

东莞良平社区物业管理考核融入基层社会治理模式

李玉春

东莞城市学院法学院 世新大学管理学院

DOI:10.12238/jpm.v3i6.4970

[摘要] 贯彻落实党的十九大、十九届四中全会精神,加快推进新型城镇化建设,满足人民对美好生活的需要日益增长,充加强社区基层党组织建设,规范物业服务行为,构建诚实守信的物业服务市场环境,建立常态化的监督考核机制,进一步促进物业管理行业健康有序发展,不断提高群众满意度和获得感。

[关键词] 物业管理; 考核办法; 社会治理

中图分类号: C931.3 **文献标识码:** A

Dongguan Liangping Community Property Management Assessment Integration Incorporate Social Governance Model

Yu chun Li

Dongguan City College Law School Shih Hsin University College of Management

[Abstract] Implementing the spirit of the 19th National Congress of the Communist Party of China and the Fourth Plenary Session of the 19th CPC Central Committee, we accelerate the construction of new urbanization, meet the people's demand for a better life, strengthen the construction of grass-roots party organizations in the community, standardize property services, build honesty The trustworthiness market environment of trustworthiness, establish a normalized supervision and assessment mechanism, further promote the healthy and orderly development of the property management industry, and continuously improve the satisfaction and sense of gain.

[Key words] property management; assessment methods; social governance

引言

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的十九大精神,加快推进新型城镇化建设,满足人民对美好生活的需要日益增长,充分发挥党的组织优势,加强社区基层党组织建设,以建立“四位一体”管理模式为重点,以加强行业监管和政策保障为抓手,着力构建“党建引领、社区抓总、各方联动、企业先行”的物业管理工作体制,规范物业服务行为,构建诚实守信的物业服务市场环境,建议常态化的监督考核机制。从业主的角度来看,符合广大业主对于美好生活的追求,通过物业管理服务质量的评价,有效找出物业服务的不足之处,有利于业主得到更高质量的物业服务;从物管公司的角度来看,通过对特定住宅小区物业管理服务质量进行评价,可以有效找出自身工作的不足之处,再通过合理的分析方法,能够为物管公司提供有效提升服务质量的方法路径,从而提升物业服务企业在行业中的竞争力;从基层社区的角度来看,可以有效建立住宅小区物业管理服务质量评价体系,在业主和物业服务企业间建立起有效的沟通渠道,为双方提供切实可行的合作共赢的方法。

1 东莞市寮步镇良平社区物业管理考核办法现状

1.1 基本情况

寮步镇良平社区于2008年5月正式成立,是一个全新的服务型社区。目前共有48个花园小区由良平社区管理,其中黄沙河以东有28个小区,黄沙河以西有20个。为进一步规范物业管理服务行为,提高住宅小区物业管理服务水平,切实改善小区居民生活环境,使广大居民更好地享有优质的物业管理服务,需着力构建政府扶持、市场运作和社区居民共同参与新格局,推进住宅小区物业管理全覆盖,积极探索与经济社会发展水平相适应的住宅小区物业管理服务有效模式,全面提升服务标准,不断改善人民群众居住生活品质。

以“良平社区物业管理考核”为主题,面向社区物业管理人、业主、社区工作人员等进行调研,从参与人数来看,社区领导占比例9.76%;物业公司领导占4.88%;社区工作人员占53.66%;物业公司职工占21.95%;居民占9.76%。

从物业管理考核中的角色扮演调查分析来看,直接参与物业考核办法的制定者占4.88%;参与考核的工作人员占31.71%;被考核组织领导占9.76%,考核指标的对应工作直接相关者占46.34%;其他占7.32%。

1.2 现行的良平社区物业管理考核指标情况调查

对良平社区物业管理考核办法了解程度调查主要从各个参与者对物业管理考核办法的认识, 具体内容的了解等几个方面来进行。具体调查结果见下图:

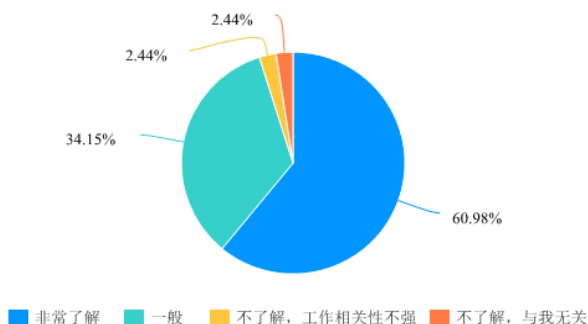


图1 良平社区物业管理考核办法了解程度

调查发现, 有60.98%的人认为对良平社区物业管理考核办法非常了解; 有34.15%的人认为对良平社区物业管理考核办法一般了解占34.15%; 不了解, 有2.44%的人认为良平社区物业管理考核办法与工作相关性不强占比2.44%; 还有2.44%的人认为对良平社区物业管理考核办法不了解, 与他无关。这表明大多数大学生对于良平社区物业管理考核办法有较为的清楚认识, 但还存在对良平社区物业管理考核办法认识模糊问题, 这凸显了认知准确性方面存在的薄弱环节。

对“现行良平社区物业管理考核办法满意程度”的调查, 了解良平社区对当前行良平社区物业管理考核办法满意程度。其中有63.41%的人感觉非常满意, 认可度超过了一般以上; 有36.59%的人感觉一般满意; 这说明大家对于现行良平社区物业管理考核办法感觉相对满意。这也说明物业管理考核办法如何更好地提高满意度, 满足大家的需要。对“现行良平社区物业管理考核指标设置满意程度”的调查, 了解良平社区对当前行良平社区物业管理考核指标设置内容的满意程度。其中有58.54%的人感觉非常满意; 有41.46%的人感觉一般满意; 这说明大家对于现行良平社区物业管理考核指标设置感觉满意, 也体现现行良平社区物业管理考核指标设置比较准确, 但是从另一个层面还需要进一步的细分细化。针对“现行良平社区物业管理考核指标权重分配满意程度”的调查, 了解良平社区对当前行现行良平社区物业管理考核指标权重分配满意程度。其中有68.29%的人感觉非常满意; 有31.71%的人感觉一般满意; 这说明大家对于现行良平社区物业管理考核指标权重分配满意程度感觉满意, 也体现现行良平社区物业管理考核指标权重分配设置比较准确。为满足社会环境变化要求, 需要进一步的更加合理的分配其权重。对“现行良平社区物业管理考核指标体系的公平公正性满意程度”的调查, 了解良平社区对现行良平社区物业管理考核指标体系的公平公正性满意程度。其中有65.85%的人感觉非常满意; 有34.15%的人感觉一般满意; 这说明大家对于现行良平社区物业管理考核指标体系的公平公正性满意程度感觉满意,

也体现现行良平社区物业管理考核指标权重分配设置比较准确, 但是从另一个层面还需要进一步的细分细化。对“现行良平社区物业管理考核指标体系的科学合理性满意程度”的调查, 了解良平社区对现行良平社区物业管理考核指标体系的科学合理性满意程度。其中有63.41%的人感觉非常满意; 有36.59%的人感觉一般满意; 这说明大家对于现行良平社区物业管理考核指标体系的科学合理性满意程度感觉满意, 也体现现行良平社区物业管理考核指标体系的科学合理性设置比较准确, 还需要进一步提升其公平公正性满意度。

