

疫情下物业和居民 “琴瑟和鸣”

镇海以此为契机探索提升小区物业管理， 打造共建共治共享治理格局

记者 何峰 镇海区委报道组 倪寅初
通讯员 沈珂驰 汪倩

随着经济社会的快速发展、城市化的快速推进，群众对高品质生活的追求越来越强烈，居民小区物业管理正成为基层社会治理的重点、难点和痛点。在一些小区，物业公司与业主似乎总有解不开的疙瘩。

然而，一场突如其来的疫情，小区居民和物业企业不但“握手言和”，而且“深情相拥”，构筑起家园“共同体”。这是共抗疫情的临时需要，还是观念意识积累转变的必然结果？

这些年，镇海一直将提升物业管理水平作为推进基层治理的重要抓手。对物业和小区居民疫情防控期间的“琴瑟和鸣”，镇海视为一个难得的机遇，趁热打铁推进物业管理工作的提升，进而推动镇海居住品质再上新台阶。



▲镇海合生国际城的业委会给物业送来锦旗。

►疫情防控期间，业主给物业工作人员送早餐。

图片由镇海区住房和城乡建设局提供



合力抗疫

众志成城打造家园“共同体”

近日，镇海区骆驼街道海悦花苑小区的物业服务人员收到一个业主送来的红包。金额虽不多，却饱含着小区业主对物业工作人员在疫情防控期间坚守岗位的感谢。“物业工作人员放弃休息，坚守岗位，非常辛苦，让业主心里很踏实。我们想用这种方式对物业团队表示诚挚的谢意。”海悦花苑业委会副主任金静君说。

金静君是这次活动的发起者，在号召众筹慰问物业工作人员后，得到业主的热烈响应。大家筹款1.2万余元，除了用来给物业工作人员发红包外，还给物业购买了牛奶和防护物资。

疫情暴发后，镇海各小区实行封闭式管理，2500余名物业在岗人员除了做好日常物业管理工作外，还主动担起疫情防控的责任。物业工作人员不仅要负责登记人员信息、测量体温，而且要对公共区域进行消杀，宣传防疫知识，甚至为业主提供“跑腿”“代购”等服务。

投我以木桃，报之以琼瑶。物业企业在疫情面前的担当，使业主对他们的服务意识和能力的看法大为改观，不少业主自发提前缴纳物业费，支持物业企业全力做好防控。镇海保利城三期一名户主曾因停车问题对小区物业心生不满，因此拖欠了好几年的物业费。疫情暴发后，他不仅补缴了之前拖欠的物业费，还动员30多户业主提前缴纳了今年的物业费。“物业工作人员

员在春节期间坚守岗位，在寒风中加班加点为我们把好大门，很感动。”他说。

之前对物业服务习以为常的许多业主猛然意识到，物业工作很重要，物业工作人员也很辛苦，物业和业主的关系变得异常融洽。

保利物业项目经理郭超介绍，疫情防控期间，每天都有业主送消毒液、口罩或者水饺、方便面、包心菜到门岗，这让物业公司员工十分感动。“有了业主的支持，我们定将全力投入到疫情防控中，保障业主的安全。”郭超说。

合生国际城小区的不少业主不仅提前缴纳物业费，还经常给物业人员送豆浆、包子等早餐。还有业主将写有“我们共同努力，定能尽快战胜疫情，迎来春暖花开，彼此脱下口罩绽放笑容的一天，兄弟姐妹们让我们一起加油！”的卡片，送给物业工作人员。

书香丽景、拉菲庄园等小区业委会，还专门从小区公共收益中安排资金，慰问物业企业一线的保安、保洁人员。

面对疫情，许多居民认识到，守护家园不单是物业企业的责任，也是每一个居民的责任。镇海的万科东郡、清泉花园、后世博园等多个小区的居民自发组织居民护卫队，配合物业企业进行卡口轮值。在小区的门口，由物业保安、小区居民志愿者和社区工作者组成的护卫队为小区把门，成为疫情防控期间一道靓丽的风景。

上，个别甚至达到100%。公司负责人表示，除了必要的催缴工作外，贴心的上门维修服务是让业主主动缴费的一个重要因素。“招宝物业公司额外提供免费的上门维修服务，帮业主疏通下水道、更换灯泡等，业主只需出物料费，要把工作做到业主心里去。”招宝物业管理有限公司相关负责人说。

趁热打铁

镇海推进物业和居民关系良性循环

镇海区目前共有住宅小区160个，实施物业管理小区145个，物业管理服务覆盖面达90%。全区有物业企业46家。近年来，随着小区设施设备升级，物业人员岗位不断丰富，规章制度越发完善，管理手段也在往智能化方向发展。

