



民情笔记
群众路线特别报道

编者按

走近基层劳动者,展现最质朴的美;探访基层单位,记录最真实的民声。为践行群众路线,改进工作作风,《今日济南》推出“民情笔记”栏目。多路记者将体验巡线工等基层劳动者的工作,感触火热的生活;和居委会、物业等“亲密接触”,感受基层脉动。目前,济南正在创建全国文明城市,物业管理被列为全市创建文明城市的窗口行业。“民情笔记”率先推出《创文明城市,建和谐物业》专栏。今后,记者将深入各区房管局和重点测评小区,采访调查物业管理现状、经验和创城背后的点点滴滴,敬请期待。

“社区警察”与物业互动 定期召开业主恳谈会 物业费收缴率100%的秘密



创文明城市 建和谐物业
指导单位:济南市文明办
济南市住房保障管理局

小区大门一个入口影响业主出行,物业调研一周花费17万元进行了改造;小区里有不文明现象,“社区警察”及时制止;每两月定期召开业主恳谈会,对业主提的问题意见承诺办理时间……从2010年起,路劲物业入驻御景城小区做了大量的工作,三年来物业收缴率保持100%。16日,记者深入小区,了解了物业管理的好点子。

文/片 本报记者 喻雯

小区入口改成双门 车辆出入不再拥堵

16日下午,记者来到御景城。看到小区大门双进双出,其中一个入口用于社区常住居民打卡进入小区,另一个入口用于外来人员登记进入,双向入口同时开放。

而在两个月前,小区的大门还只有一个入口。小区业主李女士说,原来大门只有一个入口,车辆集中出入时会很堵,外来车辆出入也会影响业主的正常通行。了解这一问题后,路劲物业公司总经理徐玉章经过一周的调研,他发现从周一到周五,每天早晨8点到8点半是最堵的时候。从小区大门到业主车库共有三道闸,每道闸的间距在100米左右,业主的车从车库出来经过第二道闸,再到大门刷卡,大约需要两分钟。由于时间过长,后来的车就紧跟着排起了长队。这时如果再有外来车进出,严重的时候大门口就堵成一锅粥。

徐玉章研究了好几套解决方案,他决定在原来一个入口的基础上,再增加一个入口。并且外来车辆与小区业主是严格分开的。

最终,物业公司花费17万元,把双车道改造成四车道。早高峰时,每辆车刷卡的时间从2分钟减到半分钟,业主排队时间短了,出入也畅通了。



社区警察在小区内巡查,发现不文明现象及时处理。

“社区警察”监督物业,发现处理不文明现象

64岁的张秀堂是御景城11号楼的业主,去年她加入“社区警察”队伍,每周二、周五上岗巡查。这两天,她发现一些业主在楼道里乱放自行车。起初她在自行车上贴了字条,请对方自觉推走。但是没起什么作用。后来, she就把自行车往外搬,搬一次没起作用,她就搬两次,两次没用就搬三次……就这样搬了多次后,业主就自觉地把自行车搬走了。

在御景城小区,像张秀堂这样的“社区警察”共有20人,他们由小区业主义务组成,是物业公司与业主之间的桥梁,在业主自治管理与物业管理中发挥了大的作用。

据徐玉章介绍,社区警察多是一些退休后的老人,平时在小区巡逻。“他们既可以发现处理小区的一些不文明现象,也能监督物业。”徐玉章说,小

区物业与业主之间不免会有一些矛盾,有些问题物业不好处理,还很容易激发更大的矛盾。但是如果换做是这些社区监督员,业主更容易接受。

张秀堂说,平时在巡查时,看到有人乱折树枝、乱倒垃圾、小孩在水池边玩等,她都会劝说。“他们看我年纪大,一般都会听。有的业主在我们的带动下也积极参与到‘社区警察’中。”张

秀堂还提出了一个点子:明年再放暑假的时候,让小区里的孩子也加入“社区警察”,自己管理自己,开学后给孩子的所在学校寄送表扬信,效果也应该不错。听到这个点子,徐玉章答应,明年可以试试。

槐荫区房管局物业科有关负责人称,“社区警察”是小区业主自治很好的形式,有借鉴推广的价值。

定期召开业主恳谈会,对业主意见及时整改

物业费收缴率低,一直是不少物业公司最头疼的问题。而在御景城小区,目前三个区2206户业主,连续三年物业费的收缴率一直是100%,交房客户也实现了零投诉。

为了更好了解业主的想法和诉求,物业公司每两个月定期召开“业主恳谈会”,每次参会的业主在20人左右,这些人都是随机抽取的。恳谈会从2010年开始,已经坚持了三年。

小区业主张秀堂参加了最近

的一次恳谈会。她印象最深的是:徐玉章不听表扬,只听意见和问题。“上次会议我们说了22个问题,物业都记下来了,每个问题都有相应的整改计划。”张秀堂说,最快的当天下午就解决了。

