

珠城物业 满意样本调查

蚌埠融媒体中心记者 郝玉琳 文/图

城市住宅小区，是市民群众生活的基本场所，是城市管理的基础单元，也是社会治理的重要领域，物业管理服务水平直接影响着群众的居住环境和生活品质。小区物业，是关系居民生活质量的“关键小事”影响着千家万户的幸福指数，也影响着社会的和谐与稳定。

优质、暖心的物业服务，可以提升居民的居住品质，提高居民的幸福指数。但物业服务不佳，甚至物业服务企业与业主之间出现纠纷，则不仅会影响居民满意度和获得感、幸福感，甚至可能由小问题引发大矛盾，影响社区的和谐安宁。

针对物业管理这个社会管理中的热点问题、百姓关注的难点问题，当前我市正在进行“住宅物业管理大排查大整治大提升攻坚行动”，围绕群众最关心、最直接、最现实的问题，打响了物业管理整体战。近期，记者也走访了我市两个物业服务方面群众反响较好的小区，并请教了长期关注这一领域的专家，以期通过对“满意样本”的介绍，为全市整体物业服务水平的提升提供参考。



小区环境在物业精心养护下才能长久地“赏心悦目”。

【样本一】 老旧小区·治淮二村



治淮二村物业将治淮精神融入小区文化墙。



老旧小区，活动广场整洁干净。

最近，因其颇受好评的物业管理水平，治淮二村成了“明星”小区，备受关注。走进这里，扑面而来的年代感让人仿佛回到几十年前。但整洁干净的道路、整齐完善的各类生活设施，又让这里的一切十分和谐。

小广场上，老人在崭新的运动设施上活动筋骨，不远处的休闲长椅一尘不染，腿脚不算利落的赵奶奶正坐在这里享受户外的清新空气。谈及下楼遛弯这个每日必备的生活方式，赵奶奶说，这其中物业服务细节提供帮助。“我家住四楼，现在年纪大了，腿脚不太好，不拉着扶手光靠腿脚，上下楼都不行。以前楼梯的扶手那么脏，而且又怕老的木头扶手起皮、有倒刺，我都不敢下楼。现在社区给换了全新的，这个物业又每天都给擦得干干净净，有坏的马上就修好，我才能天天下来散步。”

只是微小的细节，却折射出大家对物业管理的满意程度。采访中，小区居民们纷纷向我们讲述着自己对物业满意的原因——

“从这个大成物业来我们小区，到处都干干净净整整齐齐的。”

“外面乱七八糟车进不来了，安全多了。”

“我们都是当年治淮时来的，对淮河、对老单位感情很深，物业现在利用居民的空房把那时的场景、精神、文化重现，大家的情感有寄托，也能感受到物业服务企业对我们这批人的尊重。”

比这些夸奖更直观的，是居民们的“用钱投票”，小区常住人口的物业费收缴率高达96%。

但是事实上，运营这样的老旧小区物业，是面临着巨大压力的。当初，治淮二村小区就和很多老旧小区一样，因为分布零散、规模小，企业管理成本高，运转压力大，居民对“物业”和

“物业费”的理解程度、支持程度低等，让很多企业面对难题望而却步。

“之所以敢接，一方面是有政府对老旧小区物业费的补贴支持，另一方面是因为政府支持我们通过新旧混搭、连片打包的模式，将多个老旧小区全部统一起来提供物业管理服务，通过企业内部的资源整合，不仅降低了物业管理服务的成本，也使居民反映的问题可以及时有效地得到解决和处理。”大成物业的负责人陈玲介绍，以维修服务为例，陈玲为这一片区的多个老旧小区设置了一支工程服务队，7名员工、两三套工具设备就可以为大大小小25个小区提供让居民满意的维修服务，这样的整合利用有效降低了企业成本。“这样加上政府的补贴，我们企业每年可以略微盈余，服务776户居民，年度盈余两三千元，利润十分微薄。”陈玲坦言，支撑自己坚持运营、并尽可能提高服务的原因，一是政府的连片打包模式让自己得以“薄利多销”，二是党建引领下整个团队充满精气神。

