

物业服务咋样都将有硬杠杠

济南物业服务团体标准12月试运行,为省内首个

本报记者 魏新丽 喻雯

个别物业服务企业 违反合同降低质量

12日,齐鲁晚报记者从济南市物业管理协会获悉,近些年来,济南市物业管理服务行业发展迅速,企业数量在急剧扩张,统计显示,截至目前,济南市已有本土物业服务企业957家,个别物业服务企业存在违反法律法规,违反物业服务合同,降低服务质量的情况。

“在这种情况下,济南的物业行业需要有一个团体标准,规范企业的行为,减少企业与业主的纠纷,建设和谐的社区。”济南市物业管理协会相关负责人表示,济南市住房保障房产管理局非常重视行业标准化工作,从2014年起,委托济南物业管理协会成立专门机构,进行前期调研。

服务标准相当于一份“职业说明书”,是物业服务企业的行为规范。物业协会相关负责人举例道,设施设备巡检一项,巡检的项目、内容、频次、要求等都要通过团体标准进行界定,企业要受到团体标准的约束。

物业服务团体标准制定出来之后,政府和业主就可以对物业服务企业进行事前要求和事后监督。“业主就可以跟物业公司达成一致,你能给我们提供哪些服务,都能达到哪些标准,一目了然,非常直观,便于监督。”济南市物业管理协会负责人说。

4月起,济南启动物业服务团体标准编写工作,包括15大类服务标准,规范物业服务企业从入驻到撤离的全链条服务。物业清洁、设施设备管理、绿化养护、应急管理、公共秩序服务……这些行为都将有标准可循。标准拟于今年12月发布并试运行,济南将成为省内首家编写物业服务标准的城市。



物业服务行为都将有标准可循。(资料片)

来之后,政府和业主就可以对物业服务企业进行事前要求和事后监督。“业主就可以跟物业公司达成一致,你能给我们提供哪些服务,都能达到哪些标准,一目了然,非常直观,便于监督。”济南市物业管理协会负责人说。

垃圾收集与除雪除冰 都将有标准

根据《物业服务团体标准编写导则》,济南市拟设立的物业服务团体标准分为15类,不是按

照物业业态进行分类,而是从服务流程和工种进行区分。

这15类标准涉及:项目经理工作守则、物业项目招投标、物业项目早期介入、物业承接查验、物业入驻管理、装修管理、客户服务、设施设备管理、公共秩序服务、物业清洁服务、绿化养护服务、会务服务、物业服务档案管理、应急管理、物业项目管理权更迭。

“这些标准,一是对物业员工行为标准化,一是对物业管理的标准化。”济南市物业管理协会负责人介绍说。以业主最为熟悉的物业清洁服务为例,标准中对清洁工具、管理方法、操作流程等都进行了明确,楼外公共区域清洁、楼内公共区域清洁、垃圾收集与处理、管道疏通、外墙清洁、清洁开荒、冬季除雪除冰等都有章可循。

物业服务标准将有效减少纠纷。比如其中的档案管理规范一项,要求物业服务企业对物业档案进行收集、整理、保管和利用。档案包含物业运行记录、物业维修记录、物业服务记录等资料。“一些不规范的企业对这块疏于管理,一旦跟业主发生纠纷,也没有资料进行查看,无法解决矛盾。”济南市物业管理协会负责人说。

运行监督评价权 在业主手里

济南市物业管理协会负责人介绍说,物业服务标准化工作已经做了许多前期工作。早在2014年8月,济南市就在全国率先成立了“济南市物业服务标准化技术委员会”。2016年底,选定了30家优秀物业服务企业编写15类团体标准,这些企业都是在该类标准中做得较好的。

2017年是团体服务标准正式开始编写的一年。目前各单位正在编写团体标准,今年12月底前,济南市物业管理协会将对社会发布并试行。“该标准发布后,要在企业内进行推广。”物业协会负责人称,该标准出台后,济南将成为省内首个制定物业服务标准的城市。

“未来将考虑将企业执行标准情况与企业信用信息管理挂钩,通过在项目招投标、创优评优等方面施加影响,引导企业自觉按标准提供服务。”济南市物业管理协会负责人表示。

这套标准出来后,运行的监督评价权在业主手里。将来,物业服务企业的服务究竟如何,除了接受来自社会信用系统的监督,更要接受业主满意度的评价。

济南大家政专栏

广告订版电话 13808934975

金澜公寓
1450元起 高档装修, 医生、护士; 房内有卫生间、淋浴、24小时热水、纯净水、空调、暖气、电视等。68829489
乘72、12、26路公交到粟山路黄岗路下车即到乘32、140路到黄岗路北口下车西行200米

失智 失能老人
连锁老年公寓
(医养结合。聘护理人员)
电话: 13906413952、13706408408

九月九高端养老公寓
●医养结合 ●专业护理团队 ●全员持证上岗
●新风除霾系统 ●专业康复师指导
全国连锁 专心专业照护老人
电话: 156 2887 0692

颐养家园老年公寓
依托医疗机构, 护理康复并重
全天轮值照护, 低价公益收费
专业护理卧床老人。
另聘优秀护理员
电话: 15668330196 13589106819

