

给183个小区物业打分排名次,连续垫底就“换人”,昌乐县——

妙招答“三问”,破解物业服务提升“三难题”

□潍坊日报社全媒体记者 付生 文/图

眼看一季度就要过去,最新的城市社区小区物业服务质量排名即将发布,让昌乐县城区的183个小区物业有的欢喜有的忧。

欢喜的,是因为自信这一段时间物业服务干得好,排名不会差。担忧的,是因为感觉最近物业服务没干好,排名会靠后。

昌乐城区的小区物业为何如此在意服务质量排名?原因在于该县推动主城区的宝都街道、宝城街道创新实行“城市社区物业管理考核办法”,并以此为抓手,围绕解答“谁来管、怎么管、管什么”三个问题,有力破解了“物业服务好坏难评判、物业服务质量难提升、物业公司难更换”三大难题。

谁来管?

政府不能当“旁观者”

据虹桥花园小区物业经理南顺伟介绍,昌乐的“城市社区物业管理考核办法”动真格。

真在哪?真考核、真排名!根据这个考核办法,相关街道对辖区内小区物业服务质量每季度进行一次打分排名,并分别按照相关比例设立“红黄榜”。

宝都街道设定的“红黄榜”比例,分别是小区物业总数的5%和3%,共有162家小区物业,每季度都会有8个上“红榜”,5个上“黄榜”。

“谁也不愿意上‘黄榜’。”南顺伟说,如果连续两次上“黄榜”,街道会发函建议相关物业公司更换小区物业经理;如果全年上“黄榜”且服务不达标,小区所在的社区会组织召开小区业主大会,重新选聘物业公司。所以,为了排名,大家都在努力搞好物业服务。

就这样,一个“排名”成了提升物业服务质量的“鲶鱼”。这也正是昌乐推动实行相关考核办法的目的。

“物业服务与群众生活密切相关,关系千家万户。”宝都街道党工委副书记吴国宗说,昌乐近60万人口,住在城区的约占三分之一,其中的大部分又住在宝都各小区,所以加强对小区物业的管理,既是事关群众幸福感的“关键小事”,也是推进社会治理的民生大事。



龙海原著小区物业工作人员检查小区幸福食堂的相关设备。

整改后的濠景海岸小区道路干净整洁。

虹桥花园小区居民在小区地下车库的免费自助洗车房洗车。

既然要管,就要管出实效。首先要确定“谁来管”。宝都街道的思路是:政府要发挥主导作用,不能当“旁观者”。

为此,这个街道成立物业管理服务中心,明确街道、社区、网格三级管理责任,并联合相关部门对各小区物业服务质量进行综合打分排名。宝城街道的做法与之相似。

“过去,物业服务好与差,评判标准是什么、谁来评判最公正是本难算的账。现在,一个打分标准下,各小区物业服务质量按分排名次,好与差,上下对比,一目了然。”宝都街道办事处副主任苏明伟说,对这个办法,各物业公司都认可,并形成了比学赶超的良好局面。

濠景海岸小区物业曾因连续两次上“黄榜”,被所在的物业公司更换了小区物业经理。新经理上任后,立即开展楼道乱堆乱放、绿化带垃圾多等问题大整改,让

小区人居环境得到全面提升。

整改期间,其所在的物业公司还投入50多万元自有资金,更换了小区监控探头、重新硬化了部分小区道路,对部分住宅楼外墙重做了保温和防水,赢得了小区居民和社区一致好评。在两个季度以后的考核中,该小区物业一举登上了“红榜”。

怎么管?

干好干差不能一个样

3月23日,记者到虹桥花园小区采访,得知该小区物业去年从宝都街道获得了10000元奖金。

“在去年的考核中,我们2次上‘红榜’,一次奖励3000元;1次进步比较大,奖励了4000元。”南顺伟说,搞好物业服务,本身就是物业应该干的,没想到还得了奖金,大家工作积极性更高了。

吴国宗告诉记者:“对物业服务质量进行打分排名,根本上是促进了服务质量提升,更好地服务小区居民。所以,对小区物业的管理,绝不能是干好干差一个样,必须树立鲜明的奖优罚劣导向,让好的物业做大做强,让差的物业没有市场。”

怎么奖优?落实奖补资金是一个好办法。为引导小区物业各显神通提升服务质量,宝都街道每个季度投入15万元,对每季度考核排名靠前的,环比进步大的小区物业,以及在基础设施投入、热办办理、特色活动开展等方面工作突出的小区物业进行奖励。

