



## 双井街道召开2020年物业服务联盟工作总结会

# “金牌管家”在身边 创新物业管理模式

■ 本版撰稿/戴奕茹

## 动态

## 双井街道召开2020年 物业服务联盟工作总结会

为进一步提升地区物业管理水平，全面总结2020年工作，3月17日，双井街道组织召开2020年地区物业服务联盟工作总结会，双井街道工委书记陈伟航，办事处主任闫培文等领导，各社区正职，地区联盟成员单位共计80余人参加会议。

会上，由双井街道办事处副主任刘伟全面总结了2020年物业服务联盟工作。面对不平凡的2020年，物业服务联盟各成员单位以大局为先，甘于奉献，主动履责，和街道、社区一起打赢了疫情防控攻坚战，同时，在党建引领、市民诉求直派、“两个”条例落实等方面取得了一定的效果。

接着，双井街道办事处副主任刘栋对2021年地区安全生产工作进行了部署；消防支队对各单位的消防工作进行了重点提示；对获得疫情防控、垃圾分类、接诉即办的12家优秀物业进行了表彰，3家物业单位对疫情防控、垃圾分类、接诉即办工作进行典型发言。最后，陈伟航书记结合落实“两个条例”，打造品牌物业、12345诉求处置等方面，提出了进一步强化物业管理水平、强化诉求办理水平、强化品质服务水平的工作要求。

### 2020年双井地区物业服务联盟 工作总结大会



双井街道工委书记陈伟航、双井街道办事处主任闫培文出席会议。



物业服务联盟工作现场

## 【工作亮点】

2020年双井地区物业服务联盟以党建引领为主线，以八大行动为助力，在党的建设、品牌树立、制度管理、提升服务、资源整合、降低投诉等方面取得了丰硕成果，以新的有力作为推动了地区物业行业创新发展新实践，圆满完成了年度工作任务。

## 齐心协力 做好新冠疫情防空

新冠疫情发生以来，地区物业联盟35家成员单位投入大量人力、物力，积极配合街道完成各项防疫工作。疫情期间，各物业单位能够在人员不齐、物资缺

乏的情况下，第一时间在小区各个出入口安排24小时轮岗值守、测温记录等工作，对小区进行全面封闭管理，尽最大努力开展疫情防控。同时，各物业单位能够根

## 自觉担当主体责任 落实两个《条例》

双井街道坚持党建引领，落实主体责任，紧抓两个“关键小事”，取得了良好成绩。

地区物业企业积极参与《条例》的专项学习，完成公示信息、建档立制等工作。以“党建引

领、共建融合”为统揽，建立物业联盟、居委会、业委会等共同参与的联席会议制度。配合街道建立物业单位党组织35个，党组织覆盖率达到100%，其中联合党支部3个，独立党支部32

## 服务意识提升 妥善处理居民诉求

把解决12345市民热线反映的诉求作为重点，着力解决难点问题。2020年共受理解决物业管理案件278件，问题响应率100%，解决率

98%，满意率98%。包括物业收费价格不合理、公用决策平台APP使用问题、小区物业管理不到位、成立业主委员会受阻、老旧小区房屋管



## 【领导讲话】陈伟航 双井街道工委书记

## 党建引领物业建设 打造国际双井品牌

2020年我们的物业工作取得了可喜的成就，但仍有需要改进的地方。对此，街道将在以下三方面提出新要求。

一、坚持党建引领，继续发挥好组织联建作用。目前，我们各物业

服务企业已实现党组织全覆盖，下一阶段要完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系，加强物业服务企业与居委会负责人双向交叉任职。推进五方议事厅建设，完善物业纠纷协调

委员会机制。

二、紧抓重点工作，进一步提升物业服务意识。认真履行疫情防控职责，按照不同级别防控要求，配合社区参与防控宣传、督导巡查，担负属地防控工作的重要

责任。安全有序推进疫苗接种，要按照时间节点，做到“应接尽接”“应快尽快”。扎实做好物业管理突出问题专项整治，对“12345市民服务热线”反映较多的物业服务不规范、停车秩序管理等突出问题，加大力度开展专项治理。物业服务企业要强化安全管理的底线意识，对物

业管理基础设施、生活配套设施、物业配套设施等要进行定期巡检，及时维修更新，保障物业公共设施的安全和正常使用。

三、贯彻两个条例，不断提升物业管理水平。从建组织向发挥作用转化。引导业委会、物管会的党组织发挥积极作用，加强对业主依法

维护权益的宣传，引导

居民群众在社区党组织的统筹带领下，有序参

与议事，实现自我管理。从强制向自觉转化。双井街道作为100个垃圾分类示范片区之一，各物业企业要继续努力，在改善人居环境、促进社会稳定、推动基层民主建设等工作中不断探