去年下半年，镇海区在全市率先建立了物业服务质量“红黑榜”名单认定标准，每季度组织一次住宅小区物业服务“红黑榜”评比，向全社会公布结果，分别实施奖惩措施，以此激励物业企业向行业标杆靠近。

在疫情暴发之前，镇海区就探索建立了社区党组织领导下的社区居民委员会、小区业主委员会和物业企业三方之间的议事协调机制。小区业委会和物业企业可参与社区议事，社区委派社工进驻业委会参与小区日常管理，或者进到物业企业进行指导监督工作。这种“三位一体”基层治理模式的优势，在此次抗击疫情中得到充分体现。

庄市街道同心湖社区是个“巨无霸”社区，有6300多户居民。疫情防控期间，从居民个人出行到健康体检等信息都需要收集、整理和上报，任务非常繁重，而与之相应的，只有13名在岗社工。

“发动小区物业和业委会的力量，物业群、网格群、楼宇群等线上渠道整合联动。”同心湖社区党委书记、居委会主任陈莺当机立断。辖区内万科城、合生国际城、拉菲庄园等小区业委会成立伊始，社区就派驻两成员兼任业委会秘书长，社区与业委会、物业公司之间的沟通紧密而顺畅，这让陈莺有底气作出果断决定。

经过各小区物业公司和业委

会倾力配合，同心湖社区仅用两天时间，就完成6000多户居民的排查。“只要社区、业委会、物业和居民同心同行，就能真正实现‘小区是我家，维护靠大家’。”陈莺说。

镇海已将小区物业管理提升工作，作为健全社区管理和服务机制、打造共建共治共享治理格局的重要环节。还在疫情防控最吃紧的3月6日，镇海举行全区小区物业管理提升工作会议。镇海区委主要领导提出，要把小区物业管理提升工作作为一项基础工程、系统工程、民生工程抓实抓细、共同推进，加快补齐工作短板，倾力做好“关键小事”，以实实在在的举措，扎实推进物业管理提升工作。

镇海也紧紧抓住物业和居民关系转“暖”的时机，努力将“蜜月”变成常态化。目前，镇海区出台《关于加强基层社会治理全面提升小区物业管理水平的实施方案》，将围绕规范业委会建设、提升服务履约质量、推行小区装修管理规定、推进综合执法进小区、加强老旧小区改造、推进物业纠纷诉源治理“六大抓手”全面提升物业管理水平。

一场疫情，检验了物业人全心全意的责任和坚守，激发了业主众志成城认同和支持，也展现出了小区治理现代化的硬核力量。“疫情会过去，挺过风雨洗礼的物业和居民的同心墙和连心桥，通过制度化建设，会越来越牢固。”镇海区住房和城乡建设局相关负责人表示。



镇海万科城的物业工作人员在小区内进行消杀作业。

评 说

“蜜月”过后更要“相爱相守”

物业公司与业主的关系，其实都是唇齿相依的关系，缺少了谁都不行。没有物业公司认真负责、精细服务，小区的环境不会好，业主的生活品质不会高；没有众多业主的积极合作和配合，物业公司的工作就很难开展，搞好更是奢谈。

这个道理谁都懂。然而，在很多小区，物业公司与业主之间似乎总是磕磕绊绊，矛盾纠纷也屡见不鲜。小区业主指责物业服务不到位，“一言不合”就拖欠物业费，甚至想换物业公司，业主一气之下将小车停在大门口堵塞通道也已不是什么大新闻了；而物业公司则大倒苦水，服务不被认可，业主不配合物业工作，物业费收缴率不高，入不敷出。物业公司和业主关系紧张，如果深究一下，总是或多或少能找出双方各自的一些责任。

疫情就像一场大考，让各自都看到了对方的优点。如果把这场疫情防控中物业公司与业主之间体现出来的不计前嫌、相互配合、相互关心、携手抗疫的关系比作是“度蜜月”的话，那么，无论是物业公司还是小区业主，都希望把这个“蜜月”度下去，一直“相爱相守”。

其实，每天在一起，很多工作又需要相互配合，一点矛盾纠纷也没有是不可能的，问题是有了矛盾纠纷要心平气和多沟通，多站在对方的立场看问题，问题自会迎刃而解。

“业主看得见物业的付出，物业也能时时感受到来自业主的认可和温暖。”这是万科物业万科城和万科学院项目负责人屠慧敏心中的物业公司和业主关系的理想状态。但愿这次“蜜月”能成为构建美丽家园“共同体”的开端。（李国民）

图 示