2020年，企业就成立了由5名党员组成的党支部，成为我市首家以党建为引领的物业服务企业。“老旧小区内老年人、弱势群体较多，在服务项目上不仅为居民提供基础的物业服务，物业公司党员还带头成立志愿服务队，在满足了基础物业服务后，针对小区内困难家庭、困难群体提供各种免费帮助，如家政保洁、室内水电维修、免费跑腿服务、代购生活用品等。丰富多彩的党建活动、邻里主题文化活动，也让居民享有更充实、丰富的精神生活。”陈玲告诉记者。截至目前，大成物业和社区共同为辖区居民解决大小问题500余件，还重塑了省级文明院，打造了深得居民之心的“治淮文化”，切实提高了居民的幸福指数。小区以全市第一的成绩被评为首批省级“皖美红色物业”示范小区。

【样本二】 商品房小区·滨湖蓝湾



滨湖蓝湾，党建引领下物业企业与社区协力合作。



滨湖蓝湾，工人正在整理养护小区绿化。

位于龙子湖东岸的滨湖蓝湾小区的物业运营模式在我市较为常见，居住着3000多户居民的这个小区由蚌埠星宇置业投资有限公司开发建设，蚌埠星宇物业管理有限责任公司进行物业服务。2016年开始交付的小区，至今使用已有7年。

走进这个普通的商品房小区，却有着一些“不普通”的细节——从进入小区开始，从道闸到电梯内，从道路到各类设施周围，都看不到其他小区常见的各类商业广告；驶入地下停车场，这里有整洁的环氧树脂地坪、车位上方悬挂明晰的权属牌、地下室环境明亮整洁；漫步小区，虽已历经7个春秋，

小区内依然绿意盎然，植物被养护得生机勃勃又井井有条；单元门、游乐设施、休闲座椅、路灯等各类设施都能完好使用，可见维护维修和更换等都非常及时；与各小区里常见的保安大爷、保洁大妈相比，这里保安、保洁人员的平均年龄明显要年轻一些。而在宽敞明亮的物业办公区，除了“标配”的服务台、办公室、业主休息区之外，还有小型儿童游乐区方便带孩子的业主前来办事。总之，这里的一切都显得崭新、有序，同时又充满生活气息。这似乎能够解释，为什么这个小区物业费1.05元/平方米起（别墅和商铺标准更高），但依然能保持约90%的物业费收缴率。

被问及运营之道，物业经理周金松说，从经济角度说，是因为星宇集团支持物业服务企业“微利”运行，愿意更多地让利于业主，在经济效益与社会效益的平衡中更倾向于社会效益，从而树立本土物业的良好形象；从精神角度说，组织的建设、党员带头，有效提升了员工们思想觉悟，让整个团队愿意为了与业主共创和谐关系而努力付出。

“小区的物业费标准是售房的时候就确定了的，所以在我们的理解中，只要我们的服务达到，甚至超过大部分业主的要求，业主会用他们的方式支持我们的。”周金松说，带着这样的理解，从进驻以来，星宇物业就舍得投入，从优化小区管理、软硬件升级等多个方面全面提升物业管理服务，如将地下室水泥地坪升级为环氧树脂地坪；采取人车分流，保障小区安全、降低噪音和空气污染、提升业主居住品质；每年投入近50万元费用，聘请专业绿化管理团队，定

期对小区内绿化进行养护；聘用人员时选择有一定专业能力同时相对年龄较轻者，同时降低人员流动率，让物业工作人员和业主有更多熟悉和沟通；不进商业广告，虽然让这个小区几乎没有商业收益，但也免除了对业主宁静生活的打扰。

2021年，小区成立党支部，2022年党支部也在物业服务企业中成立，在4名党员的带动下，物业服务更进一步，“不仅是我们职责范围内的我们会处理，哪怕不属于我们的职责，但只要我们能做到的，也会尽可能提供帮助”被选为党支部书记的周金松表示，“比如业主自家的灯、简单电器出了问题，只要我们能修的，会挤出时间免费为业主提供帮助”。同时，党支部还与社区联合开展了义诊、电影节等多次公益活动，拉近了物业服务企业与业主之间的距离，对共建优良社区环境起到了促进作用。

