

以更好服务提升居民优质居住体验

——青岛市政协委员、专家学者和有关部门负责人热议物业服务

随着现代化城市发展,物业服务已成为居民生活不可或缺的一部分。近年来,青岛市城市管理局围绕“建设群众满意的物业管理”工作目标,坚持党建引领物业服务品质提升,通过健全机制、规范自治、净化行业、多元共治、精准服务等举措,全力构建组织有力、监管有效、自治有序、服务有感的新格局,取得显著成效。

5月7日,由青岛市政协委员联络活动工作室、12345·青诉即办、青岛日报社共同打造的“琴岛协商·倾听与商量”协商平台第47期协商活动举行。本次协商活动走出演播室,政协委员、专家学者与职能部门负责人走进市北区洛阳路街道郑州路社区新园小区,围绕“关注物业公司服务水平,提升居民优质居住体验”主题展开协商,在倾听中交流思想,凝聚共识;在商量中汇集力量,解决问题。

本期协商活动由青岛市政协社会和法制工作办公室承办。

多方共治物民意 居民生活更顺心

物业服务是事关群众获得感、幸福感的“关键小事”,也是城市管理的“民生大事”。青岛市城市管理局物业管理处负责人、物业服务保障中心主任刘毅介绍,目前,全市共有住宅物业服务项目4109个,具有服务项目的物业企业1225家,从业人员约11万人。近年,青岛将物业管理工作纳入全市党建引领基层治理体系,一体谋划、一体推进,切实推动基层治理效能与民生福祉实现双提升。2025年,全市物业领域群众诉求总量同比下降16.5%,满意率、解决率分别提升8.5和9.9个百分点。

青岛市政协委员、山东诚功律师事务所副主任赵清树长期关注物业领域问题。他在调研中了解到,尽管诉求总量呈回落趋势,但投诉绝对体量仍然偏大。赵清树表示,物业领域投诉高发的情况在全国各地普遍存在,有机构梳理出四点核心症结:服务质价不匹配、信息公开不充分、业委会效能不足和协同治理乏力。要从根源上提升物业服务水平,须对症下药、精准施策。

“服务质价不匹配是物业领域的突出问题。”赵清树认为,破解这一难题,要从两方面入手:一是要制定权责清晰、条款细化的物业服务合同;二是要建立常态化履约监管机制。相关部门要定期抽查物业服务企业,公开物业服务企业的履约记录与投诉处理情况,确保监管刚性落到实处。

数据显示,2025年,全国物业500强企业的物业费平均收缴率降至71%,中小物企甚至跌破50%。“物业服务面向小区全体业主,个别业主长期欠缴物业费,不仅直接影响小区整体服务品质与公共运维,更实质上损害了其他交费业主的合法权益。建议有关部门进一步畅通司法维权途径,依法依规加大物业费追缴力度,以法治手段维护公平有序的物业服务秩序。”赵清树说。

青岛市政协委员、青岛成至社会工作服务中心主任、中社联(青岛)科技发展有限公司董事长常显锋在调研中发现,青岛大力推进业委会建设,为破解物业治理难题打下了良好基础,迈出了坚实一步。但是,部分业委会成员缺乏专业知识和履职能力,对物业服务标准、财务收支、合同履行等关键环节监督不到位,难以有效代表业主行使权力、督促物业公司提升服务。他建议相关部门进一步加强对业委会成员的岗前培训、业务指导和日常监督,规范履职行为,提升自治能力,切实发挥好业委会在物业治理中的桥梁纽带作用。

“提升物业服务,还要发挥好基层党组织的作用。可以借鉴外地经验,搭建

●制定权责清晰、条款细化的物业服务合同,建立常态化履约监管机制,破解物业服务质价不匹配问题。

●进一步加强对业委会成员的岗前培训、业务指导和日常监督,规范履职行为,提升自治能力。

●秉持“贴近业主需求、树立服务品牌、深化数智转型”理念,开展物业服务多元化经营,真正惠及业主。



扫码看详情



本期协商活动邀请政协委员、职能部门相关负责人、市民代表围绕“关注物业公司服务水平,提升居民优质居住体验”主题展开协商。

“党支部+居委会+物业+居民代表”多方协同机制,推动各方同向发力、协同作战。”常显锋说。

市北区洛阳路街道郑州路社区新园小区近年以党建引领助力物业服务,取得积极成效。小区党委副书记侯琳介绍,新园小区于1996年建成,有2000多户居民,是典型的老旧小区,物业服务难度很大。小区党委、业委会和物业公司“三驾马车”协同发力,遇事多商量,有事一起做,很多问题迎刃而解。物业服务好了,居民心气顺了,物业费收缴率由此前的60%提到了99%。

