

# 区房管局探索将物业报告表现与信用评价、履约评估挂钩

本报讯(记者 蒲长廷 姜欢)“推行物业服务企业向群众报告工作,是《北京市物业管理条例》中关于物业服务人接受业主监督、定期听取意见、履行公示义务等规定的进一步细化。”在丰台区“物业服务企业向群众报告工作”创新发布活动现场,区房管局党组成员、副局长李瑞勃接受采访时表示,将探索把物业服务企业参与报告工作的积极性、报告内容的真实性、问题整改的实效性以及群众现场评价等,纳入对丰台区物业服务企业的履约评估

和信用评价体系。李瑞勃表示,报告工作的核心是“履约”,企业必须拿出实打实的内容,围绕“诉求有回应、设施有管理、数据有公开、安全有保障”四个关键方面进行翔实报告。诉求回应要讲清日常走访、群众反馈等各类渠道收集的需求及办理情况,不打模糊仗;设施管理要全面通报共用部位、电梯、消防器材等设备的运行、维护、巡检记录及应急预案落实情况,让群众了解家园“硬件”状况;数据公开要如实“晒账本”,清晰说明物业费、

公共收益的收支明细,以及专项维修资金使用情况,细化收入来源、支出项目和结余状况,保障业主的知情权与监督权;安全保障要亮明消防安全、防汛安全、治安防范等方面的管理措施、隐患排查整改成效,让群众吃下“定心丸”。“我们还鼓励企业用图文并茂的方式,展示专业设备检测报告、规范化管理记录,让报告内容更生动、更有说服力。”李瑞勃说。“报告内容要与住宅小区信息公示制度‘账实相符、互为印证’,集中报告是日常公示的延伸和互动解

读,确保群众看到的信息真实可靠。”李瑞勃表示,还将探索把物业服务企业参与报告工作的积极性、报告内容的真实性、问题整改的实效性以及群众现场评价等,纳入对丰台区物业服务企业的履约评估和信用评价体系。“‘向群众报告工作’机制是嵌入物业管理体系的关键一环。二者的有效衔接与互促,将产生‘1+1>2’的治理效能。”李瑞勃表示,报告会上群众反映的诉求,都是最直接、最现实的民生关切,能集中反映物业

服务的改进方向,成为监管工作的“预警器”和“信息源”,相关部门会及时研判,从政策指导、资源协调、执法联动等方面推动解决。同时,机制常态化运行能倒逼企业主动作为,变被动响应为主动治理,及早发现问题、协商解决,实现“未诉先办”和服务品质提升。更重要的是,报告会还是行业交流的平台,优秀服务案例、先进管理经验能得以推广,“丰台好管家”等先进典型能得到表彰,有助于在行业内形成比学赶超、提质增效的良好氛围。

## 创新推出“四色挂牌”物业管理考核机制

本报讯(记者 姜欢 蒲长廷)“过去反映小区路面积水问题,好几天没回音,现在提交诉求,物业当天就上门处置,变化太大了!”家住石榴庄街道的居民王女士笑着说。在丰台区创新开展“物业服务企业向群众报告工作”的实践中,石榴庄街道创新推出“四色挂牌”物业管理考核机制,让辖区7.6万居民真切感受到物业服务的提质增效,去年,街道辖区小区实现全市物业管理类诉求量前100名“零进入”,街道党工委书记王晓莉向记者分享了这一党建引领下的物业治理新路径。

“考评不是‘一刀切’,要让不同基础的物业都有提升空间。”王晓莉表示。为破解街道物业管理难题,街道将物业管理纳入社区治理体系,创新构建了“四色挂牌”考核机制,通过聚焦12345诉求办理、业主评价、环境建设、安全生产、规范化建设、创城、创卫等核心领域,结合小区建成年代、基础设施建设水平、收费标准等差异,将23个物业项目分为1元以下组、1—2元组、2—3元组、3元以上组4个组别,实行“统一标准、分组考评、纵横对比”模式。考评委员会吸纳业委会代表、物管会代表、居民代表、物业公司代表、律师以及街道领导、科室负责人、社区书记等,实行每月考评、季度挂牌的动态管理模式,依据成绩授予“绿、蓝、黄、红”四色标识,并配套差异化管理措施。

