

小区管理进入“管家”时代

■记者 刘丽娟 通讯员 陈登峰

雪白的衬衫、黑色的西装、锃亮的皮鞋、笔挺的身材，如今，走进乐清不少小区，迎接你的就是高颜值的“管家”。物业“管家”负责小区的保安、保洁、保修、保绿等各项工作，有了他们，小区变得更加有序、舒适。

近年来，随着城市化进程的加快、房地产业的迅速发展，物业管理快速融入到了乐清人的生活当中。乐清市物业管理行业从2000年起步以来，经过十几年发展，目前，全市已有物业管理企业45家，有110个小区实行了物业管理。

小区管理是城市基层治理的基础，物业管理的逐渐普及有利于城市的健康发展。乐清的物业管理行业发展如何？怎样提升发展？日前，记者走访了乐清多个小区、物业管理公司以及相关部门，对这一行业进行探究。

“管家”让生活更精致

走进位于市区四环路和旭阳路交叉口的**高档楼盘时代御峰小区**，门口站立着一名身穿白衬衣、藏青色西装、打着领结的年轻女迎宾，旁边的岗亭，站着一名同样穿着职业装的保安人员。“请问您找哪位业主？”看到记者，女迎宾上前询问，当记者告诉业主姓名并登记后，才进入了小区。

尽管已是冬天，时代御峰小区内的草地上依然一片翠绿，精致的花台上盛开着各色鲜花，生机盎然。

“20多天前，物业公司将小区暖季节的百慕大草坪换成了冷季节的黑麦草草坪。一个星期后，草坪就呈现一片新绿，最近，一些拍婚纱照的年轻人看到我们小区草地这么绿，都想进来取景呢！”时代御峰业主委员会副主任陈旭海说，业主委员会和物业公司约定过，必须保持草坪四季常绿、小区四季都有鲜花盛开。

小区的休闲步道上，一个很少在其它小区出现的小盒引起了乐清日报记者的好奇心，上面写着“宠物拾便袋、拾便纸”。陈旭海介绍，小区的不少居民都养了宠物，有时宠物大便拉在过道上没及时清理，大家意见很大，但一些业主却表示，出门没带拾便纸，没办法及时清理，后来物业公司专门在小区里设立了几个这样的盒子，里边放上了拾便袋、拾便纸，方便大家取用，现在大家都形成了及时清理的习惯。

小区新入驻装修的住户多，为了不让噪音和来来往往的材料搬运影响大家的正常生活，小区业主委员会与物业公司商定，留出一个专门的装修通道门，并规定早上8时半大家上班后才能装修，双休日9时半后才能进

场施工，装修材料须装袋运到小区外的临时堆放场地，当天清运走。

小区的**车辆较多**，今年6月份，小区还将原来的**蓝牙卡升级为ETC**，将高速公路ETC与小区车库的门禁系统相融合。如今，进出小区时，只需通过车载ETC感应设备，就可顺利通行。

在时代御峰的电梯里，统一设计的电梯保护板也是物业公司的杰作，解决了大多数小区电梯间存在的脏乱问题。

在小区的地下车库，停泊着的车辆都一致车头朝外，整齐划一。“前期通过物业保安人员引导，慢慢地，大家都养成了良好的停车习惯。”这也成了小区的一大特色。

时代御峰小区业委会还专门**为小区认证了一个微信公众号**，通过微信公众号发布正能量，宣传社会主义核心价值观，同时关于小区的新闻、信息也都能在公众号上查阅到。半个月前，得知小区一名物业管理人员的小孩手指受伤，急需手术费，小区公众号和微信群发动了捐款。短短几个小时，就筹集到了2.5万元，帮其解了燃眉之急。

“小区的管理，需要专业的人去做专业的事，随着社会分工越来越精细化，一些业主平时都很忙，而一个小区要管理得好，就需要物业公司去管理小区的保洁、保安、保绿。我们小区目前通过诸如承办‘迎中秋暨美丽小区创建联谊会’、公益募捐及其他活动，使得我们业主和物业管理公司的关系越来越融洽。虽已过立冬，但是小区春意浓浓，爱意融融。”陈旭海说，这是业主委员会全体成员感到最欣慰的。

本土物业“管家”快速成长

时代御峰小区的“管家”是乐清本土的**丽洁物业管理有限公司**，也是乐清唯一的一家一级物业管理公司。

在大多数人的印象中，物业管理就是请几个保安、保洁人员对小区进行安防、清洁等工作。其实，这只是物业管理的一部分。

丽洁物业总经理宋全良介绍，丽洁物业成立于2007年，成立时公司只有3名员工，接的第一个业务是东南医院，每个月的物业管理费是6666元，提供保安、保洁、保修等服务。

