

看南岸如何将物业管理打造成为城市名片

参与重庆市物业管理条例多个配套文件编撰工作；在全市率先开展物业服务星级评定、行业技能竞赛等活动；培育创建出一大批国家级、市级物业管理优秀示范项目……

南岸区物业管理起步早、基础实、口碑好、经验多，行业综合实力走在前列，是重庆物业圈内多年来的一种共识。

近年来，南岸区坚持把物业管理作为打造宜居、宜业、宜游、宜乐的现代化城市中的重点工作来抓，推动物业行业管理和服务水平不断提升，为南岸城市品质的提升、人民的安居乐业贡献物业力量。



南岸区优良的居住环境 摄/李显彦

强服务

以“温度”为导向的行业革新

“我们一楼门市的货，都是物管工作人员一箱一箱抢出来的，搬完的时候，洪水都已经淹到腰部了。”“洪水来的时候，电梯切断了电源，但又遇到母亲烫伤了要去医院，全靠物管工作人员背下楼。”“为了尽早清理完车库的淤泥，有的物管工作人员两天两夜没合眼。”……

谈及去年8月那场洪水，南滨路阳光100小区的多位居民你一言我一语，抢着为物管点赞。

不仅如此，自去年新冠肺炎疫情暴发以来，南岸区住房城乡建委立即行动，及时部署，组织该区200多家物业企业全部进入“战时”状态，第一时间筑起一道有力的“家园”疫控防护墙。直到今天，物业仍被视为保障社区和居民生活的最后一道防线。

“一次雪中送炭，胜过无数次锦上添花。”南岸区住房城乡建委相关负责人表示，经过抗洪、抗疫两场大战，一方面，不少业主认识到了物业管理的重要性，对物管公司的态度和看法有了很大转变；另一方面，随着社会需要的变化和提升，也倒逼着物业行业加速供给侧改革。

为此，一场关于“服务标准化、技术现代化、业务多元化、人才专业化”的物业管理品质提升大戏在南岸上演。宏声物业进一步凸显在设施设备管理方面的特色和优势，贯彻“管理节能”的意识，加强“绿色节能”的技术标准落地；金辉物业通过一手抓社区文化塑造，一手抓智慧社区建设，构建起“科技+人文”双轮驱动的特色物业服务体系；金科物业把社区文化活动做到极致，通过丰富多彩的邻里文化交流，实现邻里关系的幸福升温；雅居乐物业制定了一套精细、专业的服务标准，实行工作首问责任制，坚持和落实回访制度，截至今年上半年，服务费收缴率已达到96%……

物业管理，归根结底是与人打交道的服务行业，服务不能只是行为，更要有温度，只有带着真心和温度履行契约精神，才可持续长久。



金辉江府物业管理人员热心帮助业主 摄/李显彦

优生态

为行业高质量发展保驾护航

“全市其他都叫协会，只有我们叫学会，是因为从成立以来，我们便在行业研判、政策研究、决策参考等方面做了大量工作，也为全市多个顶层设计的制定贡献了智慧和样板。”南岸区物业管理学会会长曾英介绍，早在2005年，南岸区便成立了物业管理学会，这也是我市区县首个物业协会组织。

近年来，南岸区充分发挥物业管理学会的行业引领功能，在规范行业行为、提升行业水平、加强行业交流、维护行业形象等多个方面采取了一系列措施，为南岸物业行业的高质量发展提供了平台支撑。

为了优化全区物管行业生态，自2010年以来，南岸区在全市率先开展物业服务星级评定工作，从小区环境卫生、矛盾纠纷化解、共用设施设备管理、业主满意度评价等角度进行评分，对物业小区实行“五星”挂牌，同时也对物业企业实行“五档”挂牌，每两年评一次。

2019年，该区又创造性地将第三方征信机构对企业作出的信用评价纳入星级评定内容，评出45个五星小区、144个四星小区、195个三星小区、43个二星小区以及8个挂牌限期整改小区。

根据结果，物业小区“二星”及以下的，物业企业评定等级为“基本合格”及以下的，在3个月内进行整改。整改后仍不合格的，告知业主和业主委员会有权依法重新选聘物业企业，并对不合格企业进行曝光。

此外，2018年，南岸区还举办了我市首个物业服务技能大赛，全区近30家中大型物业企业800余人参赛，以赛代训促进全区物业水平整体提升。

同年，全市物业技能大赛在南岸区举办，区内获奖单位参加全市物业技能大赛并取得优异成绩。宏声物业更是代表重庆市参加了全国技能大赛并取得优异成绩，得到了行业的高度赞扬。

另外，自2016年以来，南岸区持续开展“最美物业”主题活动，包括评选“十佳物业人”“十佳和美物业小区”“最美物业小区”“最美物业人”等一系列行业评优工作，激发行业荣誉感和责任感，营造良好的行业形象。



宏声大厦物业管理人检修设备 摄/李显彦

抓创新

蹚出基层治理新路径

面对突如其来的疫情“大考”，物业管理交出“高分答卷”。

具有“扎根基层、贴近业主、覆盖广泛”等特点的物业管理，是社区治理的重要主体之一，推动其融入基层社会治理已成为业界共识。

去年，市住房城乡建委还专门印发了关于推进物业管理融入社区治理工作方案。其实，在推动物业管理与社区治理相互融合方面，南岸区已探索多年。

其中，关于老旧小区的物业管理既是痛点难点，更是切入点。

修建于2003年的南坪镇汇雅社区美堤雅城有居民上万人，曾经是出了名的问题小区。近年来，该小区成立了4个党支部，充分发挥党员的积极性、先进性和示范作用，把党建引领与居民自治有机结合起来，构建起居委会、业委会、业主、物业公司及社会单位五方共治的模式。如今，该小区公共收益从欠物业管理费100万元到结余700余万元，居民安全感、满意度大幅提升。

另外，过去没有物业管理的老旧小区，该怎么开展物业管理？南岸区给出了两个样板。

一是在长江村推行“党建+物业”模式，在引进专业物业管理团队的同时，发挥基层党组织战斗堡垒作用，促进小区基本功能和治理服务双重提升；二是在长生桥镇、花园路街道等区域开展物业自治做法，对不具备托管条件、没有物业服务的老旧小区，通过党建引领，联合多方资源和力量，引导居民开展物业自治。

谋创新，才能谋未来。

去年以来，南岸区率先试点为小区大修基金使用开通“绿色通道”，解决高层建筑地下消防管网破损老化、供水设施故障、消防给水系统长期无法正常使用的

问题。另外，当前，南岸区还创新尝试推广“共享车位”项目，即在商圈等停车较难的区域，通过智能停车系统和管理系统，实现私家车位空位期“共享互助停”。目前，该区已实现583个车位共享，覆盖亚太商谷、玖玺国际、上海城一期等10个小区。

王静 王美蓉

图片除署名外由南岸区住房城乡建委提供



南岸区物业服务技能大赛



南岸区物业管理监控系统 摄/李显彦



雅居乐物业管理人员耐心指导业主 摄/李显彦