

物成其业，“美好小区”你我共建共治共享

□记者 毛滢颖

随着奉化“三年大变样”的加速推进，各式新型楼盘如雨后春笋般拔地而起。与此同时，业主的物业管理意识也逐步提高，不断有更多的业主参与到小区事务中来。目前，全区共117个小区实施物业管理，共有物业服务企业37家。区物管处、社区、物业公司、业委会和业主逐渐形成了一个唇齿相依、紧密相连的圆环，共同织就了一幅共治、共建、共享“美好家园”的动人画面。奉心而化、物成其业。在过去的两年里，物业管理的各项规章制度相继出台，各类政策措施层层落地，物业服务企业的服务品质明显提升。区住建局（区房管中心）正在努力为“三年大变样”添柴加火，向业主交出一份满意答卷。

菜单式分级服务标准出台 业主可“点菜买单”

【政策前言】一分钱价一分货，物业服务市场亦如此。2017年12月8日，《奉化区普通住宅小区物业管理菜单式分级服务指导标准》出台，将住宅小区物业服务分为以物业“四保”为主的五项服务内容。各项服务内容可以选择相同或不同的服务等级进行组合，让业主根据物业服务水准缴纳物业费，实现“点菜买单”。目前，全区38个新建小区已经全部执行了“菜单式分级服务”，满足了业主对物业服务的多样化需求。

实施案例1：浙江亚太酒店物业服务有限公司中央花园项目经理王强军：2018年6月起，中央花园开始实行“四星级服务”，按照2.2元每平方米的标准执行。以前，很多业主不理解，把开发商遗留的问题全都推给物业公司，认为小区的一切问题就该由物业来解决。而“菜单式分级标准”推出后，让业主更加直观地了解物业公司所提供的服务范围，也让物业公司的权责更加清晰，在一定程度上缓和了物业和业主之间的关系。目前，大多数业主对此都比较认可，我们小区的物业收缴率达到了90%以上。

中央花园业委会主任汪亚良：“菜单式分级服务”限定了物业公司的服务范围，使得业主一目了然，能够清晰地了解物业公司的职权范围。至今为止，业主对此都比较满意，我们对小区和物业也充满信心。物业公司的服务完全超出了“服务标准”，这是我们有目共睹的，也让我们和物业公司的关系更加融洽。

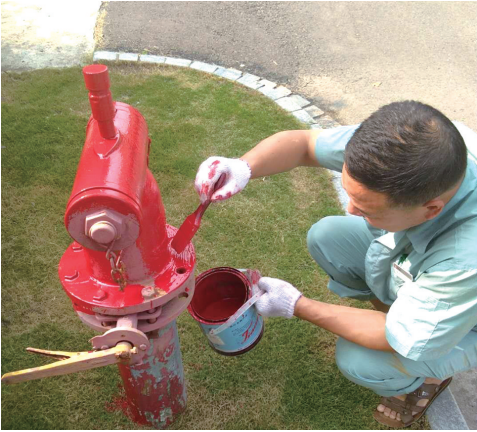
实施案例2：宁波宁兴中基酒店物业管理有限公司香山美邸负责人盛伟国：宁波宁兴中基酒店物业管理有限公司2018年4月入驻香山美邸后，以高层1.2元

每平方米，联排别墅1.6元每平方米，独栋别墅2元每平方米的标准执行“菜单式分级服务”。该服务标准的实行，树立了服务标杆，让业主对物业公司的服务有一个参考标准，也是我们工作努力的目标。

香山美邸业委会主任胡永伦：我们平时遇到什么问题，和物业公司反映后，基本都能及时予以解决。这一年来，物业公司尽心尽力的变化，业主们对物业公司的评价都比较高。“菜单式服务标准”有助于物业提升服务品质，也让业主有了参考标准，切实感受到“点菜买单”的感觉。



亚太物业中央花园设备检修保养



宁兴中基物业香山美邸消防栓上漆

业委会规则运行 业主的“自我管理”很重要

【政策前言】小区管理众人之事，需要有规有则，才能有商有量。2018年3月，《奉化区业主大会和业主委员会运行规则》《关于加快推进物业小区业主委员会建设工作的通知》相继推进，明确了业主大会和业主委员会成立的要求、流程、职责等事项，全面推进我区业主大会和业主委员会建设工作。目前，奉化中心城区符合条件的42个小区中，已有30个成立业主大会及业主委员会，达到71.4%的覆盖率。其中，阳光社区于3月2日实现了业委会的全覆盖，进一步推动了业主的自我管理和监督。

