



扫描二维码
阅读其他社区报



扫描二维码
关注“莘庄周到”

XIN ZHUANG
莘庄

社区晨报

SHANGHAI COMMUNITY NEWS

自 / 家 / 门 / 口 / 这 / 点 / 事



莘庄镇精神文明建设委员会 联合主办

“红黑榜”为莘庄“红色物业”代言

封面故事



□记者 张莉

物业服务好不好,每个业主心中都有杆秤。但好在哪里,好到什么程度,哪些地方又有不足,却很难用一两句话说清……

近日莘庄镇公布的物业“红黑榜”中,记者发现做好物业服务其实不难,也说得清,只要以小区居民利益为先,倾听他们的声音,多方加强沟通,发现问题及时解决。

红色给了物业底气

提到莘松五村,一群穿着志愿者马甲的阿姨叔叔们,总是被大家竖起拇指夸奖。他们,热心社区事业,定期自发在小区里巡逻,发现哪里有问题了,就联系物业或是居委,成为社区自治管理的代表。

他们,就是由60多名社区党员、在职党员、青年骨干等组成的莘松五村居委志愿者团队。小区居民把他们当成自己人看待,一有事就第一时间找他们帮忙,他们也总是说:“好的”。

莘松五村居委书记唐红介绍,莘松五村居委辖区多为老旧小区,小区硬件设施陈旧,环境也比较差。尽管物业人员不定期检查设备,还是难免发生设施故障等问题,造成时有居民前来抱怨。志愿者团队得知后,便主动承担起巡逻小区的任务,每天分班定时巡逻,发现小区绿化缺失了,道路破损了,就及时联系物业人员,帮忙物业一起及早发现问题,落实整改,使得物业服务的满意度不断得以提高。

“今年我们小区都在推行垃圾分类,这些志愿者就承担起宣传前沿、定时检查的工作,为垃圾分类顺利推行提供了保障。”

唐红告诉记者,从5月6日起,志愿者团队每天从早上7点钟到晚上8点半,分四个时间段在垃圾房前蹲点。看见居民垃圾分类不正确的,就上前指导如何正确分类。对于没有分类的,主动帮忙居民分类,以实际行动倡导居民参与垃圾分类。

以莘松七村为例,短短一周,乱扔垃圾的行为已经得到了改善。居民们不再随意的将垃圾扔在垃圾桶外,而是主动向前一步,准确地投入垃圾桶中。“现在,我们物业的清洁人员工作效率提高了很多,小区环境整洁了很多,曾经的抱怨也少了。”小区一名物业工作人员说,有了志愿者的支持,小区物业工作开展顺畅了,物业和居民间的关系也变得越发和谐。

“三驾马车”并行 让物业服务更过硬

据了解,“红黑榜”的测评分为物业自查、居民满意度、业委居委房办评价和职能部门评价,其中包括了维修资金、公共收益按时公布情况,有没有公布投诉电话,处理业主投诉是否及时,有无相关投诉处理记录,小区内有没有设置宣传橱窗,是否按规定设置技防、人防、消防等设施,有没有占用、堵塞、封闭消防通道现象……

每一项都有明确的扣分分值。

“红黑榜”的存在,给予了物业服务企业压力。但同时,压力转化为动力,助推了物业服务企业为居民提供更优质、更贴心、更满意的管理服务,实现了双赢。

春申复地城一期小区物业,在这次“红黑榜”中获评红榜第三名。春申复地城居委书记卢国海说这一成绩的取得,就得益于优秀的物业管理团队、居委会、业委会“三驾马车”的互相配合,将压力一一变成工作动力,把所有问题统统解决。

“我们小区属于商品房,小区物业是比较知名的万科物业。他们以提供优质服务著称,但以前在实际过程,也会遇到各种问题。”卢书记举例,春申复地城一期小区物业在日常巡逻期间,发现小区内的有些地方一下雨就会出现少许的积水、排水不畅的现象,造成小区居民得蹑水出行,抱怨连连。同时,还造成景观池塘内也沉积了少许的淤泥,水不如以往清澈。曾经,物业也多次进行过修理,但效果总不理想。

为此,物业尝试邀请居委会、业委会代表共同商讨解决办法,听取多方建议后,组织专业人员在小区容易积水的地方开挖铺设水管,增加排水沟,并对小区景

观池塘进行了维护和管理。在多方的支持下,这一顽疾终于得到了彻底解决,也让景观池塘成为了居民们休闲最爱之地。

又比如,在小区“美丽家园”项目建设中,为配合施工进度,“三驾马车”再次联手。当时,有居民发现工人在脚手架搭建时,随意将多余的毛竹放到小区公共道路上,造成行走不便,就通过业委会反映到居委会,居委相关工作人员立即联系物业和施工方,最短时间内清理干净,方便居民们的出行。施工中,遇到需要挪动车位的,居委会也会第一时间联系物业和业委会配合,保证施工顺利进行。

此外,为了让居民们随时都能知道“钱都去了哪儿”,物业把所需费用和工作流程等进行了张贴和明示,接受居民们的监督。“账目‘透明化’了,提升了居民对物业工作的理解度,工作开展也更加顺畅了。”万科物业工作人员说,小区每天都有很多“小事”,但这些“小事”却关乎着每户居民的生活,只要把“小事”当成“大事”来做,那么物业工作就能取得很好的收效,做到为民分忧。

