

上海市房管局副局长于福林上午走进“夏令热线”

提高市民居住满意度与幸福感



于福林

夏令热线 现场访谈

除了物业维修,升级后的物业企业还将提供快寄暂存、社区养老等增值服务;小区物业服务好不好?可以通过第三方机构定期发布的信息进行参考比较……通过3年的努力,提高市民的居住生活满意度和幸福感。今天上午,上海市房管局副局长于福林走进“夏令热线”,接听市民的电话,并进行一一解答。

解决民生突出问题

今年是实施《上海市加强住宅小区综合治理三年行动计划

(2015-2017)》(以下简称“三年行动计划”)的开局之年,于福林介绍道,根据《三年行动计划》确定的目标和65项任务及时间节点要求,今年以来,已完成物业使用领域信用管理制度等14个专项政策、方案的制定工作,另有住宅专项维修资金历史遗留问题等13个专项任务已报审发文,各项工作按节点计划有序推进。

《三年行动计划》共分为“理顺管理体制,提高住宅小区综合管理水平”、“发挥市场作用,促进物业行业健康发展”、“发挥居民自治和社区共治作用,增强住宅小区综合治理能力”、“整合各方资源,解决民生突出问题”四大任务板块,各大板块中分若干专项任务,从关联性上来看,四大板块既有侧重,又相互关联,均与市民群众居住生活密切相关。

此外,在解决民生突出问题领域,市房管局还将供电设施改造、二次供水设施改造、住宅小区积水点改造、缓解住宅小区停车难、住宅小区老旧消防设施改造更新、老旧小区电梯安全评估和修理、改造、更新

等11项任务列为重点,分别由相关牵头单位制定专项方案予以实施,旨在通过3年的努力,大力改善市民群众的居住生活环境,提高居住生活满意度和幸福感。

“小巷管家”模式升级

家里出现小难题,微信预约就有人上门“搞定”;扫一扫条形码,拉拉银行卡,一分钟轻松完成付费;快递来了人不在家,自助机器帮忙……随着西部365物业服务中心在真如镇樱花苑小区内运行,西部集团民生物业板块转型发展迈出了关键一步,“小巷管家”服务模式升级,居民享受的物业服务内容得以延伸。

西部集团下属物业公司管理着普陀区半数以上的民生物业。升级版的全新民生物业服务品牌“西部365”,除了延续物业维修传统服务,还开通公共事业费代缴、快递暂存、白蚁防治、布艺布置等项目,并将陆续推出空调清洗、果蔬团购、家政服务、社区养老、二次装修等更多增值的社区服务项目,让居民们有更多便利选择。

“市房管局引领和推动物业行

业、物业服务企业,从不断满足社区居民居家生活服务需求出发,促进物业行业创新转型发展。”于福林介绍道,沪上部分物业企业充分运用互联网,使传统的物业服务向社区商务、居家养老、房屋租赁、餐饮服务等领域延伸覆盖,提升服务能级、服务品质,不断提高企业的盈利能力和核心竞争力。目前,除了西部集团的“西部365”,还有上房物业的“99生活”、万科物业的“睿生活”、新长宁集团仙霞物业的“慧生活”等特色服务模式已在广泛实践和试点运转,给市民群众居住生活提供更为便捷、周到的服务。

物业服务定价待完善

物业服务与市民居住生活密切相关。今年3月,国家发改委取消了物业服务政府定价和指导价,意味着物业服务向市场化迈进,应该说,这对行业发展是大利好,“按质论价,质价相符”的物业服务市场定价机制的大政策环境已经具备。

“由于市民群众的物业服务消费理念尚未完全建立,物业服务市场

化、专业化发展尚有待完善,物业服务领域不少深层次问题还有待进一步研究解决。”于福林分析道,当前,突出的矛盾表现在业主与物业服务企业协商确定价格方面,因历史原因、传统观念等影响,业主对物业服务关系房屋保值增值的作用认识不到位,业主主体责任意识不强,导致物业服务内容、价格协商困难,物业服务企业抛盘的隐患依然存在。

对此,市房管局正在探索从机制建设层面“一揽子”推进问题解决。比如,积极研究“营改增”后的税收扶持政策,帮助企业减轻税负,让利于民;研究建立物业服务市场信息发布机制,由行业协会或第三方中介机构定期发布物业服务内容、服务标准和服务价格等参考信息,供业主与服务企业协商价格时参考,同时积极培育专业社会中介组织帮助业主与物业服务企业协商议价;探索研究建立全市统一的信息服务平台,充分整合市场资源,推动物业服务专业化市场发展,促进公开、公平、公正的物业服务市场形成。

