

## 以物业管理提升促品质 社区建设的做法与建议

李世杰

随着现代化健康美丽新城区建设的快速推进,市民对于人居品质的标准和要求不断提高,我区按照“奉心而化,物成其业”的行业管理文化,端正物业管理理念,通过加强“基础物业、平安物业、阳光物业、法治物业、文明物业、红色物业”建设,全区物业管理水平得到持续提升。2017年东郡尚都获评“宁波市最美小区”;2018年物业主要五项指标名列宁波市前茅;今年捷达物业入选中国指数研究院中国物业服务百强企业第76位,金钟社区以总分第一的成绩获评宁波市第三届十佳“品质社区”。

### 主要做法

1.“菜单分级”破解“标准制定难”。针对物业服务标准不清晰,物业服务过程不透明问题,为促使物业服务企业全面履行合同约定,实现物业服务“优质优价、低质低价,价廉相符、自主选择”市场化目标,2017年12月,《奉化区普通住宅小区物业管理菜单式分级服务指导标准(试行)》出台,提出“菜单式分级服务标准”。该标准根据物业服务的基本内容要求,从低到高将服务内容分为模块化五个等级,及与之对应的服务价格。菜单式、可组合、能选择的“分级服务标准”的推出,既满足了业主对物业服务的多样化需求,实现业主“点菜买单”,又规范量化了物业企业的经营行为和服务内容,明确了双方的权利义务,使得企业服务行之有据,业主监督依之有理。试行一年多来,该标准已覆盖38个新建小区,测得业主满意度都在95%以上,业主和物业关系透明和谐。

2.“四不履约”破解“物业收费难”。2017年初,我区把“不拖欠物业费”作为“四不”自律承诺活动的首要承诺,列入干部作风整治主要内容,全区机关事业单位、党员干部均带头签订“不拖欠物业费”承诺书。当年,全区平均物业费收缴率从81.2%提高到87.1%,提升了5.9个百分点。去年,继续推进领导干部带头缴纳物业费工作,全区物业费收缴率保持在86%的高位。高收费带来了高回报。随之而来的是,物业企业相向而行、主动作为,处处改进管理,频频赠送服务。2018年,仅节庆活动一项,全区就有65个小区开展了腊八派粥、元宵晚会、三八送花、立夏挂蛋、端午包粽子、小区摘杨梅、暑假亲子游、中秋赏月、重阳尊老等一系列活动。长期来“业主欠费-物业亏损-服务下降-更多业主不满-收费更难”的恶性循环逐渐被打破。

3.“双向互动”破解“信息对称难”。一方面,唤醒业主意识。通过制定出台《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》,指导各小区加快推进业主大会和业委会成立步伐,倡导业主主动参与自治。截至目前,中心城区符合条件的42个小区中,已有30个小区成立业主大会及业主委员会,占比达到71.4%,超过品质社区建设设定的60%目标。另一方面,加快实施“阳光物业”。按照“双公开”原则,我区制定出台了《关于全面推进“阳光物业”工作实施意见的通知》,全面公开物业费与服务标准,并把每年的3月31日定为“物业财务公开日”。对于业主普遍关心的公共收益情况,坚持“强制公开,一律公开的原则”,要求全区所有物业企业主动公开上一年度的公共收入与支出。此举不仅有效提升了物业企业的诚信意识和法治意识,促进了业主和物业企业之间的互相信任。

4.“三调合一”破解“纠纷协调难”。2017年6月,我区成立物业纠纷人民调解委员会,招录专门人员派驻法院办公。区调委会发挥行政调解、司法调解与行业性、专业性人民调解相结合的特点,在协商、仲裁、诉讼之间构筑起了一道维护社会稳定的“缓冲带”。成立至今,累计调解物业纠纷311余件,成功240件,成功率约77.2%,调解案值165.98万元;受理疑难信访移交案21件,调解成功率100%;5个卷宗案例分别被评为宁波市优秀人民调解案例和区优秀卷宗案例。今年“3·15”期间,宁波市消保委发布首份住宅小区物业服务调查报告,全市“12345”政务热线共受理物业服务投诉1.1万件,其中奉化物业纠纷投诉案件共162件,占比1.47%,连续五年位居全宁波最低。同时,物调会还择机对外传播物业相关知识,以提升市民的权责意识,加深社会大众对物业管理的理解,使业主满意度和物业费收缴率同步提升。阳光茗都等7个重点调解的“老大难”小区,业主满意度从75%上升到90.3%,物业费收缴率从71.1%上升到86.1%,获区物业管理突出进步奖。