对“现行良平社区物业管理考核指标存在的最大问题”的调查, 问卷挑选了7个比较具有代表性的考核内容, 了解现行良平社区物业管理考核指标存在的最大问题存在程度。其中选择“没有结合物业公司特殊情况”的人数为41.46%。认为“评估流于形式”有39.02%。认为“反馈信息模糊”有36.59%; 认为“评估内容不全面”占26.83%; 认为“主要内容没有量化, 较笼统”占26.83%; 其中还有7.32%和4.88%分别选择了“内容不合理”和“不公正”, 其他占7.32%。这说明还需要制定全面, 公正, 合理等考核办法, 进一步结合物业公司的情况。

1.3 物业管理考核指标体系设置调查

对于“物业管理考核多长时间进行一次为宜”的问题, 有41.46%的人认为, 物业管理考核半年时间进行一次为宜, 有34.15%的人认为, 物业管理考核1个季度时间进行一次为宜, 有9.76%的人认为物业管理考核1个月时间进行一次为宜, 各有7.32%的人认为, 物业管理考核一年时间或者根据工作项目的完成时间而定进行一次为宜。这说明, 大部分认为半年考核一次为宜。

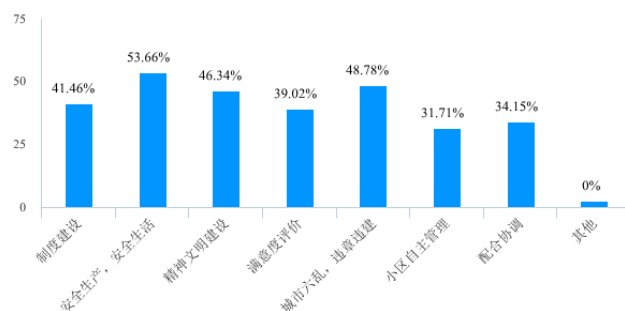


图2 物业管理加强考核

关于“物业管理加强哪方面的考核?”的问题, 53.66%的认为, “安全生产, 安全生活”应该加强考核; 48.78%的认为, “城市六乱, 违章违建”应该加强考核; 46.34%的认为, “精神文明建设”加强考核; 41.46%的认为, “制度建设”应该加强; 39.02%的认为, “满意度评价”应该加强; 34.15%的认为, “配合协调”应该加强; 31.71%的认为, “小区自主管理占”应该加强; 需要从以上几方面进行加强考核。

关于“物业管理考核办法实施过程中哪个环节最需要进一步加强”的问题, 60.98%的认为, “考核申诉渠道畅顺(对于考核中有异议, 可随时向有关领导或部门进行申诉)”应该加强;

56.1%认为,“表彰奖励(对于有突出者,可进一步予以奖励)”应该加强考核;51.22%认为,“考核面谈(上级的面谈技巧,下级的主动性,参与性,双方沟通信息的流畅及结果)”加强考核;24.39%认为,“评分数据统计后需要公示”应该加强。这说明,考核申诉渠道,表彰奖励,面谈沟通等环节需要加强。

调查显示,物业管理考核指标体系模块初步定为综合管理(含制度建设(应急预案)、公共设施设备);安全生产、安全生活(含安全生产培训、消防安全、防疫安全等);环境卫生(含城市六乱、垃圾卫生等);文明、行业创建(含文明宣传、志愿服务、违章违建);配合协调(含配合工作、参加会议等);满意度评价(含社区、业主评价等);特色工作等几个模块,100%都同意以上模块设置。关于“您认为以上的考核指标体系模块的考核指标权重分值应该如何分配?”的问题,有60.98%的人认为,应该提高“综合管理”;有58.54%认为,应该提高“安全生产、安全生活”;有58.54%认为应该提高“环境卫生”;有53.66%认为应该提高“文明、行业创建”;有53.66%认为提高“配合协调”;有53.66%认为提高“满意度评价”;有14.63%认为力求平均。需要从几方面加强提高。