本报记者 杨玉红

夏令热线 今日投诉

■ 长宁区徐先生:虹桥路953弄22号底楼的公用污水管堵塞,导致污水倒灌至居民家的天井里。

■ 静安区肖先生:山海关路成都北路处每天6:30开始出现大量乱设摊。

■ 杨浦区谢女士:杨树浦路1455弄21号楼的电梯经常发生故障,曾经维修过,但一直修不好。

■ 浦东新区沈先生:渔港路466号门口有大量乱设摊,占用道路影响通行。

■ 闵行区刘先生:万源路580弄小区物业擅自将地下车库通道占用后租借。

■ 浦东新区张女士:高桥镇学后街有大量设摊,严重影响车辆通行。

■ 杨浦区赵女士:国和路国和一村106号604室居民家中屋顶漏水严重。

■ 崇明县张女士:长兴岛凤东路金鑫路处每天环卫垃圾筒都集中在这里,早上开始倾倒,味道难闻。

■ 普陀区周先生:金沙江路靠近阳路十字路口的西北角和西南角每晚10时至次日凌晨有四个夜排档。

■ 松江区王先生:新桥镇新北街448弄111号小区有违法建筑。

志愿者 糜俊豪 柴韵洁 整理

夏令热线 明日提示

明天上午8时30分至9时30分,上海市绿化市容局局长陆月星接听“夏令热线”来电,市民可拨打12319热线沟通交流,反映问题。



百姓提问 局长回应

葛先生:黄浦区建国中路155弄35号由房屋质量检查站检测出是危房,物业公司已搭好脚手架,但由于多种原因,至今未能修理。

于福林:可能相关部门有具体方案,还未及时与老百姓沟通。我们会派工作人员去现场查看,了解居委会和物业公司的安排。具体解决措施还需相关部门牵头,并多听听老百姓的意见。此外,我们会安排到

居民反映自家危房未及时维修,于福林回应——“解决措施要多听老百姓意见”

现场看危险情况是否已经解除,如果仍是危房的话要及时处理。修理后还需听听老百姓的评估意见,是否有哪里不够完善,再进行改善。

谭女士:普陀区武宁路492弄51支弄2003年有墙面渗水现象。年年报修,物业只来过一次。如今墙皮大面积脱落、起泡,还出现长蘑菇、生小虫等现象,家中两个房间都受影响。小区中多户人家有类似情

况,物业以维修资金不够为由推脱。

于福林:今后遇到类似情况可拨打962121或12319,如果不能解决问题,说明我们工作没有做好。针对这一现象,会派应急维修队伍去看一下,尽快找出漏水原因,再采取具体措施,争取一次性解决好。我们也会与物业、业委会联系,如果是普遍现象,可能需要一个总的方案。

许先生:中山北路2380号

9004室水斗经常堵塞,报修后物业会及时派人前来疏通,但很快又会再次堵塞,治标不治本。

于福林:这里的房屋是上世纪80年代建造的,可能是管子老旧或管道过细,我们会派应急维修中心人员前去查看,查清根本原因,设计一个好的方案,用专业疏导设备,争取一次性把这一问题解决好。

志愿者 陈晓 冯子夏 记者 杨玉红

老宅纤维板摇摇欲坠 屋顶渗水致墙壁发黑

抢修人员麻利解除居民住房之忧

夏令热线 上午处置

今天上午,上海市房管局副局长于福林坐镇“夏令热线”,倾听市民呼声,其中不乏房屋报修电话。家住木桥街20号的高先生来电反映,老房楼梯间墙壁的纤维板因年代久远加之近来潮湿,有脱落的危险。家住淡水路322弄的戴先生也来电反映,老宅屋顶渗水,导致房间四周油漆剥落发黑。于福林接到电话后,指示属地房屋应急中心维修人员尽快到场,为百姓解决问题。

上午9时,记者随物业黄浦区房屋维修应急中心维修人员来到现场。木桥街20号属于砖木结构老式公房,楼梯间用纤维板作为隔墙。居民们说,2楼通往3楼的楼梯纤维板墙已经十几年没有更换,今年夏天受大雨和潮湿的影响,四周洋钉生锈,渐渐无法承受纤维板的重量,



摇摇欲坠,每每经过总让他们心惊胆战。

维修人员赶到后,先用撬棍将旧的纤维板洋钉卸下,随后小心翼翼地将两平方米大的纤维板整体拆

除运下楼。维修人员带来两块全新的纤维板,以旧换新,重新固定。维修人员表示,今天上午就能更换完毕,让居民没有后顾之忧。

上午9时45分,记者又来到淡

水路322弄12号,这是一幢新式里弄房,报修人戴先生儿子的房间位于顶层,饱受房屋渗水困扰。居民们说,这幢老屋已有近百年的房龄,屋顶并非混凝土浇成,而是瓦片底下铺上油毡防水。记者在现场看到,房间天花板四周的角落里渗水的痕迹,油漆都开裂剥落,还隐隐能看到霉渍黑斑。

黄浦区房屋维修应急中心的维修人员介绍,老房屋顶漏水,一来是排水的天沟常被垃圾堵塞,也有可能被流浪猫的排泄物腐蚀;另外,油毡由于年代久远发脆,防水效果大不如前。穿着黄色工作服的维修人员赶到现场后,麻利地爬上屋顶,先将瓦片一排排掀开,仔细寻找漏水点,将发脆的油毡拆除,换上全新的油毡。随后,维修人员又更换上新的天沟排水管。今天之内,维修工作将全部完成。

记者 曹文清 志愿者 姜茜 高晓晗

本版图片 志愿者 张呈君 本报记者 陈楚泽 摄
黄浦区房屋维修应急中心工作人员正在抢修