“在讨论物业服务问题时,人们往往将矛盾焦点集中于物业公司。但实际上,小区内违法建设、侵占公共空间等影响居民生活的突出乱象超出了物业公司的职责范围,需要执法部门介入处置。”青岛市政协委员、晨曦基金管理公司副总经理包德勤认为,提升居民的优质居住体验,需各部门各司其职、协同发力、联动治理。物业公司则要立足自身职责,做到抓早抓小、及时劝阻、主动上报,切实履行好巡查、报告和配合处置义务。

目前,国内一些城市正在推广“信托制”物业服务模式。包德勤表示,不同于现行的业主将物业费直接交给物业公司、物业公司自负盈亏的“包干制”模式,“信托制”模式以民事信托理念为基础,将居民缴纳的物业费和公共收益合并为独立的共同基金,委托物业公司作为基金受托人依规使用,整个过程公开透明。青岛的个别小区也在试点“信托制”物业模式,他建议扩大试点范围,让更多小区获益。

“青岛智慧物业管理平台已经上线,市民注册后,可通过平台对小区公共事项进行线上表决。”青岛市政协委员、青岛恩玛秀丹服饰有限公司董事长、青岛市时装设计师协会会长高丽新建议相关部门进一步加大智慧物业管理平台推广力度,提升平台知晓率和使用率,拓宽业主参与渠道,推动小区事务在阳光下规范运行。

委员和专家的建议得到政府部门积极回应。刘毅表示,一年来,青岛市城市管理局通过构建“企业一项目一关键人”全链条监管体系,推动81个问题项目完成物业更替,行业秩序持续规范。下一步,青岛市城市管理局将强化物业公司履约监管,定期公示物业公司信用等级信息,曝光投诉高发小区,协同相关部门加大对物业企业违约行为的查处力度。同时,加强业委会成员培训,提升其履职能力。“我们还要认真总结‘信托制’试点

经验,尽快研究制定推广方案。”刘毅说。

精耕细作优服务 居民生活更舒心

基础服务是物业服务的“压舱石”。楼道地面是否清洁?电梯运行是否稳定?车辆停放是否有序?这些看似琐碎的问题,直接关系到群众的日常安全感、获得感。

常显锋认为,提升居民优质居住体验,物业公司的首要任务是回归服务本源,持续做细做实保洁安保、绿化养护、设施维保等基础服务。要以标准化建设、责任化落实、常态化考核为抓手夯实服务根基:保洁实行定时、定岗、定标作业,维修服务落实限时办结与回访评价机制,安保巡逻杜绝形式化走过场;楼道杂物整治摒弃单一告知模式,与社区、执法部门联动,建立常态化清理机制;健全公共设施定期巡检制度,做到隐患早发现、早处置。

“物业公司的各项服务最终都要通过一线服务人员传递到每一位业主身边。一线服务人员队伍的稳定性与专业素养水平不仅直接决定着物业服务质量和居民满意度,更深远影响着物业公司的运营效能与长远发展。”常显锋建议,统筹多方力量,面向物业一线从业人员开展专业化、精准化服务保障。通过稳定从业队伍、激发服务热情,提升精细化、高品质物业服务,增强居民居住获得感与幸福感。

近年来,不少居民小区在逐步推进智慧化建设,但部分小区的智慧化建设流于表面化、形式化,未能真正发挥便民利民实效。赵清树表示,通过搭建智慧管理平台,可以实现对保洁、安保、设施维护等日常服务的全程数字化监管,既能显著优化居民居住体验,也能为物业公司降本增效提供全新路径。他建议深入推进智慧物业建设,持续推广智慧门禁、线上报修、便民缴费等核心功能,提升服务效率。