对于精品类“绿牌”和规范类“蓝牌”物业服务企业,每季度会分别给予一定的奖励资金。“奖励资金的使用方面,我们坚持‘居民受益、精准投入’原则,由街道结合阶段工作重点提出指导建议。”王晓莉说。同时,根据“挂牌”成绩,街道会合理确定综合执法检查频次,对“绿牌”物业服务企业,下一季度免检;对“蓝牌”物业服务企业,每月开展1次综合检查;对“黄牌”物业服务企业,每月开展3次综合检查。“考评是手段而非目的,及时解决考评过程中发现的问题、短板,不断提升物业的服务水平,才是‘四色挂牌’的应有之义。”王晓莉说。结合考评中发现的问题和短板,街道还将制订专题培训计划,以提升社区和物业工作人员的政治素养和业务能力,进一步推动物业服务规范化、专业化。

如今,物业经理每日参加街道接诉即办调度会,与街道、社区现场会商解决问题,“没办法”变成了“马上办”。电动车充电桩建设、房屋渗漏维修等民生难题,通过“问题清单”转“民生工单”的协同机制逐一破解,物业与社区从“各管一摊”变成“并肩作战”。“自考评机制运行以来,物业经理与社区书记的沟通已形成常态,双方相互融合、工作深度交织,从对立到围坐,工作的界限在消融,已经从‘你们的事’变成了‘我们的事’。”王晓莉说。

“物业报告的价值不在于‘说得再好’,而在于‘做得多实’。”姜莹说。为持续跟踪报告机制的实际成效,避免报告“流于形式”,群三社区建立了“报告—收集—落实—反馈”的闭环机制,确保业主诉求件件有回音、事事有着落。记者了解到,报告会后,社区党委联合业委会、物业将意见建议分类梳理,形成了《业主诉求清单》,明确“立即解决、短期推进、长期规划”三类事项。“楼道杂物清理不及时”等诉求要求3日内整改到位,“消防中控改造”等复杂事项明确6个月内完成招标采购,并通过公告栏、业主微信群定期发布整改进度,按季度召开业主代表座谈会,让物业报告整改情况、听取后续意见。

据悉,石榴庄街道2021年5月成立,辖区内聚集23个住宅物业项目,由19家企业管理,收费标准从每月每平方米0.52元到14.8元不等,基础条件参差不齐。“街道成立初期,物业管理工作呈现出协同不够、动力不足、沟通不畅等特征,这些问题导致居民诉求响应慢、小区服务质量不稳定,直接影响居民生活体验和满意度。”谈及街道物业管理难题时王晓莉坦言。

对于精品类“绿牌”和规范类“蓝牌”物业服务企业,每季度会分别给予一定的奖励资金。“奖励资金的使用方面,我们坚持‘居民受益、精准投入’原则,由街道结合阶段工作重点提出指导建议。”王晓莉说。同时,根据“挂牌”成绩,街道会合理确定综合执法检查频次,对“绿牌”物业服务企业,下一季度免检;对“蓝牌”物业服务企业,每月开展1次综合检查;对“黄牌”物业服务企业,每月开展3次综合检查。

“考评是手段而非目的,及时解决考评过程中发现的问题、短板,不断提升物业的服务水平,才是‘四色挂牌’的应有之义。”王晓莉说。结合考评中发现的问题和短板,街道还将制订专题培训计划,以提升社区和物业工作人员的政治素养和业务能力,进一步推动物业服务规范化、专业化。

如今,物业经理每日参加街道接诉即办调度会,与街道、社区现场会商解决问题,“没办法”变成了“马上办”。电动车充电桩建设、房屋渗漏维修等民生难题,通过“问题清单”转“民生工单”的协同机制逐一破解,物业与社区从“各管一摊”变成“并肩作战”。“自考评机制运行以来,物业经理与社区书记的沟通已形成常态,双方相互融合、工作深度交织,从对立到围坐,工作的界限在消融,已经从‘你们的事’变成了‘我们的事’。”王晓莉说。

“物业报告的价值不在于‘说得再好’,而在于‘做得多实’。”姜莹说。为持续跟踪报告机制的实际成效,避免报告“流于形式”,群三社区建立了“报告—收集—落实—反馈”的闭环机制,确保业主诉求件件有回音、事事有着落。记者了解到,报告会后,社区党委联合业委会、物业将意见建议分类梳理,形成了《业主诉求清单》,明确“立即解决、短期推进、长期规划”三类事项。“楼道杂物清理不及时”等诉求要求3日内整改到位,“消防中控改造”等复杂事项明确6个月内完成招标采购,并通过公告栏、业主微信群定期发布整改进度,按季度召开业主代表座谈会,让物业报告整改情况、听取后续意见。