海棠湾颐养中心
国内首家医养结合, 温泉中医养生与调理型养老结合的实体。
两天一晚养老养生体验入住活动 现优惠体验价98元/人
历下区解放路112号历东商务大厦车接车送(中心医院正对面)
试住体验热线: 陈老师 15315563703

浪漫樱花节, 相聚日月潭
日月潭养老中心第二届樱花节暨摄影大赛
征稿活动正在进行中!
黑白彩色不限, 单幅组照均可
投稿3幅以上者均赠精美礼品
邮箱: rythome@126.com 截稿: 2017年4月30日
电话: 4000-0531-99 83690066

安康医院老年公寓
社区医院 医养结合
中心位置 环境舒适
感受温馨
诚聘护理人员
地址: 甸柳新村五区历下文化广场旁
13854190781

济南市幸福家园老年公寓
医养结合 设施齐全
优质服务 交通便利
诚聘: 护工 司机
电话: 15169074519 15806410511
82725111 82660666

济南市家政保姆大市场
历城人才市场为家庭用户免费提供专业培训的:
家政服务、保姆、月嫂、育儿嫂、厨嫂、保洁、照顾老人、
看护幼儿、医院陪护、钟点工。不收任何费用。
乘11, K91历城五中下车即是。服务电话: 0531-88012647 88012150 13668818667

济南市红夕阳老年公寓
依托其济南皮肤病医院
治疗老年病优势, 特面向社会
收治有褥疮、糖尿病足、老烂
腿及不能自理、半自理老人。
联系电话: 0531-88923503

专业养老 泉鑫公寓
济南后花园, 好山好水好空气
医养联合体, 专心专业养老
暖气开放
1500元/月食宿全包
咨询: 18854129258、18615208528
103省道至仲宫龙山路左拐100米路东
88/65/67路公交“将军广场”站即到

想养老, 来盛泉
盛泉养老是山东省服务名牌, 山东省标准化试点单位, 盛泉养老已在上海交所挂牌上市。济南盛泉晚晴老年公寓是集医养结合、居家养老为一体的特色老年公寓, 欢迎老年朋友入住, 体会盛泉孝爱文化。
诚聘: 护理员、护士、厨师、管理人员。
地址: 北园路梁府小区一区11号
电话: 13616410818

济南合众护理院
★济南长期护理保险定点医院 ★二级非营利性医养结合养老机构 ★中国康复研究院康复中心定点医院
免费接送 试住三天 合众护理·医养结合
电话: 0531-88275120

家政服务
●保洁58756345

空调维修充氟
●格力20移修充氟
89828339

专业疏通
专业疏通改道 修换马桶
杨15098882348
82217833 打孔

疏通改道 修换马桶
打孔抽化粪池 58602850
18888372276

疏通、改道、修换马桶、打孔
89152716 13791137050

高压清洗疏通下水道
15153120555

空调移修
海尔厂家86200001
工商注册 五区连锁
充氟、移机、保三年

三联售后移修
68669110

家电维修移修
◆精修89825882
◆精修冰箱空调
86631296

楼宇修缮
◆建国防水
13021700398
◆防水15063347771
◆专业防水
13864194193

专业疏通
◆通疑难改管道马桶
卫漏82777165
◆疏通改道抽化粪池
86879993
◆专通下水道
81879188

电脑维修
◆修电脑13698630257

管道安装维修
◆通下水道抽化粪池89208030

专业开锁
◆开换6666 6631

太阳能热水器移修
海尔专业移修
热水器、太阳能、空调移机、维修、
充氟、清洗、回收86670085

公告声明
济南市工商局天桥分局
2002年8月14日核发的注册号为3701052900762的济南当代城乡经济研究服务中心的营业执照正本丢失, 声明作废。
友情提示: 请交易双方妥善查验对方相关手续和有效证件, 本刊信息不作为承担法律责任的依据。招生信息需谨慎, 仅供参考。

招生培训
订版电话: (0531) 85196234 85196234 85196183

国家开放大学2017年春季招生
开设专业: 管理、建筑、会计、法学等。
教育部注册 学信网查询
15954910487 柴老师(手机、微信同号)
团体报名享受学费优惠300元

实验名师自办
一对一, 小班, 资深一线教师, 各科辅导 15098799169

高/初中英语数英签约135/110分
高/中考冲刺全日制集训签约上本科/重点高中
电话: 88664856、18615312611

初三高三考中后再交费
测评后定目标, 变被动为主动学习86600505

成人教育、函授、专科、
本科教育部备案、可查询 许老师
15318506066 15318223112

初高中英语数英签约135分
理化生接近满分
提分热线: 18668922211

订版电话
85196199

专业承接
混凝土路面、广场地面、车间、厂房地面、体育场地。
备有: 10米宽震动梁, 自动磨平机械。
欢迎新老客户光临
联系电话: 15206660888

订版电话
85196199

装饰装修
进行中

●省钱●省心●省力●省事
电话: 85196204 85196183 85196234

装修

专业承接
混凝土路面、广场地面、车间、厂房地面、体育场地。
备有: 10米宽震动梁, 自动磨平机械。
欢迎新老客户光临
联系电话: 15206660888

订版电话
85196199

订版电话
85196199

订版电话
85196199