包德勤的目光放在小区公共设备与共有设施的维修和更新上。他表示,小区公共设备与共有设施归全体业主共有,一旦需要大修或更新改造,资金来源主要依靠房屋专项维修资金,或由业主共同分摊。但在实际操作中,两种方式推进起来都面临较大阻力:受业主意见难以统一、决策流程繁琐等因素影响,资金筹集往往进展缓慢,导致不少设施维修被长期搁置。

“针对这一痛点,相关部门已开展不少有益探索,利用房屋专项维修资金增值收益为电梯等共用设施投保综合保险就

是一个很好的例子。”包德勤建议,有关部门可在此基础上进一步扩大保险覆盖范围,将屋顶、外墙、小区道路等共有设施一并纳入保障,切实解决居民“急难愁盼”。

“委员和专家的建议切中肯綮,给我们很大启发。”刘毅表示,青岛市城市管理局将认真梳理、吸纳协商建议,督促各区市物业管理等部门,依托智慧物业平台和项目经理接待日活动等建立“问题发现—限时整改—回访销号”闭环机制,确保小事不出小区。同时,加快推动智能设施在物业服务中的推广和落地。

多元拓展添价值 居民生活更称心

物业服务不仅是社区运转的“稳定器”,也是潜力巨大的民生产业。实现提升居民优质居住体验目标,既需筑牢基础物业服务根基,也需丰富增值服务供给,延伸便民服务链条。

包德勤认为,居民生活品质持续提升,对物业服务的需求日趋多元。这既为物业公司带来了新的机遇,也提出了更高要求,推动其在社区运营与服务中承担更重要的角色。

物业公司开展多元化经营时,首先要贴近业主需求,前期可重点开展养老、托育、保洁等基础性刚需服务,后期可拓展社区团购、文化沙龙等个性化服务;其次,要树立服务品牌,通过精细化管理积累良好口碑,并结合小区定位打造差异化特色,实现从“做服务”到“树品牌”的升级;第三,要深化数智转型,依托智慧社区服务平台,运用人工智能、物联网等技术优化服务流程,推动服务供给更加高效精准,以科技赋能物业服务品质,持续提升业主获得感与满意度。

青岛瑞源智慧产业集团有限公司发力物业服务多元化经营多年,已重点布局空间运营、社区新零售、家政维修、房产租售、美居服务五大业务板块。“多元化经营不仅拉近了我们与业主的距离,也培育起了新的增长引擎。”青岛瑞源智慧产业集团有限公司总经理助理王治业介绍。

常显锋认为,物业公司开展多元化经营应树立平台化思维,立足资源链接者定位,整合专业机构共建服务生态。同时,坚守普惠初心,合理设置服务定价,兼顾经营性业务与公益便民服务。

2025年4月,青岛日报社倾力打造的深耕社区垂直类品牌——青岛市社区联盟平台推出系列主题活动,精准回应居民多元需求。青岛日报社观海新闻编辑部副主任、社区联盟平台负责人于波介绍,今年,联盟平台发起“我当阅读志愿者”主题活动,推动全民阅读进社区;发起“搭把手行动——急救Skill进社区”系列公益活动,织密基层生命安全守护网;打造萌宠溜遛派对,创新构建“人、宠物、自然”和谐共处的社区户外场景。“未来,我们将持续深耕社区、链接资源,打造可复制、可持续的社区服务新模式,希望有更多的市民参与其中。”于波说。

“物业企业开展多元化经营是大势所趋,但必须蹄疾步稳,守住合规底线。经营时,如果要利用小区的公共资源,应以合同形式与业主约定公共收益分配,避免法律纠纷。”赵清树建议。

“感谢各位委员和专家的关心和支持。大家的建议为我们推动物业服务提质扩容提供了很好的参考。”刘毅表示,今年,试点“物业+一老一小”融合服务新路径被列入市办实事。青岛市城市管理局将调研全市物业公司的养老、托幼服务能力,积极引导有条件的物业公司向养老、托幼、健康等领域延伸,真正推动“物业服务进家庭”。

本报记者 摄影报道