“当时，乐清的物业管理行业才刚起步，很多人对物业管理做什么还不是很了解，我就每天骑着摩托车去各单位、企业拉业务，说明我们能提供什么服务。慢慢地，很多单位开始接受这种物业托管式服务。”宋全良介绍，第一年，移动、联通、农商银行、公安局等单位、企业成为了他们的客户，这也让他看到了企事业单位物业管理外包业务的广阔市场，在接下来的几年内，着重向机关单位、企事业单位、金融行业等进行了业务拓展。

在为机关企事业单位提供物业服务的同时，随着乐清新建楼盘的增多，丽洁物业开始介入了住宅小区的物业管理。如今，丽洁物业已接管了丽都华庭、上海花园、金马广场等10多个小区的物业管理。

随着规模的不断扩大，如今，丽洁

物业仅乐清的员工就有1500余人。从2014年开始，还向外扩展业务，目前已在江苏、福建、安徽等地建立了5家分公司。

宋全良介绍，接下去公司将引进互联网技术，开发互联网社区O2O，实现业主需求在线接收，线下快速服务对接，进一步提升内部管理。

乐清的物业管理行业起步较晚，直到2000年，才有了第一家物业管理企业——乐清市乐耀物业公司。

提起创办物业管理企业，乐耀物业公司负责人薛乐生介绍，当时他是乐清一家国有企业的员工，改制后自谋出路创建了这家公司，最先在乐清的乐怡大厦、银雁花园等进行了物业管理。

乐清物业管理企业的增多在2003年以后，当时乐清房地产开发速度加快，物业管理行业快速发展，因门槛较低，不少人选择了在物业管理行业创业。

2010年，乐清市物业管理行业协会成立，当时有20多家物业管理企业，目前，乐清物业管理企业已有45家，其中，外地进入乐清承接物业服务业务的企业有9家，薛乐生被推举为乐清物业管理行业协会会长。

最近，温州市住建委公布了首届“温州好管家”名单，12家物业公司获“好管家”称号，乐清乐耀物业公司成为乐清唯一上榜的物业企业。



物业保安人员在上海花园执勤。



小区的消防演习。



时代御峰的草坪引来市民拍摄婚纱照。

众多物业公司瞄上乐清

走进市区**翡翠湾花园小区**，门口有**高颜值的迎宾和保安站岗**，小区内绿意盎然，喷泉、泳池、鱼塘、网球场等一应俱全。

翡翠湾花园也是乐清的高档小区之一，小区的“管家”是来自温州的大管家物业管理有限公司。

翡翠湾花园物业经理蒋林渊介绍，他们公司2014年进入乐清，接手的第一个项目是铂金湾，2015年1月1日接手翡翠湾花园的物业管理。目前，翡翠湾花园小区绿化面积达4万多平方米，小区共配备了23名保洁人员，32名保安。

“近两年来，是小区装修入住高峰，保安部的任务特别重，夏天时，每天进入小区的装修工就有1000-1500人，保安人员对进入人员需向业主确认登记后进入。”蒋林渊说，另外，小区的业主年轻夫妻比较多，叫外卖的情况比较常见。为了确保安全，保安人员会陪同外卖员将外卖送到住户家，21时后，外卖到小区门口，就由保安人员直接转送。

11月13日，翡翠湾花园召开了业主代表大会，对2017年物业续聘进行了投票，大管家续聘获得了参会业主的一致通过。对于大管家对小区的管理，翡翠湾业主委员会主任张益

腾评价说，物业公司在小区保洁、保安、保绿、保修等方面做得比较到位，平时沟通中也从未红过脸，大部分业主都比较满意。

张益腾认为，好的小区管理，不仅需要物业公司的周到服务，还需要业主的自律和配合，目前小区正在装修入住的业主已有200多户，为此，小区制定了业主公约，对装修等问题进行了详细规定，并在门口显著位置设立了“坚决抵制装修违章行为”，协同物业共同治理小区。

目前，大管家物业管理有限公司在乐清有管理业务的楼盘越来越多，包括南虹家园、雁荡小镇、海岸明珠、悦荣府、总部经济园、柳市中楠御府等10多个楼盘。

近年来，随着乐清众多**高端楼盘**的开发，越来越多的外地大型物业管理公司进入到乐清，包括接管中驰湖滨的上海锐翔上房物业管理有限公司，以及绿城物业、绿邦物业、泰地新世纪物业等9家。这些外来物业管理企业大多为一级物业公司。

