



编者按

民情笔记

群众路线特别报道

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，双向人口同时开放。

而在两个月前，小区的大门还只有一个人口。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，他决定在原来一个人口的基础上，再增加一个人口。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，她就把自行车往外搬，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。“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。

搬家服务	退伍老兵搬家 正规注册66978266全市最低 搬家 搬厂 空调 设备 长途	南辛庄 王官庄 段店搬家 89855658 钢琴 空调 市内长途	天桥蚂蚁搬家 89803881 五区连锁 正规注册	军人搬家 81882828 正规注册、五区连锁	历城区搬家
◆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	正规老兵搬家 58598295 全市最低 正规注册	市中区搬家	历下区搬家	泉城蚂蚁搬家 五区连锁88884068正规注册 搬家 空调 长途 回收家电	◆班长89168902 ◆蚂蚁82837888 ◆洪楼89091590
泉顺社区搬家连锁 市中85883509槐荫87521009 天桥85880708历下68686682	好日子搬家 88670311 空调家具拆装鱼缸钢琴专运	◆八一89851086玉函 ◆杆石桥68865158	◆解放桥88127105 ◆姚家82285558 ◆山师66661326 ◆东环82763355	退伍军人搬家 正规注册87976116五区连锁 搬家 搬厂 空调 设备 长途	正规老兵搬家 五区连锁58768798 空调家具拆装 高速长途
迁喜搬家公司 58762865 58762866 居民搬家、公司搬家、 长途、空调拆装、设备起重	齐鲁蚂蚁搬家 58591582 五区连锁正规注册	◆二七58592433 ◆玉函83676618 ◆建设路66715589 ◆南外环81968081经十	平顺搬家 正规注册88555511五区连锁 搬家 搬厂 空调 设备 长途	历下蚂蚁搬家 空调移机 81881093	三鼎搬家 五区连锁89076809
专业空调专车移修 83188892 拆装 精修 移修 充氟 五区连锁 高价回收	金牌蚂蚁搬家 68891395 长途 钢琴 鱼缸 家具拆装	退伍老兵搬家 81880829 搬家搬厂空调移机专业长途	济南搬家服务中心 85513336 搬家、搬厂、设备起重、长途 空调移机、家具拆装	◆无影山80865095 ◆天桥82291288 ◆北坦67884518 ◆堤口67769666 ◆天桥85911889	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 为承担法律责任的依据。
老兵正规搬家 58619892 全市最低 搬厂 空调 移机家具拆装长途	平顺搬家 86875907 五区连锁 正规注册	齐鲁搬家 市内长途最低 89856886 建设路 玉函 舜玉 舜耕路	老牌蚂蚁搬家 五区连锁87562366 空调家具拆装 高速长途		
正规老兵搬家公司 82716123 单位、钢琴、设备、长途 空调拆装、五区连锁	兄弟搬家 正规注册82788885五区连锁 搬家 搬厂 空调 设备 长途	天桥蚂蚁搬家 87307800 搬家搬厂 专业长途	骏马搬家 移修空调 82172888 预约连锁标准长途 钢琴拆装家具保洁		