，2013年时，瑞南新苑的市文明小区资格被取消，物业公司拟退出小区、业委会集体提出辞职，小区陷入了困境。

“社区大咖”来管“闲事”

可以说这个人的出现，好好管了一把社区里的“闲事”，他被推荐为小区业委会主任候选人，这个人就是帅师。帅师的本职工作是交通银行企业文化部总经理，2014年下半年，帅师担任起业委会主任一职，并最终在业主大会表决通过了物业费调价方案，继续聘用上实物业管理小区，同时偿还了历年的欠费。2015年下半年，帅师在瑞南新苑小区推出了“幸福瑞南”微信公众号，该公众号以服务号形式出现，把小区管理的琐事从线下搬到了线上。

“幸福瑞南”经过几个月的试运行后，于去年3月正式推行，如今已经整整一年多了，“小区共746户，人口数1800人，现已有一半的居民加入了‘幸福瑞南’。只要你住在瑞南，任何事情你都可以从中得知”，瑞南新苑居委会书记吕强说起这些，脸上还有一些小“骄傲”。只是，让人好奇的是，究竟这个公众号有何魔力让小区的面貌不同以往了呢？

从线下到线上的“微管理”

去年3月，“幸福瑞南”微信公众号正式上线。这个只服务小区746户业主的微信号，将社区活动、党建、物业考评融为一体，为小区的“三位一体”工作插上了互联网的翅膀。公众号内共分为党建活动、社区活动以及我的社区三个板块，“党建活动”的板块包含了党总支的介绍、党总支的成员名单以及近期的党总支活动等等；“社区活动”

涵盖了业委会的情况，并在这个板块内嵌入了“微打分”，也就是为小区内工作的物业人员进行服务评价，再每个季度进行汇总评估，此外，这个板块里还有一个相当有意思的栏目“啄木鸟随手拍”，小区业主可以将自己在小区内看到的不文明现象用随手拍的形式，上传至微信后台，从而更有效率地对小区进行管理上的治理；而在“我的社区”里，贴心地留下了居委会和物业管理处的电话。

业委会主任帅师作为小区的在职党员，又是交通银行党委宣传部部长，他将在企业管理上的心得运用到小区管理上，利用自己的资源开发了“幸福瑞南”公众微信号，也使得瑞南新苑迈出了“三位一体”互联化的重要一步。“通过手机可以随时评价打分，利用了业主的碎片化时间，也可以将年轻的业主吸引进来。下一步还会有更多的尝试，欲将公众号打造成互动型、生活

型、专业型、公益型等多模式的平台，把信息的渠道更有效地打通，从而更合理地管理，说到底，作为业主，小区变得好了才是大家最愿意看到的。”帅师说道。

很多矛盾本不该成为矛盾

“‘幸福瑞南’一开始的初衷只着重在物业工作上”，吕强说，“在平台上为物业员工进行打分，信息都是公开透明的，对于管理小区本身来说也是一种促进，用现在的网络语言来说，就是增强‘顾客体验’吧”。后来，随着公众号的不断开发和普及，他将居委会、党总支、业委会的情况渐渐地一并融入到公众号里，用互联网+的形式推进小区的“三位一体”管理。

从前，小区的管理者和业主之间存在着很多“不应该存在的问题”，许多时候沟通无门、信息不对

称是造成这些矛盾最关键的地方，拿“微打分”这件事来说，有一次，一位业主跑到居委会，询问某位安保人员什么都做得很好，为什么评分却不高？“每个人对别人的看法都会有所不同，态度也都不尽相同，但这样打分的机制对小区工作来说一定是一种促进”，吕强说，“一些保安平时默默无闻地工作，不太说话，放在以前，可能我们都不会知道，但是现在，通过平台我们一目了然，都看得见。”

现在，微信公众号的后台由居委会的社工和志愿者一同运营和维护，及时地汇总问题，并上报后尽快化解这些问题，用吕强的话来说，其他小区的联络微信群有很多，但像“幸福瑞南”公众号这样“体系化”的东西更重要，因为“体系化”可以让小区的信息更快速地流动起来、更准确地对称起来。值得一提的是，瑞南新苑在去年重新挂上了“市文明小区”称号的挂牌。

导读

瑞南新苑、海上海新城举行物业合同签订

P02

上实物业召开2017年度“三位一体”座谈会

P03

2016年上海华为行政供应商颁奖大会

P04

春季穿搭“划重点”五大元素玩出味

P05

相见终会再见

P08

【停刊声明】

经上海上实物业管理有限公司研究决定，2011年4月创刊的《上实物业社区晨报》出刊至2017年4月后停刊。

感谢广大读者多年来对本报的关注和支持，很遗憾不能继续陪大家走下去。

本期是本报的六周岁生日，带着祝福和大家说再见。至此，《上实物业社区晨报》宣布正式停刊。

一起走过6年，在此与大家告别。谨向多年来支持着我们的广大读者，以及诸位撰稿人致以谢意。

——《上实物业社区晨报》编辑部