对于外来物业管理企业进入乐清，薛乐生认为，外来物业管理起步早，也有很多新的理念，很多东西都值得我们学习，促进了乐清整体物业管理水平的提升。

物业服务考核有了乐清标准

小区物业管理不到位、好不好如何评价？物业行业如何更好地监管？随着小区物业托管的增多，物业管理标准制定被提上议事日程。

经过前期的深入调研，今年6月份，乐清市“六城联创”办公室与市住建局共同出台了《乐清市建成区住宅小区物业服务考核实施办法》。

根据《乐清市建成区住宅小区物业服务考核实施办法》要求，乐清市建成区范围内，持有物业管理资质证书的物业服务企业与开发建设单位或业主大会签订《物业服务合同》，并实施物业管理服务的住宅小区，其基本管理情况、日常服务情况、物业服务合同执行情况、参与重大活动情况等四个方面被纳入考核内容，总分共计105分，由乐清市住建局会同相关部门和小区所在街道办事处（乡镇人民政府）共同组织实施。

对日常考核中低于60分的住宅小区，市住建局将向该小区物业服务企业发出警示函，整改并经验收合格后，解除警示。警示期间，将限制被警示的物业服务企业参与物业项目的招投标活动。同时，将根据日常巡查、日常考核、重大活动考核等得分情况，对住宅小区进行年终综合考评，从中择优确定一等奖1名，二等奖2名，三等奖3名，分别给予小区物业服务企业3万元、2万元、1万元的奖励。

乐清市住建局房地产市场监管科负责人介绍，物业管理行业，一方面因为部分物业公司管理服务不规范、不到位，或没有严格履约，擅自降低服务标准和要求，常引起业主不满；另一方面业主未养成物业消费意识，或把物业管理服务职能无限扩大化，认为缴了费，物业公司就应该什么都负责。只要遇到麻烦事情，就要求物业公司解决。只要物业公司不解决，就以此为借口缓缴费或者不缴费。物业管理服务纳入考核，可促使物业公司内部自主改善服务管理，也让业主对物业服务更加放心、更有信心。

物业管理关系到基层治理

随着城市化进程的加快，居住方式从原来的村居化变为小区化，小区治理渐成为社会基层治理的重要环节，物业管理得好不好直接关系到社会基层治理的好坏。

物业公司管理人员认为，物业管理承担了一个小区内的安全、有序、干净、整洁等多项责任义务，是一个利润低却风险大的行业。如何提升服务、降低风险是目前很多物业公司急需考虑的问题。

早在2003年时，乐耀物业就投了“物业管理企业责任保险”，通过保险的方式降低企业风险。“再细致的管理也难保不会有意外，通过投保物业险，业主进入小区门口到家门口之间的公共区域内因管理不到位造成人身财产损失，或家中失窃等事件，将有保险公司理赔。”乐耀物业一管理人员说，尽管每年要支出一笔金额不小的保险费，但企业的抗风险能力得到了增强。

近年来，越来越多物业管理企业抗风险意识不断加强，记者从太平洋保险乐清支公司了解到，目前仅在他们公司投保“物业管理企业责任保险”的物业企业已有四五家。

据介绍，小区管理涉及到物业公司和业主两大主体，但目前小区内业主委员会大多为义务服务性质，内部管理水平参差不齐，一定程度上也影响了小区管理水平的提升。在很多城市，不仅有物业企业协会，还有业主委员会协会，通过业主委员会协会，可以更好地协调业主与物业公司、开发商之间的关系。他建议，乐清也可以考虑成立业主委员会协会，可以通过推行“四位一体”社区管理运行模式（即以社区党组织为领导核心，社区居委会、业主委员会、物业管理企业共同参与管理服务），通过“四位一体”联席会议制度共同解决小区难题、矛盾。

乐清市联创办副主任南云认为，小区管理是社会基层治理、幸福和谐小区建设、美丽乐清建设的基石，是大民生工程。目前，乐清新建的小区基本实现了物业管理，但一些老旧小区还实行自我管理，管理方式较为落后，小区物业化管理是城市发展的趋势，下一步乐清还需加快引导老旧小区引进物业管理，促进小区品质提升。本版图片由乐清市联创办提供



物业公司组织保安进行训练。