实施案例1：浙江亚太酒店物业服务有限公司绿都小区负责人沈红女：业委会作为全体业主的主心骨，全权代表业主说话，更加准确地收集业主的意见和建议，很好地协调两者之间的关系。他们充当了“老娘舅”的身份，由他们出面协调，也更能让业主接受。小区业委会成立后，既监督了物业的工作，也帮助小区做了很大的改变，十分关键。

绿都小区业委会主任卓开夫：绿都小区业委会成立于2015年12月，目前共11个成员。业委会成立后，我们根据小区多数业主的反映，多处筹措资

金，增加了小区的监控装置，安装了围墙电子脉冲，引进了新物业公司，改造了小区绿化，补漏了墙体，改造了水泵房、柏油路面、停车位、大门等。并时刻监督物业公司的工作，提升物业服务水平。同时，协调好物业和业主之间的关系，发挥好桥梁和纽带作用。

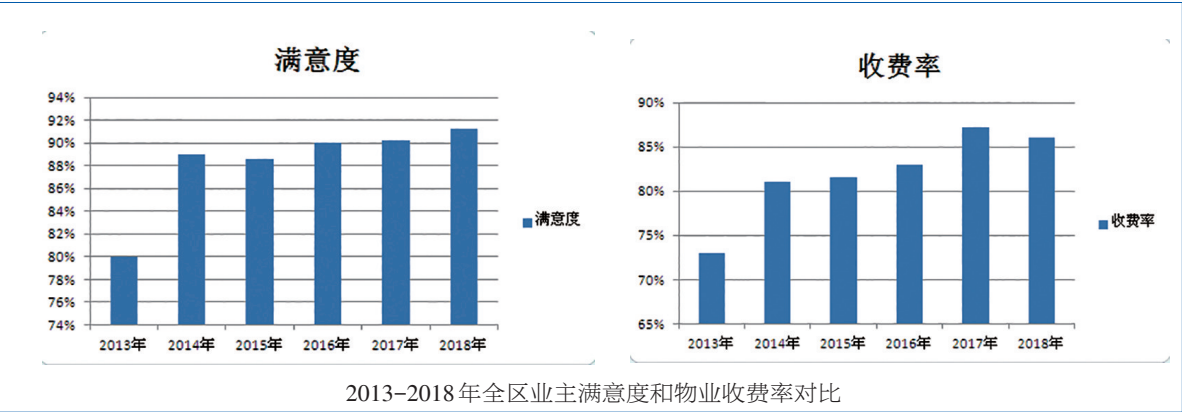
实施案例2：上海锐翔上房物业管理有限公司奉化分公司阳光茗都负责人李永平：业委会的成立，既监督了物业公司的工作，也为我们开展工作提供了很大的便利。小区的所有规划和项目资金，都需要通过业主大会通过后才能落实。项目实施过程中，业委会成员严格予以监督，

无形中提升了项目的施工水平。对于小区的大小事，业委会很好地发挥了桥梁作用，收集业主的意见和建议，督促我们及时解决。同时帮助我们收缴物业费，缓解我们和业主之间的矛盾。

阳光茗都业委会秘书长郑引：阳光茗都小区业委会成立于2013年，目前是第四届，共7名业委会成员，涉及到各行各业。我们协助物业公司追溯开发商未移交的物业管理用房，新造了物业管理用房；造围墙、建马路、设岗亭，打造形成封闭小区；修复供应设施，修补改造路面；更新地下车库通风系统，改造了300多盏路灯；并添加长廊玻璃顶棚，打造塑胶广场，建立木结构平台，为小区营造了一个良好的氛围。



阳光社区业委会全覆盖



2013-2018年全区业主满意度和物业收费率对比

阳光物业推进 让“相互信任”在小区中流淌

【政策前言】物业不仅仅是一幢幢钢筋混凝土构成的冰冷的建筑，而应该是充满温暖与信任的港湾，其中的锚锭就是“阳光物业”。2018年3月15日，“阳光物业”工作全面推进，要求物业公司统一设置物业服务公示铭牌，规范了财务公开的内容。首次确定将每年的3月31日为阳光财务公开日，要求物业公司将总物业收支情况在小区醒目位置进行集中公示。目前，全区所有物业小区全部按规定公开并上报财务资料，搭起了业主与物业公司相互理解、信任和沟通的桥梁。



宁兴中基物业宁兴城市广场财务公示



亚太物业山水桃源财务公示

实施案例1：宁波宁兴中基酒店物业管理有限公司宁兴城市广场负责人盛伟国：每年3月中旬，我们都会进行“阳光财务”公示，在宣传墙上展示小区财务的用途，让业主更加清晰地了解到所缴费用的用处。此外，我们还建立了业主QQ群和微信群，及时地在群里发布小区事务，并在电梯里张贴通知，让业主能够及时知晓小区事务。