2 东莞市寮步镇良平社区物业管理考核办法革新

深入了解寮步镇良平社区物业管理现状,在总结以往相关研究成果的基础上,分析住宅小区物业管理服务质量影响因素,力争丰富相关研究内容。构建一套科学合理的评价体系,能有效准确的评价物业管理服务质量,其中包括评价评价指标集的初选、优选、赋权等过程。通过先后建立评价体系的和对评价方法进行遴选。建立健全“统一领导、横向到边、纵向到底、综合协调”的物业管理工作体系,强化物业管理各方主体责任,有序推进住宅小区规范化、长效化管理,努力营造管理有序、环境优美、治安良好、生活便利、文明祥和的居住环境。

2.1 考核目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的十九大、十九届四中全会精神,加快推进新型城镇化建设,满足人民对美好生活的需要日益增长,充分发挥党的组织优势,加强社区基层党组织建设,规范物业服务行为,构建诚实守信的物业服务市场环境,建立社区住宅小区全覆盖考核体系,突出抓好物业服务质量和提升,建设和谐美丽社区,提高群众满意度和幸福感。

2.2 考核原则

第一,分级考核、全面覆盖。建立社区对小区的物业管理考核体系,逐级落实考核责任,实现考核全覆盖的目标。坚持问题导向、突出工作重点。重点解决物业管理体制机制不顺,小区环境卫生、秩序差,安全管理不到位,物业服务标准不落实,业主满意度低等突出问题。公开、公平、公正、定量考核。统一考核内容和考核标准,实行定量考核,主管部门、行业专家、第三方力量等多方参与,做到考核结果公平、公正,信息公开。对所在住宅小区物业服务企业实行第三方测评、业主满意度、社区综合考核考核方式。

第二,计分规则。按照单个住宅小区物业服务质量为该住宅小区的物业服务企业考核赋分的原则进行考核计分,每半年考核。半年考核总分100分,由第三方测评(分值75分)、社区综合考核(分值10分)、业主满意度(分值15分)构成。考核分数=第三方测评*75%+社区综合考核*10%+业主满意度*15%。

2.3 考核内容

第一,社区工作配合协调度考核(100分):接受社区监督,配合社区开展工作,及时社区下发的通知及任务;按时参加社区召集会议,组织考核活动等;无擅自替会行为;按时参加会议无迟到早退;按照要求及时报送资料;及时落实业主的合理诉求,无打骂业主等恶劣行为,小区无上访等群体性事件发生。

第二,住宅小区物业服务质量考核(100分):综合管理(20分);环境卫生(20分);安全生产、生活及秩序维护(23分);精神文明建设(14分);小区自治管理(23)。

第三,满意度测评(100分):业主满意度分满意、基本满意、一般、不满意四种情形,测评内容包括:综合管理服务(16分);房屋管理与维修养护(9分);共用设施设备维修保养服务(12分);秩序维护服务(12分);保洁服务(12分);绿化养护服务(12分);安全管理(12分);精神文明建设(9分);智慧物业建设(6分)。

2.4 考核程序及组织实施

第一,社区工作配合协调度考核,依据查看档案资料等形式开展考核。第二,住宅小区物业服务质量考核。本项考核每半年一次,考核对象为住宅小区的物业服务企业。第三,业主满意度测评。本项考核社区每半年组织一次,考核对象为物业服务企业管理的所有住宅小区。

2.4.1 考核组织。由社区主管部门牵头组织实施,具体落实可聘请第三方社会专业机构实施。每个小区每次调查业主满意度覆盖率按户计不少于50%,原则上每年小区业主满意度调查覆盖一遍。

2.4.2 考核依据。统一的《寮步镇良平社区物业服务质量业主满意度评价表》(附件3)。

2.4.3 考核形式。入户调查、网络调查或者手机下载APP调查等方式。

2.4.4 计分办法。

(1)业主打分。依据《良平社区物业服务质量业主满意度评价表》,业主对33个项目选择满意度评价档次,在相应档次打“√”,其中第1个项目满意得4分,基本满意3.2分,一般2.4分,不满意0分;其余32个项目满意得3分,基本满意2.4分,一般1.8分,不满意0分。业主完成选择后,得出评价分数,并在评价表中填写对小区管理的意见和建议。