5.“警物联动”,破解“平安护卫难”。为提升居民“安全指数”,及时防范、制止各类违法犯罪行为发生,今年4月底,区住建局联合锦屏街道、大桥派出所组建了“警物联动巡逻组织——平安护卫队”。平安护卫队由民警带班,将锦屏街道8个主要物业企业管理的13个小区保安联合起来,安排夜间定点治安巡逻,实现小区动态联动。

6.“社区吹哨”,破解“小区执法难”。老旧小区普遍存在管理薄弱、小区执法难的问题,为此,我区于2018年10月,在全市率先出台《奉化区各部门“执法进社区”工作责任清单》,明确了24条职责清单、53条执法事项,并把对应的执法主体在每个小区公示。小区内涉及综合行政执法、公安、住建、市场监管、生态保护等部门的职责,通过社区信息平台被分门别类地细化到每一项工作、每一个部门、每一个人。初步形成了“社区吹哨,部门报到”的工作联动机制,有效杜绝了部门之间互相推诿、责任边界不清的问题。

### 存在问题

物业管理是当前社会管理和基层治理中最为薄弱的环节。从普遍情况看,物业管理的成效与政府的要求和群众的期望还有一定距离,迫切需要引起高度重视。

1.物业管理环境有待改善。奉化的物业规范化管理工作起步较晚,基础较差,全社会的物业意识、物业氛围较为淡薄。部分业主法治意识淡薄、公德意识不足,肆意违背小区管理公约,引发纠纷矛盾,甚至出现辱骂、殴打、伤害物业从业人员的恶劣行径,物业管理工作环境亟需改变。

2.管理体制存在短板。一方面,执法进社区面临尴尬。部门之间执法力度不足、执法不到位等问题时有发生。针对物业小区内的一些“顽疾”“痼疾”,个别部门和责任人存在态度消极、执法软弱的现象。另一方面,属地政府职责有待加强,物业指导服务站编制、体制不顺,运行不力。

3.物业管理基础较为薄弱。一是小区业委会成立难、运行难,存在“无人可选、无人愿选”的尴尬局面;二是物业管理规范化、精细化、专业化发展方面存在不足,管理瓶颈制约现象严重;三是物业企业盈利能力下降,四分之一小区没有停车费、广告收入,经营用房租金等公共收入;四是管理成本增加,垃圾分类、智慧城管、消防、公共安全、文

明创建等工作要求提高,物业企业的合同外义务不断增加;五是管理难度增大,诸如门岗管理松懈,“一柱擎天”突出;停车管理无力,秩序维护困难。

### 意见建议

1.党建引领,加强社区基层治理。物业服务联系着千家万户,跟居民的生活息息相关,关系到群众的生活质量。因此,贯彻落实党建精神,推动“红色引领”全覆盖,传递党的声音,打通联系服务业主的“最后一百米”,显得尤为重要。建议街道、社区高度重视“红色物业”建设,强化社区党建引领作用,积极引导和大力支持小区业委会,将党支部建在小区里,并向物业从业人员延伸。

2.文明促进,加大执法进社区力度。部分小区业主公共意识、文明素质和社会公德意识不足,是导致物业管理纠纷频发的主要原因,建议相关执法部门有必要利用《文明促进条例》,加强监督执法,惩处教育不良行为。针对个别部门和责任人存在的工作推诿、态度消极的现象,责任人电话打不通、无人接的问题,建议督查考核部门及时介入,加强督查。

3.鼓励扶植,积极构建大物业管理格局。物业管理是一项重要的民生工程,更是一项系统的社会管理工程。为此,一是建议深化实施党员领导干部“四不”承诺,确保物业服务企业足额、及时收取物业费。二是建议政府加大对物业企业的鼓励和扶持。在落实相关奖励补助政策的同时,出台各类减税降费政策,如公共路灯照明费用由职能部门承担、垃圾分类购买服务、文明创建社区兜底等。这样不仅有利于促进现状物业企业主动实现自我升级,也有利于招引区外理念先进、口碑良好的实力型物业公司进驻。三是积极探索建立街道(社区)物业服务站运行机制和小区业委会奖励考核机制,充分调动物业管理工作中各方主体的积极性。

