责编/董富勇 楼世宇 审读/刘云祥 美编/许明

## 连续10个月获物业考核奖励

# 江北这两个小区物业服务有何过人之处？

看到垃圾，随手捡起，已成为张蓉的日常习惯。

物业服务联系着千家万户，除提供环境整洁、安全无忧的居住环境外，贴心的服务更是有助于提升居住的幸福指数。

2019年，江北区在全市率先出台《江北区住宅小区物业服务项目经理考核奖励暂行办法》，将老百姓高度关注的环境卫生、乱堆放、乱停车、乱张贴等内容作为对项目经理的考核内容。

“考核结果直接与项目经理的奖励资金挂钩，同时结合市、区两级物业‘红黑榜’的公布，使得一大批物业小区尤其是老旧小区的物业服务水平有了一定程度提升，也提升了居民居住的幸福感！”江北区住建局党组成员、房产管理服务中心负责人袁春萍说。

刘佳路在小区检查公共设施情况。

## 1 老小区引进物业后获居民好评 物业费交纳率高达90%以上

“物业好，居民才有幸福感，虽然我们是老小区，但是引进物业后，我们居住幸福指数大大提升了！物业付出了许多，很感谢他们！”在江北区外滩街道白沙社区贝家边小区，居住了30多年的老住户周志潮道出了心声。

该物业进入小区后，做了哪些事情，让居民有如此高的评价？

记者了解到，贝家边小区建成于上世纪90年代，有住户180户。小区改造后，引入了物业管理。2019年12月，联合物业的项目经理张蓉带着团队以准物业的形式入驻小区。

“刚到小区，发现小区未实施封闭，存在电瓶车失窃现象；小区停车位少，加上缺乏管理，经常出现道路阻塞，车辆无法出入的现象。”张蓉说。

为此，张蓉到小区后的第一件事就是对小区实施封闭。经街道、社区协调，物业将小区北面的闲置地块改造成了停车场，为小区增加了28个停车位。

“去年的一个冬夜9点多，26号一位阿姨打来求助电话，说家里停电了。我一边联系维修师傅，一边赶到小区，将阿姨接到物业办公室，一起等待师傅上门维修。”

“经过这次事件后，我意识到有必要在小区内挖掘一名维修师傅，这样能大大减少居民的等待时间。”经居民推荐，热心党员应启运加入了物业队伍。“应师傅曾被评为‘江北好人’，平时居民需要维修，他总是随叫随到，我们物业团队很需要这样的热心人。”

去年疫情期间，张蓉和其他物业人每天忙得团团转，还连续吃了一个月泡面。物业人的付出也感动着居民，2020年的元宵节，有居民端了一碗热气腾腾的汤圆给张蓉表示感谢。“我非常感动，这是我最幸福的时刻，至今回忆起来，心里仍是甜的。”

“物业来了后，小区环境好了，垃圾乱丢现象大为减少，车辆进出有序了，维修能找到人了，生活更加便捷了。”居民崔文娟这样告诉记者。

“没有物业时，居民交2元/月的保洁费，现在收取每月0.3元/平方米的物业费，收费虽然提高了，缴纳率却高达90%以上，这是居民对物业的肯定。我们很高兴能引入这样真正为居民带来幸福感的物业！”白沙社区党委书记张洁静笑着说道。

“由于居民、社区、街道的认可，在今年的1月–10月期间，张蓉均在物业老小区类型考核中名列前茅，获得800元/月的最高奖励。”江北房产管理服务中心物业科副科长吴晓说。

## 2 如何让业主感受到幸福感？这家物业从业主需求出发开设假期“儿童之家”

和老小区不同，万象华府是江北区甬江街道于2017年12月交付的新小区。“我们小区共有858户，物业收费是每月3.08元/平方米，目前入住率约为80%，物业费收缴率98.37%。”物业项目经理刘佳路介绍道。

有如此高的缴费率，这家物业是怎么做到的？记者了解到，事实上，刘佳路是在今年5月中旬担任绿城万象华府项目物业经理的，此前物业经理也均获得1月–4月的江北物业项目考核奖励名单。

“我们小区交付三年，设施设备维修等问题相对较少，物业服务更多的是关注居民对居住品质提升的需求。”刘佳路说，“小区年轻父母多，我们以6月1日为契机，利用社区用房打造了一个‘儿童之家’。”

记者在“儿童之家”看到，儿童桌椅、投影、电视等设备一应俱全，书架上放有不少绘本，还有新捐赠的书籍。“今年暑假，‘儿童之家’开张了2个月，居民可以带孩子到这里玩，也可以临时托管，管家会会负责看管，也会准备糕点和饮用水。”

居民对“儿童之家”满意吗？居民陈彦说：“暑假期间，大人要去医院，带孩子同去不太方便，让孩子独自在家又不放心，物业的这项托管服务解决了这个难题。孩子在‘儿童之家’找到了玩伴，我们结识了年龄相仿的家长，邻里关系一下子拉近了，找到了过去老墙门的生活氛围。”

今年5月至10月，刘佳路上榜江北区优秀物业项目经理考核奖励名单，获每月800元的最高奖励。

## 3 全区163个物业项目纳入考核 有效提升了物业服务水平

为进一步提升住宅小区物业管理服务水平，化解住宅小区民生难点、痛点、盲点问题，2019年江北区在全市率先出台《江北区住宅小区物业服务项目经理考核奖励暂行办法》，将全区163个住宅小区物业服务项目纳入考核，至今已有256名物业经理人获得了该项奖励。

物业项目经理人月度考核内容，包括卫生保洁、治理乱张贴、治理乱堆放、治理乱停车、消防和电梯安全管理、犬类管理、生活垃圾分类等九项，月度考核奖励标准最高为800元/人，由各街道（镇）组织社区、业委会、业主代表具体实施。

为了突出考核的严谨性，根据办法规定，区住建局建立了文明办、公安、市场监管、综合行政执法等多部门参与的联席会议制度，对街道（镇）上报的每月考核分数实施审核，特别是审查各小区是否存在各类违法违规等符合一票否决情形。据悉，截至目前，共有5个小区的物业公司因垃圾分类、消防、电梯管理职责履行不到位被行政处罚，5名项目经理因此被取消当月的月度考核奖励，失去进入年度考核的资格。

项目经理考核除了与奖励资金挂钩，考核结果也与物业企业信用、红黑榜等挂钩。如果小区管理不到位，考核成绩较差，很有可能被列入末位整改名单，从而被区住建局约谈、通报，增加检查频次。自考核以来，江北区已有7个小区因连续3个月考核排名末位被列入了末位整改名单，并在物业行业通报。同时，区住建局也对这些小区进行督办，积极提升小区物业管理品质。对仍然整改不力的小区，区住建局则会同街道、社区、业委会根据民意，积极组织业主大会开展物业选聘工作。

记者 周科娜 通讯员 周巍 文/摄