

1999年，济南的物业服务行业正式起步，在经历了20年的探寻摸索之后，已经逐步发展成为一个相对成熟的行业。从最传统的小区保洁，到如今的智慧物业，济南的物业管理在不断升级，解决社区居民的问题也越来越高效。



智慧型社区已经成为济南社区发展一种趋势，业主在这里生活地其乐融融。

从信用监管到社区“自治”

细数济南物业服务行业的20年

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 孙慧丽

80年代的红砖房社区 变身党建引领“新”社区

2012年，李平刚来济南，他把自己的第一个家安在了济南的正觉寺小区。李平回忆说，因为刚刚开始工作，可选择的地方不多，这个小区离上班的地方近，房租也相对便宜，所以他觉得还不错。后来，工作了几年之后，即将成家的李平在领秀城买了属于自己的第一套房子。当被问到住老房子和新房子感受有什么不同时，李平说，在住到新小区之前，他一直都觉得房子就是用来安身的：“像我之前住的老小区，虽然叫小区，但是我感觉就是街边的一栋楼，完全开放式，也基本见不到小区管理人员。”李平说，但是现在住的小区不一样，进门要刷卡，小区随处可见保洁人员，绿化维护人员，“我觉得，这才是家的感觉。”

其实，随着这几年济南物业管理行业的不断发展，不止是李平住的新建小区能感受到明显的变化，很多老小区也发生了明显的变化。

位于英雄山路附近的七东社区就是一个典型的例子。七东社区是一个拥有着几十年历史的老小区，济南市住房和城乡建设局物业处处长黄安平说：“这个小区我去过两次，给我感觉就是一个80年代的红砖房，过去是人都进不去的一个小区，小区脏乱差，到处是乱搭乱建的小棚子，但是通过我们的老旧小区整治改造，引进了长效管理机制，以党建为引领，把社区居委会、业主委员会、物业服务企业融为一体，来规范小区的管理之后，现在这个社区不仅换了新貌，而且社区和谐，秩序规范。”

黄安平表示，除了老小区，济南也有很多新小区在物业服务方面做得非常规范。“在新建小区中，名辉豪庭小区是一个比较有代表性的小区之一。这个小区即社区，在社区党组织的领导下，建立了居民委员会、业主委员会、物业服务企业共商事务、协调互通的工作机制。小区秩序井然有序，小区居民和谐生活。其乐融融。这反映这个社区负责人重视社区的管理工作，能够把物业管理当成是协助社区治理重要的一部分，所以才能有现在的这种和谐的局面。”黄安平说。

起步、成熟、不断完善 济南物业发展的三个阶段

不管是老旧小区改造后的长效管理机制建立还是物业服务小区物业服务活动的监督管理，都是济南市物业管理相关部门一直在探索前进的工作。自1999年物业服务行业这一概念传入济南之后，济南的物业管理才算是正式起步。

“1999年济南市政府确定了济南市房地产管理局为全市物业的主管部门，同年还颁布了济南市物业管理办法。从那个时候开始算，济南市的物业算是正式开始起步。”黄安

平说。此外，黄安平表示，从1999年到2019年这20年间，济南物业管理的发展可以分为三个阶段。

第一个阶段为1999年到2005年左右，这是济南物业的一个起步阶段。通过以点带面的形式，由最初在一个小区里开展物业的相关服务，到慢慢带动其他小区。“到2005年左右新建的商品房小区，基本上都实行物业管理服务，都有正规的物业服务企业从事服务工作。”黄安平表示。

第二个阶段为2006年到2012年左右。此时物业已经发展了大约5、6年的时间，一些相关的制度也在逐步的完善。物业管理的规模也在不断扩大，老百姓的自治意识也在逐步增强。“在这个阶段我们制定了业主大会的指导规则，制定了物业服务等级的服务收费制度，规范了住宅专项维修资金等，通过这些举措，当时济南的物业管理可以说已经发展到了一个比较成熟的阶段了。”黄安平说，“但同时，由于市场在逐步扩大，业主自治意识的提高，加上物业服务标准不规范等原因，这个阶段物业服务过程中的矛盾纠纷开始逐步增多了。”

第三个阶段实际上是从2013年到现在。“我们又重新修订了物业管理办法，针对第二阶段出现的物业服务纠纷，矛盾投诉多这种问题，开始逐步地把管理的重心下移，来满足日常工作和监管的需要。”黄安平说。

物业企业实行信用监管 一处失信，处处碰壁

从济南物业服务行业发展的历程来看，在这20年的发展过程中，济南物业服务行业已经从一开始的摸索阶段，向成熟阶段转变。

现阶段物业服务行业需要思考的问题是，在取消物业服务企业的资质的情况下，如何去正确地引导行业的发展。“资质取消之后，我们主要通过行业协会的自律和标准化建设两个方面来引导行业的发展。”黄安平说，“尽管有部分小企业在这方面还是不够重视，但行业里还有很多龙头企业，像山东明德物业、诚信行物业等全国20强的物业企业，我们通过引导这些大企业的发展，来带动整个行业的不断发展。”

此外，除去行业的自律和推行标准化，信用的监管也是引导物业服务企业正确发展的一个举措。“现在全国都在建立一个比较完善的信用监管的制度，目的是想通过这种信用管理做到失信联合惩戒，让企业一处失信，处处碰壁。”黄安平说。

记者了解到，从2012年开始，尽管当时资质还未取消，济南就已经开始实行信用监管制度了。“当时的信用办法还是比较有效的，因为在资质取消之前，企业一旦因为信用扣分，对企业资质的升级是有很大的影响的。”黄安平说。但资质取消之后，信用监管对一些行业的约束力就小了。“对于大企业来说，这还是有用的，因为会影响到企业的印象和品牌，但对于那些不遵守市场规律的，没有丝毫诚信意识的小企业来说，影响

还是会小一些。所以说我们现在引导行业的发展还是主要靠企业自身的诚信意识。”黄安平表示。

物业服务高科技加持 智慧型社区已成发展趋势

在现阶段物业服务体系中，济南已有社区已经实现了智慧化管理以及新型邻里关系的建立。

万科物业作为中国物业管理行业的领跑者，致力于让更多用户体验物业服务之美好。万科物业独立自主开发了“住这儿”APP，这是一款以社区生活为服务场景，连接小区居民、物业公司及专业生活服务商的互联网产品。用户通过在住这儿APP社区板块的“邻里分享”、“友两手”、“邻里互助”、“议事厅”等分区发布话题、发起社区议事、参与讨论等，与邻居交流情感、共同商讨社区事务，建立相互信任、互帮互助的新型邻里关系，实现社区邻里和谐。

而中海物业以“优你互联”为载体，打造“优+”互联网生态圈。中海物业旗下优你家互联网科技公司积极运用信息化技术提升服务质素，大力发展基于移动互联网平台的多元服务，以物业基础服务运营、社区资产运营、客户资产运营、生活服务运营为四大业务主线，以资源利用、资产运营、服务提供为“三维产品组合”，以开放性、兼容性的“优+”互联网生态圈作为运营载体，实现客户、商户、物业、合作方多方共赢，进一步贴近客户需求，提升客户体验，持续地进行产品迭代，精心打造中海智慧社区。

“智慧社区、智慧物业是近几年才提出的一种新概念，在物业服务行业这一块儿，一些大的企业正在逐步往这些方面发展，在未来这也是一个必然的发展趋势。”黄安平说。



济南乐山小区整治后环境优美，秩序井然。