

“美好生活·物业江淮行”第二站：阜阳市

王干：全力打造阜阳智慧物业平台

“从买房到入住，从新房到二手房，好房子的衡量标准中物业管理服务的水平高低，至关重要，它不仅关系着房子的保值增值，也关系着业主的幸福生活。”9月22日，阜阳市物业服务行业协会会长王干告诉“美好生活·物业江淮行”报道组的记者。作为本次报道活动的第二站，阜阳市目前在管项目的物业企业330家，从业人员2.4万多人，服务面积达1.2亿平方米，针对物业发展存在的矛盾问题，阜阳市物业协会推出了多项举措。



技能大赛开幕式王干会长致辞

搭建阜阳智慧物业平台

在小区门口安装智能门禁系统，实现人员和车辆进出自动识别；加装高空抛物摄像头，可以实时监控楼上高空抛物行为，守护居民“头顶上的安全”……

这是王干为记者描绘的智慧物业发展蓝图，“全市智慧物业管理服务平台的建设，将可以让居民足不出户便能完成报修、缴费等业务。”据介绍，目前阜阳正在推动大数据、物联网、人工智能等现代信息技术与小区规划建设、管理服务深度融合，为居民提供安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境，这也必将给业主带来实实在在的幸福感。

历经一年多的多方合作路径探索，2022年5月底，物业协会与当地银行就物业管理软件平台建设达成初步合作共识。8月，正式签订合作协议。经过项目论证、评估招标等环节，12月初，与平台研发公司就平台需求展开研讨论证、对接工作。

“建设智慧物业管理服务平台，为居民提供智慧物业服务，对加强企业信用管理和信用评价，规范物业服务企业经营行为，推动物业服务线上线下融合发展，满足居民多样化多层次生活服务需求具有重要意义。”王干说。

不断提升从业者水平

“就全省而言，当前正是物业提升服务质量，促进物业行业发展的好契机。”王干说，在之前的疫情期间，无论是物质保障、安全保障还是对医疗机构以及政府管控的配合，物业都充当了非常重要的角色。但不可否认的事实是，物业管理确实还是存在着很多问题，一些小区，业主对物业管理的投诉居高不下，因此，“物业要成为真正受社会认同的行业，必须要响应高质量发展的政策”。

王干认为，从企业而言，应设立发展定位，以成为社会高质量发展的核心力量为目标；其次，企业应通过高质量发展的手段，不断地提升管理品质，提升客户满意度、企业盈利能力以及员工收入；最后，企业应当合作共赢，提高行业的总体水平。

与此同时，阜阳市物业协会也不断发力。如，积极与有关培训机构联系，邀请知名专家、讲师，为相关专业人才提供培训。协会成立以来，围绕物业（客服）管理员、保安员、消防设施操作员、项目经理等专业，通过线下方式累计培训1000人次，并推动完成相应考核取证工作。

2022年省人社厅职业技能认定工作向社会组织开放，阜阳第一时间提出申请。目前，阜阳市物业协会在市一级协会里面率先取得职业技能等级认定资格。“方便了企业，也方便了从业者。”王干认为，这对于规范物业服务行业秩序、提升人才管理的科学化水平、激发人才价值创造力等意义深远。

不仅如此，阜阳市物业协会还承办了技能大赛。从两个工种、100余人参赛，到四个工种、8个县市区、80余家企业、近400名选手参加决赛，第四届职业技能竞赛的成功举办，掀起了“比技能、学本领、赛风采”的岗位练兵热潮，提升了一线员工的职业技能和服务水平。

首次评选全市最美业主

评选“最美物业人”并不鲜见，但评选“最美业主”倒是凤毛麟角。

2021年，阜阳市就举办了首届“最美业主”“最美物业



首届“最美业主”“最美物业人”颁奖典礼



“最美物业人”获奖代表合影



物业企业总经理参加诗朗诵表演



物业服务行业工会联合会成立会场



技能竞赛保安员实操现场

人”的评选。此举，对于推动业主参与小区公共事务，展示物业行业良好形象，提升物业行业服务水平，推动实现群众高品质生活，形成全社会共鸣共识，起到了积极作用，历经组织申报、初评阶段、投票阶段、评审阶段，最终确定20名“最美业主”和20名“最美物业人”获得者。

对于“最美业主”的评选，王干一再向记者强调，这是提醒物业企业应不断提升小区业主的参与感。参与感，才能反映出业主对于自己所居住的社区和物业管理的认同感和归属感，以及对于社区管理和服务的满意度和信任度。

业主参与感是一个非常重要的指标，它与业主满意度、社区稳定性、物业管理效率等方面密切相关。

如果业主参与感较高，业主会更积极地参与社区管理和决策，主动反馈问题和需求，提供改善建议，从而促进物业管理的改进。同时，业主也会更加信任和支持物业管理团队，减少管理冲突和纠纷，促进社区的和谐稳定。

“因此，提高业主参与感是物业管理工作中的重要目标之一。”王干说，为此，企业可以通过各种方式，如开展业主会议、建立在线社区互动平台、组织社区活动、居民投票互动等，增强业主参与感，从而提高物业管理效率和业主满意度。

其中，循序渐进地开展社区文化活动，不仅能充分发挥社区文化的导向功能、约束功能、凝聚功能、激励功能和辐射功能，还能有利地促进物企管理与服务，塑造小区品牌形象，加深物业公司与业主之间的交流和沟通。

“阜创汇”助推行业高质量发展

为展示阜阳物业综合形象，提升全市物业行业管理水平和标准，自2019年开始，阜阳市物业服务行业协会承办了“阜创汇”职业技能竞赛，已连续成功举办四届。今年的第五届“阜创汇”物业服务行业技能大赛于2023年10月26日在阜阳科技馆举办。

全市物业行业的职业技能大赛，是全市物业人的一件盛事，强中选优、同台竞技，大家“比、学、赶、帮、超”以赛促学、以赛促训。“阜创汇”一时间叫响了整个阜阳物业行业。从一开始的100多人参加，到后来的三四百人踊跃报名，不断提升了物业行业服务和管理水平，进一步推动物业管理“岗位大练兵、技术大比拼、素质大提高”。

连续举办技能大赛，为物业人开拓视野、展示才能、学习借鉴、提升技能，营造了阜阳市广大物业管理服务人员钻研业务、提升技术的浓厚氛围，有力促进了物业管理服务人员队伍建设和发展，对全市物业管理服务的发展起到了积极地推动作用。

书写大美阜阳新篇章，展现物业行业新作为。未来，阜阳市物业服务行业协会将不断提升办会能力水平，长足提升办会能力和服务质效，扩延服务领域，加强行业自律，促进物业行业高质量发展，为阜阳“产业兴城、工业强市”提供源源不断的技能人才支撑，共建实力阜阳大美阜阳、共享和谐家园美丽家园！

安徽商报融媒体记者 许家权 叶敬群