



走进12345热线 直面居民诉求

成都物业行业这场主题活动“很直接”

接听群众来电、现场“揭丑亮短”、投诉问题复盘、谈心得体会、谈措施打算……5月6日下午,成都40余家物业公司的主要负责人走进成都12345热线接听中心,参加由成都市住建局、成都市网络理政办主办,成都市物业管理协会承办的“物业小区问题用心用情马上解决”主题活动,用“最直接”的方式面对居民群众反映的小区问题。



工作人员演示成都12345热线数据分析平台。

直面问题“接地气” 建立机制解群众所需

“能不能在平台上查一下对这户业主的投诉情况?”“再看看这户业主反映了什么问题?”活动现场,工作人员正在演示成都12345热线数据分析平台,一些物业公司的负责人主动提出要“揭丑亮短”,查看涉及自己企业和所服务小区的投诉情况。走出12345热线接听中心,与会人员立即召开了复盘座谈会,一份《成都12345热线平台2023年第一季度涉及物业服务相关诉求概况》摆在了参会人员的面前。根据统计,今年第一季度,12345热线平台共受理群众反映的小区问题3万余件,占群众反映问题总量的3.7%。“群众反映的这些问题中,有多少是投诉物业服务的?有多少问题是积极主动回应就能化解的?对非物业服务投诉,物业公司有没有办法推动协调解决?”随即,一场深刻的反思会、讨论会随即展开。参会企业围绕成都12345热线平台参访学习谈心得感受,就如何用心用情马上解决物业小区问



现场沟通交流。

题谈措施打算。

“一些物业小区问题涉及面广、错综复杂,要解决这些问题,有时需要刀刃向内、自我揭丑,敢于承认并反省自身存在的问题;有时需要敢于较真、敢于碰硬,依法依约协调各方主体利益诉求。”市住建局相关负责人表示,建立物业小区问题用心用情马上解决长效机制,就是要以“刮骨疗毒、壮士断腕”的决心,切实转变观念意识,改进工作作风,在全市物业服务行业牢固树立以人民为中心的理念,全面形成“群众有需必应、有诉必回”的良好作风,努力实现群众反映的物业小区问题最短时间回应、最快速度处理、最小单元化解、最低社会影响。

据了解,市住建局已于近日印发《关于建立物业小区问题用心用情马上解决长效机制的通知》,按照“使用便捷、响应快速、进度可视、结果可询”的要求,在成都市智慧物业系统建立完善的小区问题投诉解决功能模块,链接至天府市民云APP等公共服务平台,为群众反映小区问题提供最直接、最便利、最有效的渠道。同时,市住建城运分中心平台将建立数据共享机制,定期共享成都12345热线平台、信访受理的涉及物业小区问题数据信息并进行分类研判,特别是对涉及物业管理的超时未办结、群体投诉、反复投诉、处理结果群众不满意的问题件,按照“应办尽办”要求,定期推送、督促区(市)县住建部门,采取挂牌督办、提级办理、部门会商等方式主动回应解决。

监督落实“下深水” 以培训促服务提升

“要把敢于直面问题、勇于担当作为工作关键点,坚决杜绝懒散拖沓,面对问题不拐弯、不绕行,碰到问题找方法、寻路径,才能真正打开群众的心结,才能真正取信于民,才能树立物业服务行业良好的形象。”市物业管理协会相关负责人表示,协会也将充分发挥行业自律机制作用,沟通了解情况、指导督促工作、阐明行业立场、提醒警示风险、帮助纠正问题,对在成都市智慧物业系统、成都12345热线等平台上群众投诉较多、问题响应不及时、群众满意度低的物业服务企业,按照相关制度规定,对相关企业及其主要负责人、物业项目负责人进行约谈。

市住建局相关负责人介绍,为推动物业小区问题用心用情马上解决的长效机制运行成势见效,市住建局于当天上午组织全市2900余家物业服务企业负责人和6000余个物业项目的负责人及相关岗位人员逾万人召开线上培训会,对相关工作进行培训动员和安排部署。

下一步,市住建局还将结合主题教育相关要求,聚焦社会关注、群众关切的热点问题,积极打通智慧物业系统相关平台,有效链接基层社区、行业组织、公众媒体,探索建立群众反映的物业小区问题“一键响应”机制,进一步实现便民、利民、惠民。

华西社区传媒记者 郝淑霞 受访者供图

资讯

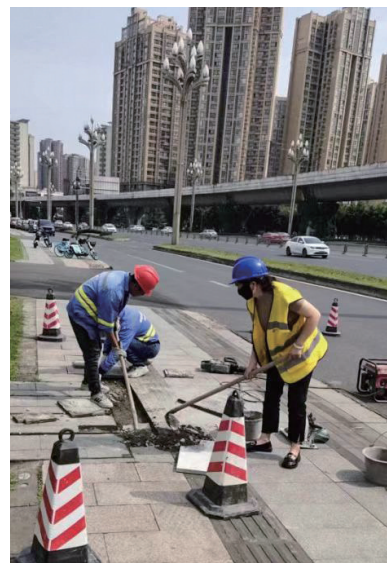
方便市民安全出行 郫都区为城区道路“除疤”

(华西社区报 记者 李玥林)

市政道路安全直接关系到市民群众的生命财产安全和城市长足发展,道路“疤痕”不分大小都应得到重视。5月6日,记者从成都市郫都区获悉:近日,郫都区围绕城区井盖破损、沉降异响、防护网缺失、路面裂缝、坑洼不平、人行道松动、破损等市政道路上的“小伤小疤”进行了集中排查修复。

记者了解到,郫都区按照“全覆盖、无遗漏、无盲区”的原则,对巡查发现的问题列出清单,制定了修复计划,逐一落实整改销号,打造安全畅通的道路通行环境。截至目前,共维修道路病害人行道150余处、车行道120余处、桥梁12处,修复路灯267盏,路面品质得到较大提升。

“我们将继续强化市政设施养护水平,改善城区道路面貌,实行精细化管理,给市民提供安全、有序的出行环境,持续提升城市品质。”郫都区综合执法局相关负责人表示。



工作人员正在施工中。

“净”我所能 用心除“尘” 卫生大扫除让家园更靓丽

5月5日,成都高新区西园街道尚雅社区、天瑞社区、檬柏社区、尚锦社区、天全社区工作站联合开展了“爱成都·迎大运·树文明”卫生大扫除活动。

大家拿着夹子、扫帚和垃圾袋等工具,对辖区路面、角落及砖缝卫生死角进行清理,做到“清理一处、靓丽一处”。同时,志愿者还积极向过往居民宣传文明生活常识,倡导更多群众参与进来,自觉维护公共卫生,不乱扔垃圾,持续做好垃圾分类。

“此次卫生大扫除活动,为社区居民们提供了一个整洁、舒适的居住环境,为社区治理赋能增效,弘扬了‘服务他人、奉献社会’的志愿服务理念,促进了社区的文明和谐。”西园街道相关负责人介绍。

华西社区传媒记者 程玥
实习生 杨鑫