强垃圾分类宣传倡导，调动居民参与垃圾分类积极性，实现垃圾减量的目标。

物业管理的规范化发展任重道远，双井地区将不畏困难、砥砺前行，在改善人居环境、促进社会稳定、推动基层民主建设等工作中不断探索尝试，打造“井井有条”的国际双井品牌。



双井街道召开物业服务联盟工作总结会

## 【居民留言板】

物业管理一直是居民关心的热点话题，我们在“掌上双井”微信公众号后台也收到了不少居民的留言，并针对留言向物业进行了反馈，来看看大家如何说。

## 留言人：和平村A区业主

我是和平村的一位居民，我们小区物业在接诉即办这方面做得不错。我们有个微信群，居民的意见发到群里，物业都会很快给予回应。比如家里东西坏了报修，下水道堵塞上门疏通等，有些服务其实超过了物业服务的范围，但他们还是免费提供了服务，这点做得真不错。但细节上还有可以加强的地方。比如最近我们小区的电梯正在进行噪音改造的工程，不知道是不是建造方的缘故，总是不及时清理垃圾，堆在了电梯附近，我觉得这一点需要物业督促，给居民一个干净的环境。

## 回复人：天鸿宝地物业公司和平村项目部环境主管 杨岚山

感谢居民对我们工作的支持！我们小区的微信群是2018年的时候建的，快4年的时间里我们建了8个业主群，大家有什么需求在群里告知，我们一定会迅速为大家处理。

电梯降噪是一个临时的施工项目，需要在电梯间里安装降噪棉。降噪棉外边有个塑料包装膜，我们已经要求施工方无论在哪一层干活，都要及时把这个塑料膜清理掉。但可能因为工期或者别的因素，有时候存在处理不及时的问题。因此我们也要求物业的保洁人员，看到塑料膜的时候一定先行处理和打扫，把业主的诉求放在第一位，本着服务第一的原则处理问题。



双井街道工委书记陈伟航、双井街道办事处主任闫培文等领导向物业先进单位颁发奖项。



物业工作与我们息息相关，2020年双井的物业工作是如何开展的？更多精彩故事，可扫二维码解锁。

## 【物业故事】

## 新物业进驻 酬金制创新管理模式

“去年10月，我们小区的新物业公司正式入驻。与以往不同的是，这次我们采用了酬金制的形式，和业委会开设共管账户。”光环社区CBD一期业委会主任李勇说道，这种共管账户的酬金制管理方式，是全新的尝试。

酬金制的含义就是小区所有物业服务收入，包括服务费、装修管理费、广告分成等全部进入共管账户。共管账户的支出必须经过物业公司提方案，经过必要的比价和供应商遴选等层层流程之后，在钉钉上进行审批，所有审批留有审计的痕迹。共管账户的目标就是确保物业费等收入，取自于小区，用于小区。除此之外，业委会还有一个公共收益账户，收入包括停车管理费分成和广告分成等。

同时，业委会按照业主大会的决议，逐年修缮小区公共部位，提升绿化，改善小区条件。今年，按照招标时对物业公司的承诺，使用公共收益资金对部分物业用房进行了粉刷，修建了厕所、沐浴等必要的生活设施，使得物业工作人员有基本舒适的工作和生活环境，可以安心工作。在此之前，地下室条件比较差，很多房间甚至连门都没有。

小区建设了巡更系统，确保保安定时定点巡逻，保障小区安全，将原有的模拟摄像头逐步提升为数字高清可夜视摄像头，确保未来小区无监控死角。

## 小区环境优化 物业获赞

“新物业入驻后，小区环境确实有很大改变。十几年没有彻底疏通的下水道，他们一来就做了。还有绿化维修，都有了明显的改变。”CBD一期小区居民宋志英说道。

小区车位是大家关心的事情。业委会和物业加强管理，杜绝外部使用者，逐步清理出20多个车位，通过抽签方式给需要的业主，并且完善了排队机制，让所有有需要的业主都有机会使用车位，也完善了临时不用的车位在业主内部流转的机制。

今年还会进行比较大规模的绿化提升工程，建设更方便的取水口，以及喷灌系统，把一部分濒死的，以及不合适的植物升级换代，让小区三季有花，四季有绿。物业经理介绍道，小区今年还会对电梯进行分批次的维修和更换。“这个电梯运行十七八年了，居民反映几乎每周都要出故障，我们与业委会商讨后决定启动更换。”

同时，业委会和物业进一步完善了信息披露机制，做到每季度公示共管账户财务信息、公共收益账户财务信息，以及每季度工作情况汇报机制。李勇表示，在新的酬金制下，物业公司的意愿得到了提升，业主满意度大大提高。业委会的工作强度也得到了缓解。面向未来，大家都更有信心了。