



编者按:

民之所盼,政之所向,增进民生福祉是发展的根本目的。今年,我市接续实施12类163件民生实事,让一件件实事“落地开花”,为群众幸福生活“升温加码”。品质城市惠民工程、优质教育惠民工程、医疗健康惠民工程……一张张民生清单,不断刷新群众的幸福感,品质滨州的发展成果可感可及。即日起,本报推出“品质滨州·实事手记”系列报道,感受滨州民生建设的坚实步伐与温暖力量。

# 滨州“心安物业”跑出服务加速度

## A 1分钟响应 智慧物业触手可及

5月13日14时13分,滨州美世界物业智慧平台监控与呼叫中心收到一则反馈:家住闻鹤佳苑的崔先生反映水管漏水问题,14时14分,物业派出维修工匠师傅上门处理,14时45分维修完成。

“1分钟响应,全程网上监控”已成为美世界物业的标配,不少居民享受到了这一快捷服务。新河金都花园小区的李女士反映家里跳闸,维修工杨延新3分钟到达现场,不到半小时电路畅通。李女士对杨师傅的工牌扫码评价,“杨师傅是我最相信的人,每次家里遇到什么问题,他都来得特别快。”

记者来到美世界物业时,工作人员正忙着记录业主反馈的信息。“这就是我们的监控与呼叫中心,业主的报修就是发令枪。”滨州美世界物业管理有限公司董事长张树平指着智慧大屏上的实时数据说,他们服务滨州40个小区,为了提供高效优质和智慧化服务,去年5月投资80万元建成该平台,24小时在线监控物业服务工作,24小时在线受理业主的报事报修和投诉建议。

智慧平台好在哪里?

张树平介绍,监控与呼叫中心服务人员24小时值班,通过实时监控平台,随时喊话保安,每天对保安值班情况进行6次通报,杜绝了保安睡岗和值班不规范的情况;从报修、派工、上门到维修结束,实现了对入户维修的全程监控;从上门时间、维修质量和业主满意与否,实现了后台全程可控,无遗漏;安装了门禁物联系统,外来车辆扫码进入,后台自动登记外来车辆车牌和手机号码信息,实现了百分之百登记。

不仅如此,美世界物业还开发智慧平台上“美世界物业生活”小程序,业主可以通过小程序线上缴纳物业费、报事报修、线上购物、家政服务和满意度调查等。在张树平看来,业主对物业服务的满意度是衡量服务好坏的关键,美世界物业定期开展业主满意度测评,实施业主对物业员工的精准化个人评价,从而监督和规范物业员工的行为举止,提高企业管理水平。

对业主反馈(投诉)的各种问题,美世界物业以“问题承办单”形式进行回复,全程跟踪解决,直到业主满意为止。“接到业主反馈后,1分钟之内回复业主,30分钟之内落实处理意见,当日之内书面回复处理结果。”张树平说,物业服务范围之内的,马上解决;服务范围之外的,和业主说明白,消除误解并协助解决。

来自12345政务热线的数据显示,美世界物业去年入驻黄河家园、中兴绿都、闻鹤佳苑等小区后,投诉率均出现大幅度下降,平均下降率67.5%。今年前4个月,多个小区投诉量都在5以内,有的小区投诉量为0。

□晚报记者 纪方方 张卫建 通讯员 高淑强

报修30分钟内上门、物业投诉量下降21.33%——在滨州,“心安物业”正刷新着社区治理速度:业主报修,智慧平台1分钟内响应、10分钟内派单;老旧小区改造,惠及居民13万户……2025年,滨州将“提升物业管理服务工作”纳入“42163”民生实事清单,把“问题账单”变成“幸福清单”,让居民从“住有所居”迈向“住有优居”,让“小物业”托起“大幸福”。



美世界物业杨师傅为业主维修电路



滨州美世界物业董事长张树平介绍智慧平台监控与呼叫中心

## C 优服务、降投诉 提高居住环境整体水平

成绩的背后也存在些许不足,如部分物业服务履约不到位、有些老旧小区环境设施差……这些问题一直是群众关注的焦点。唯有将“问题账单”转化为“整改清单”,凝聚多方协同的攻坚合力,方能切实提升群众的幸福感、获得感、满意度。

重点攻坚“降投诉”。去年,市住建部门会同市委组织部、市委社会工作部、市发改委、市公安局等部门联合印发《关于在全市深入开展整治突出问题、打造“心安物业”活动的通知》,明确16项整治任务。今年,制定《全市住房城乡建设系统整治“物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”具体实事工作方案》,面向社会公开物业领域矛盾纠纷投诉渠道,全力推动物业服务提质升级,规范物业服务行为。据统计,今年第一季度全市12345物业领域投诉量环比下降21.33%。

从“楼道、环境、管理”三方面入手,全面提升老旧小区环境设施水平。2020年以来,全市实施老旧小区改造项目1236个,惠及居民13万户,有效改善了老旧小区基础设施、公共服务设施和环境面貌。累计开工增设电梯246部,完工168部,提升老旧小区适老化水平。

今年,将重点破解小区各类专项改造中存在的各自为战、重复开挖、无序施工等问题,推进“3(供电、供热、供水)+N(弱电线路设施改造、增设或更新电梯、电动自行车停放充电场所建设等)”设施协同改造试点项目,实现“综合改一次”的目标。同时,将创新维修资金管理制度,探索将维修资金及增值收益等购买电梯综合保险等工作,提升维修资金使用效能,破解电梯维护不到位、维修不及时等问题。

滨州市住房保障和房产服务中心支部委员、副主任许可表示,今后将继续坚持问题导向,以“优服务、降投诉”和推进物业管理融入基层治理为主线,进一步完善政策机制、开展专项整治、加强考核评价、扶持优秀企业,为人民群众营造更加良好的居住环境,打造“心安物业”。

## B 业委会组建率77% 提升业主话语权

作为城市社会治理的神经末梢,服务群众的“最后一米”,业委会发挥着关键纽带作用,肩负着监督物业、调和邻里纠纷、维护业主权益的重要职责。

市住建局建立健全物业服务管理体制,推动物业管理融入基层社会治理,有效解决了群众反映强烈的

物业服务管理难题。截至目前,全市29个街道、206个社区全部成立物业管理机构,全市住宅小区专业化物业服务覆盖率达92%,业委会组建率77%,业委会和物业服务企业保持党组织100%覆盖,多项指标位居全省前列。

近年来,市住建局党组将物业行业纳入“1+5+N”

工作体系,以“渤海红色物业”建设为抓手,连续4年将其列入市政府民生实事,强化顶层设计,狠抓监督管理、大力改革创新,推动物业服务管理水平稳步提升。

开展物业服务标准化小区建设,去年成功打造22个示范小区并召开现场观摩会推广经验。组织部门、街道、

行业专家进小区开展项目经理“接待日”活动,现场解答群众问题投诉。组织评选10个“美好家园”典型案例小区,积极争创3家省级“齐鲁红色物业”党建示范点、4个“齐鲁红色物业”星级企业、8个星级项目,品牌影响力不断提高,示范带动效应不断增强。