## 物业向居民公开收支数据 搭建“透明对话平台”



本报讯(记者 姜欢 蒲长廷)“物业服务真正的价值,体现在居民对居住环境日益提升的满意度中,体现在‘家’所承载的安全感、舒适感和归属感。”1月23日,在丰台区“物业服务企业向群众报告工作”创新发布活动中,当谈起“物业向群众报告”这项工作逐步推开时的思考,北京京丰物业管理有限责任公司和久路项目负责人芦智感慨道。

不是为了展示,而是为了坦诚,物业与居民之间的信任正是源于透明与沟通。”他介绍,京丰物业在此次“向群众报告工作”中公开其收支数据,就是想让居民们缴纳的物业费成为“透明账”“放心账”。老人希望楼下一把休息座椅、年轻业主对电动车充电便捷与安全存在双重焦虑……回忆起“向群众报告工作”时听到的来自居民最真切的需求,芦智表示,居民的需求是实实在在的工作“指向标”,为物业服务指明了精准服务、提升品质的清晰路径。物业服务不能闭门造车,必须打开门、俯下身,聆听群众最真实的声音。物业服务工作者不仅仅是社区生活的“专业守护者”与“温情连接者”,更要以专业精神,筑牢安全、环境、设施设备运行的“硬”基础。芦智介绍,物业聚焦12345民生诉求,高效推进工单处理,建立快速响应机制,从接单、处置到回访形成全流程闭环,确保居民诉求的响应率、解决率和满意率达95%;每日巡检电梯、消防器材、供电照明等设施,建立台账记录检修情

况;定期进行安全检查,开展消防演练5次,更换灭火器2208具;设置7处垃圾分类回收桶站,垃圾桶64个,分拣人员7个……发布活动现场,芦智还同步发布了未来物业规划,“我们将建立标准化服务流程,提升员工专业技能与服务意识,逐渐提高业主报修办结满意率。”芦智说。“以人民为中心”不是口号,而是物业服务的根本遵循。芦智表示,为提升群众的满意度,将“接诉即办”与“未诉先办”紧密结合至关重要,不仅要快速响应居民报修诉求,更要主动排查隐患、创新服务,从源头上减少扰民问题,提升居住品质。据悉,为提高办结效率,和久路社区将建立“透明对话平台”,物业将确保10分钟内接单、2小时内上门,每月梳理高频投诉问题,制定专项整改方案、收集优化建议。

“各位好邻居,报告会的召开不是终点,而是一个新的起点。”杨勇表示,会后需要持续用力、共同行动,把报告会凝聚的共识转化为家园实实在在的改善。这项机制走深走实、常态长效,离不开各方协同发力。杨勇说:“各街镇、社区(村)党组织把报告会作为联系群众、监督物业的固定工作坚持下去,推动物业服务类诉求早发现、早协商、早解决,真正实现‘未诉先办’;珍惜居民们提出的宝贵意见,用好‘五邻议事’机制,认真梳理、深入研究,把大家的‘金点子’转化为治理的‘金钥匙’,纳入‘民生建议池’‘民生项目池’,争取资源、加速落地。”

值得一提的是,和久路社区将以此次报告会为契机,进一步完善“透明对话平台”,持续畅通居民与社区、物业的沟通渠道。平台将明确服务时限要求,物业需在10分钟内接单、2小时内上门(紧急情况30分钟),同时建立“处理结果拍照反馈+24小时回访”机制,每月梳理高频投诉问题、制定专项整改方案。这种“透明报告、双向沟通”的模式,正是党建引领下“社区+物业+居民”三方联动治理的生动实践,既落实了基层治理要求,又有效破解了物业与居民之间的“沟通壁垒”,更切实保障了居民的知情权、参与权,未来这一模式将在全区范围内常态化、长效化推进。

从单纯罗列“我们更换了1000盏灯”“我们清扫了10万平方米绿地”,到努力向居民说明“为了保障您晚归时的照明安全,我们建立了夜间重点巡查机制”;从汇报“我们组织了消防演练”,到阐述“为了让您在紧急时刻知道如何应对,我们定期开展科普并邀请居民参与”,一次次重要思维的转型搭建起物业与居民之间信任的桥梁。芦智说:“我们的工作常常被认为是‘幕后’的,修修补补、打扫清洁、维护秩序,用报表和数据来衡量成绩。但是,我们尝试公开服务流程,