本来就应该干的活,干好了还给奖励,让不少小区物业尝到了甜头,进一步改进了服务措施。

就拿虹桥花园小区物业来说,1月份,他们向所在的物业公司申请15万元资金,在小区里建设了自助洗车房,供小区居民

免费使用,让大家拍手称赞。仅春节期间,就洗了200多辆。

据统计,去年,宝都街道共投入60万元奖补资金,带动各物业公司投入711万元实施了地面硬化、充电桩安装等各类实事269件,以街道“小奖补”撬动物业“大投入”,推动相关小区居民的幸福感持续增强。

除此之外,这个街道还对考核优秀的物业企业在红色物业创建、文明诚信企业推选等评先评优中予以优先推荐,让他们既得到奖励,又能获得荣誉。

怎么罚劣?鞭策措施必须落地。对上了“黄榜”,但没有碰到“换人”“换物业”红线的小区物业,宝都街道,宝城街道都通过开展黄牌警示、对发现的问题进行挂牌督导整改,对警示及整改情况向社会公开等方式,揭短亮丑,让相关物业公司“红脸出汗”,从而增强履职意识,提升服务

质量。

去年一年,宝都街道累计黄牌警示小区物业36次,警示并建议更换小区物业经理6次。

管什么?

激发物业服务主动性

在宝都街道物业管理服务中心,记者看到了一份宝都街道小区物业服务项目考核结果表,里面有基本服务情况考核、热线投诉处理考核、社区评分、网格员评分、加分项等打分项目。

宝都街道物业管理服务中心负责人张法胜介绍,提升物业服务质量,核心还是要发挥物业公司的主体作用,激发他们的主动性。为此,该街道对考核打分项目进行了专门设计,努力增强物业公司对考核的认同感,实现以打分促改进,以管理促提升。

“每个小区物业每月有最高80分的标准分;每季度有最高20分的小区居民评分,以及不固定的加分项。”张法胜说,标准分包括基本服务情况考核、热线投诉处理考核、社区评分、网格员评分等,“比如,小区里占用公共区域乱摆乱放现象,属于基本服务考核内容,每发现1处会扣2分。”

加分项则是小区提供了特别突出的服务项目,从而获得额外加分。比如,组织业主开展了丰富多彩的文体活动;在不使用住宅专项维修资金的情况下,对小区基础设施完善、公共设施更新等进行了新的大投入等。

“重点体现公平公正、务实管用的原则,标准分每月一打,每季度取3个月的标准分平均值,然后加上小区居民评分,额外加分,组成季度排名分。”张法胜说。

龙海原著小区物业就是因为小区居民评分高和加分项,在去年两次上“红榜”。“我们建设了小区幸福食堂,解决了小区内部分居民吃午饭问题,还定期组织业主开展运动会、阅读会等活动,开展免费磨菜刀、理发等服务。”该小区物业经理李清杰说,去年,他们共收到11面小区居民赠送的锦旗。

通过物业“小切口”做好民生“大文章”,昌乐把城市社区的物业服务打造成增强群众幸福感的重要支撑,并立足城乡融合发展新格局,持续提高物业服务的温度与广度。

政法“四长”谈法治营商环境

持续优化营商环境 助力做大做强中心城区

奎文区政府副区长、奎文公安分局党委书记、局长 赵永刚

公安机关既是参与社会管理服务的行政执法部门,又是打击违法犯罪的刑事司法部门,具有打击和服务的双重属性,在优化营商环境中的重要作用不容忽视。当前,奎文正处于“做大做强中心城区”的重要时期,公安机关必须主动作为、勇于担当,以优化法治化营商环境、保障企业安全经营,作为服务全区工作大局的重要着力点,紧紧围绕经济发展“需求侧”,完善公安服务“供给侧”,让公安工作成效更多、更好、更直接地体现在促进和护航经济高质量发展上来。

便捷高效,“全周期”优化政务服务。深化“高效办成一件事”改革。开展公安政务服务证明事项梳理,对事项逐一再瘦身、再完善,实现更高层次的融合服务。探索整合一定区域内的窗口警力资源,打造布局更优化、办事更便捷的公安服务实体。升级项目警长制,以新开工41

个重点项目、55个续建项目为服务对象,设置区级项目警长,构建涉企问题收集、解决、反馈、监督的闭环管理机制,全力保障项目建设投产。提升涉企服务专窗效能。推出节假日预约办、材料容缺办、特事加急办等便利服务措施,实现企业批量业务即到即办。