4.精心呵护,营造良好的物业管理环境。一是建议宣传部门尽可能地利用舆论发声,宣传正能量事件、曝光负面案例,着力营造“人人尊重物业管理,人人支持物业服务”的舆论氛围;二是建立物业最低收费制度。物业企业承担着很多社会管理责任,要引导全体市民善待物业管理从业人员,尊重他们的劳动成果;三是公安、城管等部门要理直气壮地处理小区内的违法违规行径,发现典型、倾向性问题要露头就打,防止“破窗效应”蔓延;要改变执法“疲软现象”,要敢动真格,足够震慑,共同推动全区物业管理水平再上新台阶。

5.物成其业,加强物业行业日常监管。小区大事,民生实事,要多措并举,加强物业行业日常监管水平。一要把好源头。要监管前移,做好前期项目规划控制,物业工程交付监督管理和项目招投标工作。二要调控结构。控制不良企业生长,引进优秀物业企业。三要管好物业资金。持续发挥物业资金的管理引导作用。四要抓好规范。持续不断地抓好“规范化整治、规范化促进、规范化提升、规范化补齐、规范化常态”工作,实现物业行业的根本性转变。五要守住底线。严肃查处触碰“管理红线”,违反管理制度的行为。六要注重考核。以考核促提升,狠抓“基础物业”管理和“基本服务”提升。七要促进竞争。通过“奖优促劣”、比学赶超,创造公平竞争、良性竞争的市场经营环境和行业发展环境。

作者系区住房保障和管理中心主任



人与自然是生命共同体。生态环境没有替代品,用之不觉,失之难存。“天地与我并生,而万物与我为一。”“天不言而四时行,地不语而百物生。”当人类合理利用、友好保护自然时,自然的回报常常是慷慨的;当人类无序开发、粗暴掠夺自然时,自然的惩罚必然是无情的。人类对大自然的伤害最终会伤及人类自身,这是无法抗拒的规律。“万物各得其和以生,各得其养以成”。

——习近平2018年5月18日在全国生态环境保护大会上的讲话

## 论新形势下医院思想政治工作的创新策略

俞淑倩

随着时代变化,医院的科技环境与医疗市场环境得到了有效改变,医院需做好思想政治工作在内容、途径以及方法上的创新,充分利用好多媒体等技术,转变传统思政工作观念,扩展思政工作渠道及影响面积,利用各种新兴交流平台进行思政内容传播,加强与职工之间的交流,推动医院更好的发展建设。

### 医院所处的新形势

目前,我国医院正处于两种环境变化之中:一是科技环境。随着科学技术水平提升,医院基础设施逐渐完善,如整体建筑、医疗用具、医疗设备等。以往医院的设施较为落后,许多疾病受到医疗设施限制无法诊断治疗,致使病情加重,造成了生命威胁。而现在利用先进技术完善升级了医疗设备,很大程度上缓解了以上问题。此外,科技改变了人们的沟通方式,互联网技术的推广与应用,打破了人们交流的时空界限,为人们的生活与工作带来了极大的便利。对于医院而言,信息交流的便捷与快速,为患者提供了更多救治机会。再如,多媒体的出现提高了医院的工作效率。在进行医学学术交流时,可以使用PPT演示,使医生对患者病情、病症有更加直观、深入的了解;将档案联网归档,不但提高了档案存储的安全性,同时也节省了人工查找信息时间。二是医疗市场环境。医疗环境的发展主要与国家政策及人们思想进步有关,医疗市场的形成使医院运行更加科学合理,但也存在着部分问题。为此,医院应提升自身思政工作水平。

### 新形势下医院思政工作创新策略

#### 1. 医院思政工作内容的创新

首先,要坚持以为人民服务作为医院思政工作的宗旨。每位医护人员应当尽职尽责,做好自己分内之事,耐心为患者看病、治疗、解答疑惑。要做到为人民服务,将被动服务转变为主动服务,为患者的生命健康负责。

其次,要树立创新意识。在新环境下,医院在发展过程中不断出现新的问题与挑战,而传统解决方式已与当前问题不相适应,如果固执己见、一成不变,不仅无法有效解决问题,还会加深问题的严重性。因此,医院在思政工作内容创新上,应将医护人员树立创新意识列入其中,并与新技术相结合,从而找到解决新问题的合理方法。值得注意的是,创新并不是要将原有措施进行破坏。而是要对已经过实践验证的正确经验进行继承,并在其基础上创新,与新解决方法有效融合,提高解决问题的速度,增强治疗效率与质量。

