

提升物业服务水平 营造舒心宜居环境

——市住房城乡建设局积极探索新形势下物业管理思路和办法

5月28日，市住建局召开全市物业管理现场推进会。各县（市）区物业主管部门分管领导、业务部门负责人及全市近百家物业服务企业负责人共140余人参加会议。

会前，全体与会人员集中观摩了城区置地百悦府、阳光澜郡等4个物管小区，现场与小区管理人员进行了交流。观摩结束后，召开物业管理交流推进会，太湖县住建局、迎江区住建交通局就物业主管部门的监管服务，三家物业企业就加强党建工作、打造“红色物业”、物业企业多元化经营等进行了交流发言，分别介绍了各自的做法和体会。

通过观摩学习和相互交流，互学互鉴，取长补短，各县（市）区、各部门共同探讨研究了进一步做好物业管理工作的思路和办法，努力提高我市物业管理水平。

强化物业管理责任担当

物业管理是关系群众安居乐业、涉及社会生活各个方面的一项综合性工作，对于改善城市形象，提升城市品位，美化人居环境，提高居民生活质量，增强城市综合竞争力，具有重要的意义。物业管理可以满足业主和用户在物业使用过程中多元化的需求，创造与硬环境相适应的管理服务软环境，提高人们的生活质量。从这个意义上说，物业管理工作实际上就是城市基本组织单元的管理工作，物业管理工作，实际上就是城市管理工作。

物业管理作为一种新型的管理模式，顺应了住宅商品化和社会化需求，以其专业化的服务，明显改善了居民的居住环境，逐步得到了社会的认可和欢迎。现在我市的物业管理覆盖面在不断扩大，其重要性日益提高，已经成为城市管理的重要组成部分。

在此次会议中，与会代表纷纷提出物管新思路，在增强物管工作责任感的同时，把物业服务质量做实做大。例如迎江区住建交通局以建设和谐小区为目标，以规范前期物业服务为重点，围绕“顺机制、强监管、服民生”的总体思路，努力推进管理体制建设，构建和谐物业关系。太湖县房地产管理局由对物业企业的监管为主，转向对物业服务市场的监管为主，不断创新监管工作新模式。

形成争先创优行业氛围

物业管理的根本目的是提高企业综合素质，为居民提供优质的服务。“诚以利己、信以待人”，是企



业生存发展的基本准则，也是行业健康发展的基础。会上，市住建局要求各物业企业要切实加强内部管理，努力提高综合素质，不断提高服务水平。

切实加强企业基础建设。物业企业要完善企业内部管理制度，加强自身建设，苦练内功，增强发展后劲，适应市场竞争的需要。大力提高从业人员职业素质。要抓好多层次的人才培训，加强企业关键岗位的技能培训，提高从业人员素质。要把培训重点放在项目负责人身上，通过加强对项目负责人的培训与管理，提升物业项目的服务品质，提高物业企业的管理水平，推动行业整体素质的提高。努力增强服务意识。各物业企业都要切实转变观念，把搞好服务放在一切工作的首位，要坚持以人为本，努力搞好人性化服务，要大力推进精细管理、精心服务，要充分发挥业主大会的作用，紧紧依靠业主委员会开展工作，物业企业要与业主委员会和谐相处，共同构建和谐社

区，共同创造整洁、文明、安全的居住环境。

提高物管行业整体水平

目前，我市物业行业还存在一些问题，主要表现在：物业服务标准不高、业主诉求处置不及时、违章搭建处理滞后、规范电瓶车充电管理不到位、停车位租金收取管理混乱、业主大会成立不规范等问题。这些问题是广大业主反映比较集中的问题，也是影响宜居生活的重点问题和物业服务行业存在的焦点问题。对于这些问题，市住建局表示，必须正视并对接相关主管部门统筹解决。而对于如何提高物业管理水平，各家代表也提出了自己的举措。

兴涛至美物业实行创新发展，追求多元化经营发展，实现新的利润增长点。开设传统的家政服务、室内装饰装修外，积极开发伴老、社区文化等新兴服务，为一些政府及企事业单位办公楼提供服务外包

方案，例如食堂、绿化、车辆等，取得了良好的经济效益。

安徽巨成中皖人和物业公司坚持以党建工作为引领，以党建带群建，以群建促党建，不断打造“红色物业”新路子。

信联物业则建立“客服服务贴心，环境保洁舒心，安全服务安心，设施维护放心，社区文化活动心连心”的五心物业服务标准，实现业主生活品质的提高。

市住建局倡导各地要培养一批品牌企业和精品项目，扎实推进物业管理示范化精品项目的创建工作。各物业企业要牢固树立品牌意识、竞争意识、开拓进取意识，努力使企业上规模、上档次、上水平，以高质量的管理和以人为本的优质服务，打造自己的品牌。通过奖优罚劣形成优胜劣汰的市场格局，促进企业自觉提高服务质量，规范服务行为，造就一批守信誉、重质量的品质企业，带动企业整体进步，推动我市物业管理市场的繁荣和高质量发展。

同时，市住建局号召物业服务企业，深入研究我市物业服务市场发展机遇和存在问题，不断学习和借鉴外省市先进的服务理念和成功的管理经验，强队伍、精业务、优服务，要紧紧抓住安庆高质量发展的大好时机，积极作为，做强做大，树立品牌。全面加强职业道德教育和业务素质教育，建立健全企业章程和各项管理制度，积极推行人性化管理和亲情化服务，逐步完成企业精神的沉淀积累，认真打造诚信、规范、负责、友善的企业文化，形成具有本地特色的物业服务行业新风。（杨波/文 胡宜灵/摄）