主动作为,“全方位”守护安心安业。建立涉企案件盯办督办机制。重大涉企案件逐案建立督办专班,定期研究督导案件侦办。探索建立涉企案件“绿色通道”报案机制,全力提升返赃挽损率。完善金融风险防范机制。抓好分级预警、动态管控、汇聚数据“三个环节”,坚持数据引领、属地管控、主体责任、打防一体“四个原则”,聚焦在营企业与注册企业不符等“六类问题”,持续开展“扫楼清街”行动,依法严打非法集资等违法犯罪,有效防范外溢金融风险。优化防范护企机制。充分发

挥全区3个警务站、17个警务室辐射效能,加强对企业周边重点部位、重点时段的巡逻防控,排查整治突出治安隐患。依托非警务警情分流处置,完善矛盾纠纷多元调处化解机制,消除涉企不安定因素。

数智赋能,“全要素”夯实支撑保障。织密视频感知网络。加快“3+3+1+N”全息感知项目落地,加强十二大产业园区、47栋重点商务楼宇周边感知前端建设,为企业安全经营、有序生产打造安全屏障。强化专业支撑。依托经侦驻企工作站,充分发挥资金查控、数据分析和情报导侦优势,从法律风险、防控对策、完善内控等角度,为企业开展专题培训。构筑数据网络安全屏障。加强对重点企业网站、信息系统和数据的安全审查,波次开展应急演练,帮助企业建立事前防范、事中监测、事后应急的安全保障体系。

助力优化营商环境 彰显法院责任担当

奎文区人民法院党组书记、院长 韩昆亮

法治是最好的营商环境,也是实现高质量发展的重要保障。奎文法院深入学习贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要论述,立足审判执行主责主业,持续深化高质量司法实践,在打造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境中展现担当作为,为奎文区高质量发展提供有力的司法保障。

优化法治化营商环境,要强化使命担当。人民法院首先是政治机关,营造法治化营商环境,人民法院使命在肩、责无旁贷。要提高政治站位,坚持用“心”扛起责任担当,用“情”创新办法举措,用“力”锻造过硬队伍,更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用,让法治成为营商环境“最硬内核”。要把优化法治化营商环境作为“一把手”工程,自觉增强全面创优法治化营商环境的责任感、使命感和紧迫感,全

面落实重点任务,当好主力军,打好主动仗。

优化法治化营商环境,要坚持服务大局。始终牢记“国之大者”,立足审判职能,把维护企业生产经营秩序,保护企业家合法权益,呵护企业防范化解风险,助力法治化营商环境建设贯穿于立案、审判、执行的全过程。紧紧围绕全区“项目建设攻坚年”“城市更新突破年”中心工作,成立司法服务专班,服务保障城市更新。要常态化开展扫黑除恶专项斗争,依法严惩涉企犯罪,为企业创造安全稳定的发展环境。要加强知识产权司法保护,高质量服务创新发展。要拓宽破产案件审理思路,完善企业破产府院联动机制,深度盘活社会资源,提高破产财产处置效益,畅通企业市场退出通道。要创新智慧执行,以机制优化、信息赋能、协同联动为着力点,常态化开展集中执行专项行动,切实兑现

企业胜诉权益。

优化法治化营商环境,要延伸司法职能。要全面深化涉企案件快立、快审、快执工作,聚焦案件全流程管理、全过程监督,推进案件审理执行提质增效。要进一步强化“如我在诉”意识,持续推进服务企业专员制度,常态化开展“法官进企业”等活动,帮助企业识别、规避、控制和化解风险,用心用情服务企业,让企业切实感受到司法温度。要充分发挥司法建议功能,及时向有关部门发出司法建议,帮助企业解决“急难愁盼”问题。要健全一站式诉讼服务体系,推进“一次办好”“一网通办”,打通服务群众“最后一公里”。要坚持新时代“枫桥经验”,充分发挥“老窑匠住建领域调解工作室”等特色调解品牌优势,深入推进涉企纠纷诉源治理,促使更多涉企纠纷化解在基层、解决在萌芽状态。

优化法治营商环境 擦亮高质量发展法治底色

奎文区人民检察院党组书记、检察长 贾箫予

打造法治化营商环境,服务保障民营经济高质量发展是检察机关义不容辞的责任。检察机关推进法治化营商环境工作,应始终坚持法治思维、法治方式,紧扣“四大检察”,进一步找准优化法治化营商环境的着力点和落脚点,综合运用打击、监督、保护等检察手段,一体推进、能动履职、全面发力,提供更加优质多元的检察产品。