不是为了展示,而是为了坦诚,物业与居民之间的信任正是源于透明与沟通。”他介绍,京丰物业在此次“向群众报告工作”中公开其收支数据,就是想让居民们缴纳的物业费成为“透明账”“放心账”。老人希望楼下一把休息座椅、年轻业主对电动车充电便捷与安全存在双重焦虑……回忆起“向群众报告工作”时听到的来自居民最真切的需求,芦智表示,居民的需求是实实在在的工作“指向标”,为物业服务指明了精准服务、提升品质的清晰路径。物业服务不能闭门造车,必须打开门、俯下身,聆听群众最真实的声音。物业服务工作者不仅仅是社区生活的“专业守护者”与“温情连接者”,更要以专业精神,筑牢安全、环境、设施设备运行的“硬”基础。芦智介绍,物业聚焦12345民生诉求,高效推进工单处理,建立快速响应机制,从接单、处置到回访形成全流程闭环,确保居民诉求的响应率、解决率和满意率达95%;每日巡检电梯、消防器材、供电照明等设施,建立台账记录检修情

况;定期进行安全检查,开展消防演练5次,更换灭火器2208具;设置7处垃圾分类回收桶站,垃圾桶64个,分拣人员7个……发布活动现场,芦智还同步发布了未来物业规划,“我们将建立标准化服务流程,提升员工专业技能与服务意识,逐渐提高业主报修办结满意率。”芦智说。“以人民为中心”不是口号,而是物业服务的根本遵循。芦智表示,为提升群众的满意度,将“接诉即办”与“未诉先办”紧密结合至关重要,不仅要快速响应居民报修诉求,更要主动排查隐患、创新服务,从源头上减少扰民问题,提升居住品质。据悉,为提高办结效率,和久路社区将建立“透明对话平台”,物业将确保10分钟内接单、2小时内上门,每月梳理高频投诉问题,制定专项整改方案、收集优化建议。

“各位好邻居,报告会的召开不是终点,而是一个新的起点。”杨勇表示,会后需要持续用力、共同行动,把报告会凝聚的共识转化为家园实实在在的改善。这项机制走深走实、常态长效,离不开各方协同发力。杨勇说:“各街镇、社区(村)党组织把报告会作为联系群众、监督物业的固定工作坚持下去,推动物业服务类诉求早发现、早协商、早解决,真正实现‘未诉先办’;珍惜居民们提出的宝贵意见,用好‘五邻议事’机制,认真梳理、深入研究,把大家的‘金点子’转化为治理的‘金钥匙’,纳入‘民生建议池’‘民生项目池’,争取资源、加速落地。”

值得一提的是,和久路社区将以此次报告会为契机,进一步完善“透明对话平台”,持续畅通居民与社区、物业的沟通渠道。平台将明确服务时限要求,物业需在10分钟内接单、2小时内上门(紧急情况30分钟),同时建立“处理结果拍照反馈+24小时回访”机制,每月梳理高频投诉问题、制定专项整改方案。这种“透明报告、双向沟通”的模式,正是党建引领下“社区+物业+居民”三方联动治理的生动实践,既落实了基层治理要求,又有效破解了物业与居民之间的“沟通壁垒”,更切实保障了居民的知情权、参与权,未来这一模式将在全区范围内常态化、长效化推进。

和义街道

和义街道

(上接01版)

## 丰台创新开展“物业服务企业向群众报告工作”



### 后续如何?深化治理机制 “金点子”变成治理的“金钥匙”

“各位好邻居,报告会的召开不是终点,而是一个新的起点。”杨勇表示,会后需要持续用力、共同行动,把报告会凝聚的共识转化为家园实实在在的改善。这项机制走深走实、常态长效,离不开各方协同发力。杨勇说:“各街镇、社区(村)党组织把报告会作为联系群众、监督物业的固定工作坚持下去,推动物业服务类诉求早发现、早协商、早解决,真正实现‘未诉先办’;珍惜居民们提出的宝贵意见,用好‘五邻议事’机制,认真梳理、深入研究,把大家的‘金点子’转化为治理的‘金钥匙’,纳入‘民生建议池’‘民生项目池’,争取资源、加速落地。”

值得一提的是,和久路社区将以此次报告会为契机,进一步完善“透明对话平台”,持续畅通居民与社区、物业的沟通渠道。平台将明确服务时限要求,物业需在10分钟内接单、2小时内上门(紧急情况30分钟),同时建立“处理结果拍照反馈+24小时回访”机制,每月梳理高频投诉问题、制定专项整改方案。这种“透明报告、双向沟通”的模式,正是党建引领下“社区+物业+居民”三方联动治理的生动实践,既落实了基层治理要求,又有效破解了物业与居民之间的“沟通壁垒”,更切实保障了居民的知情权、参与权,未来这一模式将在全区范围内常态化、长效化推进。