

自6月28日双井建立物业服务联盟以来,双井居民对此的关注度极高,这个“政府、物业、业主”三方对话的平台如今有什么新动向,本报聚焦双井物业服务联盟第一次工作会议,带领居民来一探究竟。  
■本版撰稿/尚雷

## 双井街道物业服务联盟召开第一次工作会议

# 解决小区问题 物业请您出主意

您有啥建议,欢迎扫码说个痛快

### 1【现场】

8月9日,双井街道召开物业服务联盟第一次例会,大会围绕物业服务联盟运行管理制度、资源共享清单、物业经理培训项目等进行了磋商。

双井街道办事处主任闫培文及各物业负责人、各社区党委书记等出席了此次会议,大会就目前物业服务联盟工作主要内容进行了阐述,随后西宇嘉业物业代表、方兴置业代表、京粮置业代表作为物业代表,分别就垃圾分类、环境保障和安全管理等工作进行了发言。同时,作为此次会议的重点,会上成立了物业服务联盟纠纷调解委员会(以下简称调委会),公布了调委会成员设置和工作范围、工作内容。并布置了2019年物业服务联盟培训工作计划,开展12345市民热线直派流程及运行管理,物业企业安全生产、消防安全政策解读培训课程。

最后,会议明确了物业服务联盟下一步工作计划,聚焦垃圾分类促进行动;聚焦环境秩序优化;聚焦消除安全隐患等方面的安全检查工作。



### 2【聚焦】 物业做了这些事,您看合不合格

自物业联盟成立以来,各社区物业积极配合街道和社区针对垃圾分类、环境秩序优化、安全管理和居民诉求等重点内容开展工作。

#### ● 勤查勤练 保安全管理 黄元立 51岁 京粮置业项目经理

京粮集团是双井辖区的大型国有企业,为了做好自身企业的安管理工作,和居民共同营造安全良好的辖区环境,我们下了狠功夫。我们利用班前会、部门培训、月安全生产工作会,组织物业人员开展消防设备、设施的培训

以及消防知识的学习。物业人员要懂火灾危险性、懂火灾预防措施、懂火灾扑救方法、懂疏散逃生,能在紧急事件发生时及时报火警,使用消防器处理险情事故,并且疏散逃生,让居民们能在第一时间脱离险情。

京粮物业开展安全大

检查及专业维保公期检查与检测,在检查中先后对存在隐患的6部电梯进行了更新,对楼顶博士帽进行了维修加固,对直燃机进行了更换,对老化的监控设备和配电设备进行了更换,对监控设备的点位进行了增加。



#### ● 全员进修 开展垃圾分类 张文韬 46岁 北京市城际公司分管项目副总

西宇嘉业物业负责的后现代城小区,是街道进行垃圾分类的试点小区。整个后现代城小区共有居民5000余户,涉及的业态有住宅、写字楼、商业配套,小区设置了垃圾分类桶站19组,再生资源投放点12个。

我们与专业的垃圾分类公司智铭永泰合作,开展了分一分“互联网+垃圾分类”新模式,上线了智能垃圾箱,采取了互联网进行垃圾分类同时获得回馈的模式,举办了一系列的活动,发放宣传单页、环保袋、一封信的

同时还为辖区居民免费发放分类垃圾桶等。

此外,我们邀请了智铭永泰公司的培训老师,对物业工作人员进行了培训,让所有员工不仅会分类更能够指导居民分类。



#### ● 诉求直达 迅速解决问题 雷琦文 42岁 苹果社区物业管理中心主任

7月25日下午2点20分,我们接到街道接诉即办平台传过来的投诉件,有居民反映苹果南区5号楼A座绿化带附近有杂物,物业中心接到该件后立即在物业接诉即办群内转发该案件,客服部负责人第一时间赶到5号楼现场,立即联系清运车辆,20分钟后清运车辆到达了小区。

客服部保洁员和秩序部保安员共同进行了清理,15点左右杂物清理完毕,把处理

后现场照片,以及处理过程的视频发到接诉即办平台进行回复,不出一个小时,问题就解决了。从物业联盟成立以来,像这样的小案件不少,我们一定会承担起责任,为业主切实解决问题。

### 4【观点】 物业还有哪些地方需要改善? 请您支招

双井街道成立物业联盟,致力于开展物业精细化服务,推进地区物业服务升级,优化地区物业居民关系。到目前为止,物业联盟已开展1月有余,居民们有什么建议?感受到哪些变化?有什么问题亟待解决?您可以扫描二维码说出您的想法。



### 3【亮点】

#### 有啥矛盾 您可以来找调委会

“物业不作为!”“无理取闹无法沟通!”这是生活中人们常听见的牢骚抱怨,为了解决存在于物业和业主之间矛盾问题,也为了物业联盟的进一步推进,双井街道物业服务联盟于8月9日第一次工作会议上宣布成立物业服务联盟纠纷调解委员会。

#### 物业联盟纠纷调解委员会成立

调委会是为了调解矛盾,解决生活中存在物业纠纷而设立的组织。双井调委会下设12个社区及和平村筹备组物业纠纷调解工作室。调委会分街道和社区两级进行调解。主要采取社区先行调解,对涉及面广、专业复杂、重大疑难等社区调解无效的物业矛盾,上报街道级调委会进行调解的方式。

目前,街道调委会成员是由各职能科室、专家顾问人员组成,对涉及专业领域的物业纠纷,可邀请区级职能部门、小区供电、供热、供水、供气等专业部门参加列席。

社区调委会每社区一个,主任由社区正职兼任,主要职责是预防、排查、化解物业服务管理纠纷。

#### 调解范围

调委会组织调解物业管理纠纷矛盾,重点解决在物业管理区域内围绕物业使用、物业服务、

物业交接发生的各类矛盾,包括物业与业主之间、业主与业委会之间、业主与业主之间等。

#### 调解程序

当居民发现物业管理存在问题时,可以上报小区业主委员会或小区党组织;社区物业调委会对物业矛盾进行全面核实,组织成员单位进行调解。对于社

区物业矛盾调委会无法调解的重点矛盾,提交街道物业矛盾纠纷调委会进行调解。街道调委会组织有关成员进行调解,直至把问题解决,把矛盾彻底消除。