细化服务举措,着力助企纾困解难。一是完善推进机制。根据新形势、新问题、新情况进行定期分析研判,提出针对性工作措施。定期向地方党委报告检察机关推进法治化营商环境建设工作举措、办理的重大典型案例。二是深入走访企业。完善服务企业联系机制,进一步深化企业大走访活动,积极帮助协调解决制约企业发展的困难和

问题。三是强化协作配合。建立健全与工商联的协作配合机制,常态化联合开展普法宣传、法治体检、法律咨询等活动。

突出履职重点,维护公平有序市场经济秩序。一是依法严厉打击犯罪。持续加大对制假售假、金融诈骗等破坏市场经济秩序犯罪的打击力度,依法惩治侵害企业合法权益犯罪。依法打击职务犯罪,推动构建亲清新型政商关系。二是落实平等保护责任。对涉企案件进行经济影响评估,慎重选择办案方式,严格适用强制措施,依法适用认罪认罚从宽制度,对轻微案件简化诉讼程序,维护企业正常经营发展。三是服务产业体系建设。依托司法案对产业政策落地中遇到的法治问题和风险隐患展开深度调研,积极向党

委、政府建言献策,全力服务保障现代化产业体系建设。

深化能动履职,不断提高优化营商环境检察贡献。一是依法办理涉企民事检察案件。持续开展涉民营企业民事执行案件监督和非诉执行案件监督工作,强化涉企虚假诉讼案件监督,营造诚实守信的市场环境。二是高效办理涉企行政检察案件。聚焦保护企业权益、保障基本民生等重点领域,通过促进和解、公开听证、司法救助等方式实质性化解行政争议,促进基层依法治理。三是精准办理涉企公益诉讼案件。对侵害企业合法权益、损害国家利益和社会公共利益的案件,充分运用诉前磋商、检察建议等手段,督促相关行政职能部门依法规范履行职责。

发挥司法行政职能作用 持续优化法治化营商环境

奎文区司法局党组书记、局长 王照刚

奎文区司法局深入学习贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要指示精神,牢固树立“法治是最好的营商环境”理念,进一步完善服务保障营商环境的具体措施,精准服务、主动作为,打好服务大局“组合拳”,充分发挥法治固根本、稳预期利长远的保障作用,持续优化法治化营商环境。

提升法律服务水平,为企业依法高质量发展保驾护航。延伸服务触角,做深做实金融法律服务工作,助力优化营商环境和金融纠纷诉源治理。依托金融法律服务中心,打造“行业调解+赋强公证+司法辅助”金融纠纷治理新模式,服务保障金融赋能城市更新和实体经济。深化涉企法律服务,结合奎文区实际创新实施“公共法律服务进楼宇”,利用楼宇律所打造“楼宇法律服务站”,为楼宇企业提供更加便捷

高效的法律服务。持续推进企业合规法律服务,不断拓展服务内容,服务保障企业依法健康经营,为经济社会高质量发展提供坚强的法治保障。

健全执法监督体系,维护良好的法治化营商环境。畅通企业提请行政复议的渠道,综合运用公开听证、实地调查、调解和解、专家会审等方式,坚决纠正违法或不当行政行为。聚焦柔性执法,从行政执法源头、行政执法全过程、重点执法领域、执法监督体系四个方面,明确工作要求,切实推进严格规范公正文明执法。组织开展行政执法单位开展规范行政执法检查工作,严格落实行政执法裁量权基准制度,做好现行有效的行政执法裁量权基准的备案与公示,以有效监督助力涉企行政执法部门提升行政执法质效,推动法治营商环境再优化、再升级、再突破。

强化普法宣传职能,营造亲商助企的浓厚氛围。立足司法行政职能,大力开展“法律服务进企业”普法宣传活动,通过线下、线上两个平台,面向企业经营管理人和职工开展各类法治宣传和培训,提高企业依法经营、依法管理、依法维权的能力和水平。在线下,组织执法人员、律师、公证员、普法志愿者等,为楼宇企业特别是中小微企业提供法治宣传、法律咨询、合规辅导、民商事调解、知识产权保护,以及行政复议、公证、仲裁、司法鉴定等法律服务。在线上,依托“法治奎文”微信公众号,增设企业合规服务专栏,定期发布企业合规相关法律知识;打造“正见普法”品牌普法工作室,面向企业开展法治宣传、法治体检等活动,推动企业合法合规经营,防范法律风险,切实增强涉企普法宣传效果。