第三,要增强人性化意识。随着环境的变化,医院工作者的物质需求及精神需求都发生了较大变化。大部分医务工作者的知识水平及技术水平较高,所以他们的理解能力与精神追求相较于其他工作者更强,当其物质需求得到满足时,开始追求医患之间的尊重与理解,以及舒适的工作环境。因而在开展思政工作时,要增强人性化意识,既要满足员工的物质需求,同时又要关注其精神世界,通过换位思考来了解其所需,要认识到每个人都是相对独立的个体,存在差异,有自己独特的思想。

最后,要树立起良好的责任意识。虽然医院治疗需要收取费用,但是此种金钱交易与商品买卖不同,人们在商场买到了劣质商品损失的是钱财,而在医院购买到假药等情况,人们不仅会损失

钱财,还可能付出生命的代价。因此,在开展思政工作时,医院职工要树立起良好的责任意识,了解自身的职责,加强患者对医院的信任,进而促进医院可持续发展。

#### 2. 医院思政工作途径的创新

第一,医务工作者在接受思想政治教育时,应当积极主动更新自身观念,学习最新的知识与技术,以此对新变化予以适应,确保所学的新知识及新思想具有正确性及有效性。在新环境下,只有医务工作者具有较高的思想政治水准,才能推动医院更好的发展建设,为人们提供完善的医疗服务。

第二,优化传播方式。随着科技不断发展,新媒体的出现不仅便于医疗工作的开展,同时还可以应用到医院思政工作中,医院传统思政教育形式往往以召开座谈会、听取报告等为主。在新环境下,此种教育传播方式的作用逐渐减弱,人们更偏向于利用先进的通信设备接受信息、传播信息,因此医院思政工作应当对传播方式优化创新,重视多媒体的利用。比如,通过观看带有教育意义的电影、音乐或是组织社会实践活动等多种方式开展思政教育。

第三,做到医院信息透明化。网络不断的发展,使得信息传播速度增加,加之网络具有开放性特征,所以每个网民可以在网络平台上发表自己的看法,此种现象的出现使得社会各行各业都受到了不同程度的一些影响,并且微博、豆瓣、贴吧等社交平台的出现,使得网民汇聚于此来探讨各种问题。另外,人们自我保护意识的增强,使得人们对于信息的真实性与实时性有着更高的要求。所以医院应当做到信息透明化,利用网民喜爱的微博、贴吧等公开医院信息,借助网络开设医院官网,在网络中开设“两学一做”“三严三实”等专题教育活动,以此大力宣传医院思政教育活动;还可在网站中建立理论学习子栏目,定期上传国家最新下发的重要文件与新政策、新形势,以此使医务工作者能够更新自己的思想,提升职业素养。

#### 3. 医院思政工作方法的创新

在网络时代,医院思政工作应抓住此次发展契机,创新传统思政工作方法,增强其时效性。医院在开展思政教育时,应当充分利用好网络信息技术,做好传统思政工作和互联网技术的融合。在实际工作中,按照自身发展情况创立思政网站,在此网站中要包含医院的发展经过、现状与医院文化等,并且要凸显出每次思政教育的主题,以此提升思政教育的时效性及针对性。

另外,通过微信群、公众号、QQ群大力宣传思政内容,以及相关活动的进展状况,使医院各个岗位的人员都能够接收到更为积极的信息,使医务工作者潜移默化地接受思想政治教育,树立爱岗敬业精神。以此提高职工的交流互动频率,使领导更加了解了医务工作者的真实需要及思政发展状况,制定出更具针对性的思政工作计划及方案,为医院未来的发展奠定坚实基础。

医院需要复合型人才。在开展医院思政工作时,需建设出一支具有高责任意识及业务能力的政工队伍,以此保证思政工作质量与效率的提升。相关人员在思政工作方法创新时,应当加强医院政工队伍建设与业务能力,增强干部培训力度,紧紧围绕党中央下达的有关规定组织开展理论知识学习,实现医院思政教育的创新。

作者系区尚头镇卫生院办公室主任



滕头早晨

陈亚青 摄