为了更好地与业主沟通,路劲物业在小区每个区都设有专门的“管家”。这些管家每天都会入户。业主有哪些投诉?哪些业主有需要报修的?近期对物业的满意度如何……这些管家要在两个月内把辖区的住户都走一遍。



物业公司召集业主代表召开恳谈会,听取业主反映的问题和意见。

<div><h1>搬家服务</h1><div> 电话: 85196183 85196489</div></div>		<div><h2>退伍老兵搬家</h2><p>正规注册66978266全市最低 搬家 搬厂 空调 设备 长途</p><h2>正规老兵搬家</h2><p>58598295 全市最低 正规注册</p></div>		<div><h2>南辛庄 王官庄 段店搬家</h2><p>89855658 钢琴 空调 市内长途</p><h2>市中区搬家</h2><p>◆八一—89851086玉函 ◆杆石桥68865158 ◆二七58592433 ◆玉函83676618 ◆建设路66715589 ◆南外环81968081经十</p></div>		<div><h2>天桥蚂蚁搬家</h2><p>89803881 五区连锁 正规注册</p><h2>历下区搬家</h2><p>◆解放桥88127105 ◆姚家82285558 ◆山师66661326 ◆东环82763355</p><h2>平顺搬家</h2><p>正规注册88555511五区连锁 搬家、搬厂、空调、设备、长途</p><h2>退伍老兵搬家</h2><p>81880829 搬家搬厂空调移机专业长途</p><h2>老牌蚂蚁搬家</h2><p>五区连锁87562366 空调家具拆装 高速长途</p><h2>骏马搬家 移修空调</h2><p>82172888 预约连锁标准长途 钢琴拆装家具保洁</p></div>		<div><h2>军人搬家</h2><p>81882828 正规注册、五区连锁</p><h2>泉城蚂蚁搬家</h2><p>五区连锁88884068正规注册 搬家 空调 长途 回收家电</p><h2>退伍军人搬家</h2><p>正规注册87976116五区连锁 搬家 搬厂 空调 设备 长途</p><h2>历下蚂蚁搬家</h2><p>空调移机 81881093</p><h2>天桥区搬家</h2><p>◆无影山80865095 ◆天桥82291288 ◆北坦67884518 ◆堤口67769666 ◆天桥85911889</p></div>		<div><h2>历城区搬家</h2><p>◆班长89168902 ◆蚂蚁82837888 ◆洪楼89091590</p><h2>正规老兵搬家</h2><p>五区连锁58768798 空调家具拆装 高速长途</p><h2>三鼎搬家</h2><p>五区连锁89076809</p><h2>济南搬家服务中心</h2><p>85513336 搬家、搬厂、设备起重、长途 空调移机、家具拆装</p><p>友情提示: 请交易双方妥善 查验对方的相关手续和 有效证件, 本刊信息不作 为承担法律的责任和依据。</p></div>	
<div><h2>搬家服务</h2><p>◆大众86769668 ◆燕山58593406 ◆山大86100385 ◆高新67811968 ◆一口价86888627 ◆历山88017316 ◆王官庄87190382长短途 ◆战友86803877拆家具空调</p><h2>正规老兵搬家公司</h2><p>82716123 单位、钢琴、设备、长途 空调拆装、五区连锁</p></div>		<div><h2>泉顺社区搬家连锁</h2><p>市中85883509槐荫87521009 天桥85880708历下68686682</p><h2>迁喜搬家公司</h2><p>58762865 58762866 居民搬家、公司搬家、 长途、空调拆装、设备起重</p><h2>专业空调专车移修</h2><p>83188892 拆装 精修 移修 充氟 五区连锁 高价回收</p><h2>老兵正规搬家</h2><p>58619892 全市最低 搬厂 空调 移机家具拆装 长途</p><h2>兄弟搬家</h2><p>正规注册82788885五区连锁 搬家 搬厂 空调 设备 长途</p></div>		<div><h2>好日子搬家</h2><p>88670311 空调家具拆装鱼缸钢琴专运</p><h2>齐鲁蚂蚁搬家</h2><p>58591582 五区连锁 正规注册</p><h2>金牌蚂蚁搬家</h2><p>68891395 长途 钢琴 鱼缸 家具拆装</p><h2>平顺搬家</h2><p>86875907 五区连锁 正规注册</p><h2>槐荫区搬家</h2><p>◆西站86509888</p></div>		<div><h2>齐鲁搬家</h2><p>市内长途最低 89856886 建设路 玉函 舜玉 舜耕路</p><h2>天桥蚂蚁搬家</h2><p>87307800 搬家搬厂 专业长途</p></div>		<div><h2>退伍老兵搬家</h2><p>81880829 搬家搬厂空调移机专业长途</p><h2>老牌蚂蚁搬家</h2><p>五区连锁87562366 空调家具拆装 高速长途</p><h2>骏马搬家 移修空调</h2><p>82172888 预约连锁标准长途 钢琴拆装家具保洁</p></div>		<div><h2>天桥区搬家</h2><p>◆无影山80865095 ◆天桥82291288 ◆北坦67884518 ◆堤口67769666 ◆天桥85911889</p></div>	