



民情笔记  
群众路线特别报道

# 棚改小区开起物业联席会

## 志愿服务积分制带动业主参与小区管理



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

本报记者 喻雯

棚改回迁小区也将有联席会议制度。在天桥区,除了商品房小区外,棚改回迁小区集中是一大特点。为了做好管理工作,天桥房管局探索将联席会议制度在这类小区开展。此外,为了增强业主参与小区管理的意识,他们还推出“志愿服务积分制”,业主物业全都动起来,共同管好小区。



鲁能康桥社区志愿者参与社区管理,参与河道巡逻。 本报记者 蒋龙龙 摄

### 棚改回迁小区 开起联席会

“小区车辆停放无序,有占用消防通道的问题;小区自建成以来没有健身器材,住户晨练没有设施;电动车、自行车没有固定的停放地点,建议在小区修建一个车棚。”在盛世名门小区召开的第一次联席会议上,居民代表就给联席会议提出了三个问题。

与其他商品房小区不同的是,盛世名门是一个棚改回迁小区。这种类型的小区在天桥区比

较集中。据了解,目前天桥区已经交付的棚改回迁小区共有八个片区,回迁业主过万户。这些小区以回迁业主为主,有部分商品房业主,既有低保人群,也有廉租房住户。

越来越多的回迁居民入住新小区,从低矮平房搬进高楼,生活方式也在改变。物业服务如何保障也成了需要及时解决的问题,天桥房管局将联席会议制度引入了棚改小区。

盛世名门小区联席会议召开没过几天,小区物业就对地面车辆进行综合整治,办事处联系体育局将健身器材运进了小区,小区车棚修建事宜也得到了落实。据了解,目前宝华街办事处宝华新区、北坦办事处济安新区、聚贤北区物业管理联席会议制度建设正在筹备中。

此外,刘家庄社区率先在聚贤南区成立楼宇党支部,以党员相邻相近为原则,以楼栋单元为

单位建立“单元党小组”,并根据党员数量划分责任区,一个责任区为“一格”,党员在这个格中起到带动作用,同时为居民提供多种服务。

天桥区房管局副局长张晨光介绍,为了做好回迁小区的物业管理,天桥区的专业物业提前介入棚改小区,抓好入户接管,为后续管理减小阻力。2009年以来天桥区90%的回迁小区均由天房物业中心接管并开展服务工作。

### 志愿服务可积分 业主主动管小区

针对小区的矛盾、难点,除了物业的管理服务,天桥在小区推行志愿服务“积分制”管理,让热心业主参与到小区的管理中来,增强小区居民的认同感和归属感。

目前,馆驿街西社区推出志愿服务“积分制”管理模式,以积

分的形式鼓励居民志愿参与小区内环境整治、治安维护、文明城市创建等活动,以季度为单位对满100分的志愿者进行表彰和奖励,让为社区做出贡献的热心人得到回报,极大地调动了业主参与社区服务的积极性。目前积

分制管理已在盛世名门、茂新、聚贤等社区成功推行。

“积分制”管理设了9个服务岗位,依据不同活动内容,合理确定每项活动的不同分值,以累积分值的形式体现出来;为志愿者统一发放《志愿服务积分册》,

将开展工作、参与活动情况打分后据实记载,为换取奖品或服务累积分值提供依据;每季度以公益服务“积分榜”的形式在社区公布。目前,志愿服务“积分制”管理已在纬北路街道办事处9个社区推广。

### 专项培训 提升物业服务水平

小区日常管理矛盾多,难点多,是目前物业管理中普遍遇到的问题。在天桥区房管局副局长张晨光看来,如何让物业公司明确管理职责,自身不断提高,是做好管理的关键。“我们提前做好准备,避免各种矛盾纠纷的发生,远比等到发现问题后再去解决效率要高。”

上个月,在一次热线活动中,天桥区房管局物业科科长王海得知,花样年华小区业主家的下水道总是出问题,物业公

司多次疏通后仍没能解决。物业想动用维修资金对下水道做彻底维修,但是对一些程序问题不了解。

“当时我就想着帮助业主尽快申请维修资金。”王海说,他发现,物业公司对维修资金的审批程序以及所需的申请材料等都不清楚,而且也不清楚需要有专业资质的队伍维修等。在房管局的帮助下,原本5个工作日审批下来的维修资金,仅用两天就审批通过。

这次事件对王海触动很大。如果物业公司对维修资金的申请使用不清楚,如何对业主服务?为了普及维修资金使用知识,提高各物业企业相关人员对维修资金的了解和使用水平,9月17日率先在鲁能康桥社区举办专项住房维修资金培训。“这次培训是针对各物业企业工作的实际情况开展的,培训的内容更有针对性,效果很好。”王海说,未来他们会结合目前物业管理中的

热点问题,对物业公司做好专项培训。

此外,为了更好地发挥物业企业的示范带头作用,今年天桥区房管局组织部分优秀企业组建了互促会,针对行业发展方向,物业管理思路创新,物业管理工作中遇到的问题,好的经验做法定期进行交流。建立网络平台,利用物业行业QQ群,及时发布行业信息,下发通知文件,提供了便捷的信息交流通道。



良缘庆典 生日祝福 宝宝诞生 老人寿辰 金榜题名 乔迁新居 答谢师恩 佳期预告……

本栏目每周五在  
《都市消费》版面刊登  
邮箱: 296519079@qq.com  
订版电话: 85196498  
85196380  
13064061780

近期优惠:

1. 凭齐鲁晚报 2013 年订报收据均可免费刊登 2 块祝福;

2. 金秋买赠温馨回馈, 凡个人交费刊登祝福的, 交多少钱就送同等价值祝福一次;

3. 凡致电本栏目电话, 前来订阅 2014 年全年齐鲁晚报, 均可免费刊登 2 块祝福一次。

有新意

有面子

花钱少

忘不了

登报送祝福