【一点思考】 利益与格局

物业管理是重要的民生行业，是落实“城市三分建七分管”理念的重要领域。但作为服务性行业，物业服务行业的满意度总体不高——我市“珠城物业”小程序上线仅一周，就接到了数百个物业管理服务相关的投诉，可见市民高度关注这一领域，十分关心物业这件“身边事”“烦心事”。

“将大家的各类投诉和要求与物业服务企业的发展现状笼统地梳理一下，我们就会发现，矛盾集中的小区，往往是物业服务企业服务质量、效果无法达到部分业主的满意，少数业主就以停交物业费这样的手段来表达自己的不满，这直接造成物业服务企业资金不足，服务质量进一步滑坡，逐渐形成了难以破解的恶性循环。”市住建局房产科副科长高焱分析，这样的局面是多种原因造成的，一方面，一些企业管理制度不规范，人员配置、服务频次、服务质量难以按合同约定落实，损害了业主的权益；对小区内停车费、广告费等公共收益和公共服务费、维修基金等费用的收支情况不透明、不公开，引发业主信任危机；面对涉及业主切身利益的事项，未充分征求业主意见，代替业主作决定，从而激化与业主之间的矛盾，引发信访投诉。

另一方面，由于物业管理行业属于劳动密集型行业，企业经营成本中人力成本占七成以上，企业成本上涨与收费标准偏低的矛盾日益突出，导致目前蚌埠不少物业服务项目进入了“成本不满足、服务不到位、业主不满意、费用收不到”的恶性循环。业主普遍对物业服务责任边界不清晰，认为小区里面的事情都是物业服务企业的责任。如业主往往将住房质量问题、小区配套设施不全（绿化少、停车难）等不属于物业企业的责任归咎于企业，进而拖欠物业费，而物管企业对此“无计可施”。今年上半年，淮上区万达B区的信访数量86

件，业主投诉的7类问题均属开发建设遗留问题。类似这样的物业服务企业代人受过现象十分普遍。

各有诉求，难免矛盾，就一定要“针锋相对”吗？其实并非如此。就企业而言，陈玲和周金松的感触是相似的，“我们是服务行业，在与业主各自诉求有所矛盾的时候，我们要先干出样子，先会得投入，把服务搞上去，让业主看到我们的诚意和付出，以心换心。”“做企业肯定需要盈利，但是物业这个行业，进来的时候不能就冲着赚钱，愿意微利运行，甚至局部让利，才能真正做好。”在他们看来，要有这样的格局，坚持党建引领、发挥“一帮一”作用，构建制度保障的“打造红色物业”的理念是应该坚守的核心。

除了强化红色物业的精神层面引导，在监管层面，我市同样正在积极作为。“应该提高政府监管水平，建立物业服务企业信用评价体系，完善考核体系，严格准入退出制度，对规范经营、信用好、群众满意的物业服务企业加以扶持，对违法违规、信用差的企业予以曝光，甚至清出市场。”市人大常委会城乡建设环境与资源保护工作委员会副主任赵李勇分析，比如近期上线的“珠城物业”小程序就是收集群众意见、评价企业信用的有益尝试。还应推进物业管理重心下移，街道、社区要将物业管理纳入综合治理统筹安排，切实发挥社区基层党组织作用，协助做好物业监管、受理投诉、调解纠纷。

此外，在推进物业管理规范化建设方面，记者还了解到，对于广大人民群众高度关注的物业管理问题，市人大常委会已经纳入立法计划，将在前期大量工作的基础上，精准切入、精细立法，尽快起草和审议物业相关问题的地方性法规。



绿意盎然的小区是居民们休闲活动的好场所。



治淮二村小区，物业在居民支持下打造了充满怀旧气息的“文明院”。



整洁有序的老旧小区，居民们怡然自得。