(2)小区得分。组织单位汇总小区参与调查的业主打分,取平均分作为小区得分。

2.4.5 小区排名。以业主满意度测评结果为主要依据,社区、的评价意见对辖区所有物业服务企业管理的住宅小区按百分制进行综合评分和综合排名,并对群众满意度情况进行分析会诊,制定整改措施。其中,业主满意度测评结果占80%,社区评价各占

5%。社区评价重点为企业履行物业服务合同及政策贯彻落实情况。

2.4.6公布“红黑榜”。社区根据辖区内小区排名,分别按一定比例(10%左右)通过市物业主管部门门户网站或其他媒体向社会公布排名靠前和靠后的小区名次和名称,同时公布物业服务企业和项目负责人。公布时间不迟于每年6月30日、12月31日。

2.4.7结果运用。列入“红黑榜”的住宅小区,作为物业企业信用评级优良信息和负面信息,记入物业企业信用档案。物业主管部门对列入“黑榜”项目的物业服务企业予以通报批评,约谈企业负责人,并限期整改。

[基金项目]

东莞城市学院青年教师发展基金项目“依法治国视域下社会治理科学化模式与路径研究”(项目编号:2020QJY002R)资助的阶段成果。

[参考文献]

[1].关于我国物业管理模式的反思与再造[C]//和谐社区通讯2012年第3期(总第20期).[出版者不详],2012:7-31.

[2]颜芳芳.新加坡和香港保障性住房物业管理的经验与启示[J].科技与企业,2012,(01):32+34.

[3]高惠萍.物业管理企业绩效考核工作研究[J].现代物业(上旬刊),2014,13(06):124-125.

[4]阮伟基.香港公共房屋管理[J].城市开发,2017,(19):31.

[5]李羚.物业管理中政府公共性创新研究[J].经济体制改革,2007,(03):146-150.

作者简介:

李玉春(1984--),男,汉族,安徽阜阳人,台湾世新大学行政管理系博士研究生,东莞城市学院讲师,研究方向:社会治理、公共管理。

中国万方数据库简介:

万方数据成立于1993年。2000年,在原万方数据(集团)公司的基础上,由中国科学技术信息研究所联合中国文化产业投资基金、中国科技出版传媒有限公司、北京知金科技投资有限公司、四川省科技信息研究所和科技文献出版社等五家单位共同发起成立——“北京万方数据股份有限公司”。

万方数据是国内较早以信息服务为核心的股份制高新技术企业,经过20年来快速稳定的发展,万方数据目前拥有在职员工近千人,其中硕士以上学历约占25%,专业技术人员占70%,已经发展成为一家以提供信息资源产品为基础,同时集信息内容管理解决方案与知识服务为一体的综合信息内容服务提供商,形成了以“资源+软件+硬件+服务”为核心的业务模式。

万方数据以客户需求为导向,依托强大的数据采集能力,应用先进的信息处理技术和检索技术,为决策主体、科研主体、创新主体提供高质量的信息资源产品。在精心打造万方数据知识服务平台的基础上,万方数据还基于“数据+工具+专业智慧”的情报工程思路,为用户提供专业化的数据定制、分析管理工具和情报方法,并陆续推出万方医学网、万方数据企业知识服务平台、中小学数字图书馆等一系列信息增值产品,以满足用户对深层次信息和分析的需求,为用户确定技术创新和投资方向提供决策支持。

在为用户提供信息内容服务的同时,作为国内较早开展互联网服务的企业之一,万方数据坚持以信息资源建设为核心,努力发展成为中国优质的信息内容服务提供商,开发独具特色的信息处理方案和信息增值产品,为用户提供从数据、信息到知识的全面解决方案,服务于国民经济信息化建设,推动全民信息素质的提升。