# 昌平区悦府家园物管会做了这些事提升小区居住品质！

悦府家园社区成立物管会，更换物业企业，群策群力，提高物业管理服务水平，打造共建、共治、共享的社区治理格局。

01社区及物管会基本情况

悦府家园社区建于2013年,社区分为盖上、落地区、公租房三个区域，共计24栋楼，盖上14栋，落地区5栋，公租房5栋。共计户数为4601户，常住人口10015人。

按照《北京市物业管理条例》规定，悦府家园社区于2020年6月17日成立物业管理委员会，由7名成员组成，其中主任1名，副主任1名，委员5名。物业管理委员会党支部于7月16日成立。

02物管会工作开展情况

悦府家园社区充分发挥党建引领作用，建立东小口镇、社区、物管会、开发公司、第三方物业评估机构多方协调联动体系，每月定期开展巡检例会，畅通信息渠道，共同协商解决居民诉求。悦府家园社区物业管理委员会于2020年8月8日召开第一次会议，充分发挥物管会职责，对园区存在问题给绿城物业下发整改通知单，加强对物业公司的监督。建立微信群，加强沟通，本着公开、公平、公正的原则处理重大事项，把协调解决的重、难点问题建立整改措施台账，严格落实各方责任，进一步提升社区物业服务管理水平，切实提高居民的满意度。

03物管会做了哪些事

（一）聘请第三方评估机构对物业服务开展评估

悦府家园社区物业管理委员会、开发商北京京投银泰尚德置业有限公司联合聘请第三方评估单位，多方联合对物业服务品质进行检查、监督并指导。物管会、居委会、开发公司、第三方评估机构、物业公司每月联合巡检，针对园区疫情防控、日常管理制度、设备机房、消防安全、环境卫生等方面给出检查评估意见；对检查存在的问题会上通报，并提出整改建议，责令物业限时整改。

（二）倾听群众呼声，畅通沟通渠道

物管会在党支部引领下，以群众为基础，畅通群众反映问题渠道，构建共治格局：

一是建立民生议事厅，多次召开业主会议，倾听群众呼声，协调物业、开发商、公租房管理中心、清悦小学幼儿园联合解决居民诉求。在社区居委会一站式办公大厅设有登记本，针对每天接待的来访者和来电者进行登记，耐心谈话，解决其反映问题。

二是落实“有事请找我”党员联系群众的服务机制，建立多个“有事请找我”微信群。悦府家园社区物管会人员密切关注群里动态，了解群众的真实呼声，将被动服务转为主动服务，把问题化解在苗头状态。

三是成立了社区12345接诉即办专班，由物管会成员兼任，自物管会成立以来共协调解决450余件投诉，以最快的速度解决问题，努力提高满意率、解决率。

（三）督促物业清理楼道杂物，加强日常管理

悦府家园社区两委人员对社区进行了安全隐患大排查行动，对社区各单元各楼层进行了地毯式检查，包括楼道、设备房杂物、消防通道、消防器材等，检查过程中发现楼道堆放杂物现象严重。社区物管会联合社区党支部、居委会、消防中队约谈物业，召开整改会议，要求物业限时整改。对所有整改措施及过程留好影像资料，做好台账，确保小区的安全稳定。

（四）疫情防控实现小区封闭式管理

自疫情防控以来，悦府家园社区一直实行封闭式管理。出入管控根据疫情防控政策适时调整。对外来人员进入小区进行严格检查，物管会协调开发公司启用人脸识别闸机刷卡功能，小区业主凭出入证、门禁卡进出；快递、外卖、房屋中介、家政服务人员等出入园区进行信息登记，查验健康宝；探亲访友需查码、登记，由门岗安保人员和业主核实信息无误后方可进入。

（五）多方联合解决装修违规引发的群诉事件

2020年10月底，悦府家园社区共接到12345群诉件52件，反映业主违规装修导致楼下漏水。社区12345接诉即办专班人员及时响应并奔赴现场，第一时间建立微信群，安抚来电人情绪。发挥“党建引领、镇街吹哨”机制，多次召开协调会，到现场查验，针对当事业主存在的违规装修问题制定整改方案，并通过微信群及时向来电人通报办理进度及整改照片，并去电逐一反馈整改效果，最后达到92%满意解决率和居民一致好评。

（六）为民解难落实处，社区修路暖人心

由于盖上西坡道坑坑洼洼，破损严重，对居民出行带来很大不便和安全隐患。为营造舒适的出行环境，保障小区车辆出行安全，在物管会的推动下，开发商出资于2020年10月9日至23日对小区盖上西坡道进行修缮，2021年3月盖上车库天赐凯达管理公司对21处坑洼点进行修补填铺。现在路面平整了，路况得到了明显的改善。

（七）推动开启落地区车库，解决消防通道堵塞及地面乱停车现象

落地区自2018年年底交房以来，地下车库因运营服务管理正在招标，许可使用手续未办结等因素一直未开启，导致出现落地区地面乱停车、停车难、占用消防通道等现象，给居民生活带来不便，且存在很大安全隐患。物管会成立来一直高度重视此事，多次召开多方协调会议，明确时间节点，推动落地区车库开启事宜，制定落实方案。2021年3月初落地区停车库正式开启，并协调东小口镇消防中队现场执法清理违规车辆，在消防通道划四米线，确保消防通道畅通无阻。

（八）协调解决建筑垃圾乱堆放现象，营造宜居环境

由于落地区仍有大部分业主装修未入住，故建筑垃圾乱堆放、垃圾清理不及时、垃圾堆放点不合理等问题，给居民造成很大不便，引发小群体投诉。社区物管会、居委会、开发商、物业多方到现场勘查，和投诉业主多次沟通，征求民意，最后达成一致，由于园区无合适集中堆放点位，故要求装修户产生的建筑垃圾，每天下午15:00-17:00自行运送到各自单元门前指定地点，物业每天日产日清。晚间清理时间不超过22:00时，避免影响居民正常休息。要求物业加强巡逻和管理，对不按规定操作的装修工人进行约谈，对扬尘进行苫盖处理，营造宜居社区环境。

（九）更换物业，提升园区物业服务水平

自2015年居民入住以来一直在反映绿城物业不作为的问题，绿城因此换了大约9任物业经理，造成了业主由于服务质量问题不愿交物业费的恶性循环。在2020年1-5月，居委会、物业、业主齐心协力抗疫情期间，物业受到大多数居民短暂性的好评，但自2020年6月起，物业服务质量出现断崖式下跌，服务标准与3.78元每平米的物业费严重不匹配，导致园区管理混乱，不满意率极速上升。悦府家园社区在东小口镇政府指导下，2020年11月底召开应急托管物业服务评审会，经物业管理委员会及居民代表成员9人共同表决，确定万科物业接管悦府家园社区应急托管物业。绿城物业于2020年12月16日退出并交接给万科物业，园区物业服务正逐步走上正轨。

04社区建设更美好

悦府家园社区物业管理委员会已成立9个月，万科物业应急接管已4个月，居民对社区、物业的反响大有改观，微信群里业主的表扬和赞美，业主送来的锦旗都是对物业服务工作的肯定更是对社区管理工作的认可。

为了丰富居民的精神文化生活，万科物业在做好社区服务的同时组织策划了10余场社区活动，例如寒冷冬季送温暖姜茶、“年味儿”春节明信片背景涂鸦墙、垃圾分类宣传活动等，为社区居民忙碌的生活带来一些轻松和惬意，感受独具悦府特色的文化生活，受到居民的纷纷称赞。

北京市住建委官方发布2021-06-29