宁兴城市广场业主盛世达：小区进出口宣传墙张贴的“阳光财务表”，明确地记录了小区资金流向和小区项目开展情况。通过这些表格和数据，我们能够直观地了解物

业费的用途，增加对小区事务的参与感。而业主群的建立，为我们提供了一个快速、直接和物业公司沟通的平台，更能快速地得知信息，有效地督促物业公司，或者进行互相监督。

实施案例2：浙江亚太酒店物业服务有限公司山水桃源项目经理张旭东：“阳光财务”推进后，我们每年都在宣传栏上对小区财务去向进行了公示。除此之外，我们还在楼道口张贴了四不承诺、垃圾分类等相关政策，通过大量宣传，增进业主对小区事务的熟悉度。并推出“微信管家”，为业主进行一对

一的服务，及时解决业主的问题。慢慢地，业主对我们的理解度和对小区事务的参与度也提高了，满意度达到了90%以上。

山水桃源业主周岳年：小区每年三月份都会在两个宣传栏上张贴财务公示，上面详细地罗列了物业费的用途，具体数额等，让我们一目了然。看了以后，我们更加清晰地了解自己的钱到底用到哪里了，也能进一步增进对物业公司的理解。平时我们有什么问题，都能来办公室找物业，或者通过“微信管家”一对一地进行咨询，物业公司总能帮我们及时解决。

环境整治实施 美好小区“业主共享”

【政策前言】小区无小事，环境连民生。2018年9月28日，《宁波市奉化区推进中心城区老旧住宅小区环境整治工作实施方案的通知》印发，集中开展专项行动，切实推进中心城区老旧住宅小区环境整治工作。2018年10月24日，《宁波市奉化区品质社区创建三年行动计划（2018-2020年）》实施，大力培育“品质社区”。目前，15个老旧住宅小区的环境整治工程正在大力推进，并推广到全区其它100个小区。老旧住宅小区的“脏乱差”问题得到了有效治理，其它小区的配套设施进一步完善。在宁波市第三届十佳“品质社区”评选活动中，金钟社区以总分第一的成绩位列所有参赛社区第一，阳光社区获得提名奖。



捷达物业倾力桃源小区环境整治



联合物业东郡尚都停车位整治

实施案例1：宁波捷达物业有限公司副总经理李文名：2018年6月，桃源小区着重开展小区环境整治，主要进行了污水、停车位、绿化和飞线改造，改造成果显著，小区面貌焕然一新。目前小区已实施雨污分离，解决了下水管道堵塞的问题。改造停车位近300个，基本能满足停车难题。小间住人和楼道堆物现象基本消除，小区线缆完全统一。此外，每个楼道口都张贴了文明标语，草坪上也安装了公示牌。

桃源小区业主张志荣：小区环境整治后，发生了翻天覆地的变化。以前没有划车位，车辆都是乱停乱放的，很多人因为没有车位或者乱停车而发生争吵。有的业主还

将车停在花坛上，严重破坏了绿化。现在划了停车线，增加了停车位，车辆停放也规范了。以前小区里塑料袋、啤酒瓶、纸巾都是随意丢弃的，现在每幢楼前都增设了垃圾桶，小区卫生整洁了，路面平整了，居民的幸福感和增强了。

实施案例2：宁波联合物业管理有限公司东郡尚都负责人吴先号：东郡尚都从2017年3月开始创建品质社区，今年成功评选，业主们的荣誉感都很强。光是小区的微信群就有5个，业主有什么问题反映到群里，都能及时得到解决。此外，业主们还形成了人人参与、监督陋习的氛围，彼此之间的关系都比较融洽。近年来，我们补种了

3000多平方米的绿化，修剪了20卡车的灌木；全面清理了楼道、地面、地下室、设备房、楼顶、沿街店面等；在传统节日开展丰富多样的活动；还成立了志愿者队伍，目前有40多名业主参与，自发进行巡逻、卫生清理、公益宣传等，秩序井然。

东郡尚都业主鲍能仙：我们小区能成功创建品质社区，物业公司的努力我们都看在眼里。楼道灯泡坏了，物业公司立即修理，保洁人员下雨天还在淋着雨打扫卫生，工作人员加班加点为业主服务等。物业公司默默为业主办实事，增强了我们的幸福感。而物业服务到位，也提高了我们主动参与的积极性。我们也愿意参与进来，互相监督，互相提醒。