

破解小区管理难,崇川区推行物业管理“六力共治” 用真心服务赢得群众认同



2米多高的架空层内,打造了图书角、积木墙、绘画空间,增添了攀岩墙、滑梯等儿童游乐设施,入口处还设置绚丽多彩的花箱,既阻隔了电瓶车进入,又给这个儿童主题空间增添了温馨氛围……

前不久,记者走进刚刚完成架空层改造的崇川经济开发区弘阳上城小区4号楼,只见这里的面貌焕然一新。

从绿化卫生、架空层改造、停车管理、开设方便门等一件件与业主利益息息相关的事情入手,居民开始挑起“当家人”的担子。这是崇川区推行物业管理“六力共治”后,发生的新变化。

破解小区管理难,崇川区推行物业管理“六力共治”(党组织领导力、主管部门监管力、执法部门公信力、业委会履职力、物管企业服务力和居民群众自治力),提出三年内实现业委会(物管会)组建和物业管理服务“两个全覆盖”。

连日来,记者深入拆迁安置房、商品房以及混居小区等代表性小区实地采访,了解业委会(物管会)组建情况、协商管理模式以及居民共治的效果。



家风家训广场设置24小时学习站,让居民随时随地可以扫码听书。



龙湖佳苑社区龙庭景苑红色议事长廊。

居民参与,变政府“一头热”为大家“一起动”

“小区环境好、物业管理好,社区活动丰富,物业费是我们应该缴的。”

家住龙庭景苑小区的钱美红快人快语,“我家原来是自建的别墅,刚开始,真是舍不得,如今在小区住习惯了,越住越舒心。”

绿化错落有致、道路干净整洁、人车有序分流……位于天生港镇街道龙湖佳苑社区的龙庭景苑,虽然是一个拆迁安置小区,但坐拥白龙湖“湖景房”,其品质丝毫不逊于商品房小区。

“这里的居民大多数是周边拆迁安置户,没有花钱买服务的习惯。”服务小区的康鸿物业有限公司总经理吴志江介绍,对于拆迁安置小区,区政府有相应补贴,居民每月只要缴纳0.2元/m²的卫生费,即便如此,“一开始,缴费率

也只有18%左右。”

先服务、后收费,用真心的服务赢得群众认同。社区与物业双向奔赴,创新建立“双向进入、交叉任职”的工作机制。社区党总支副书记作为物业公司的党建指导员,物业公司党员负责人担任社区“两委”兼职委员,参与社区重大事项议事决策。

小区缺少公共活动场所,社区指导、物业公司出资建设家风家训文化广场;对于房屋交付时发现的质量问题,物业主动协调解决;针对因病致贫的业主,物业不仅减免物业费,还定期走访慰问……贴心举措,让居民逐渐认可物业服务。龙庭景苑获评市级示范物业管理项目。

提升居民自治力,变政府“一头热”

为大家“一起动”。去年10月,在社区党组织引导下,小区成立了物业管理委员会。热心社区公共事务的党员张亚燕成为物管会带头人。

过去,小区部分底层公共门厅、二楼车库区公共区域存在电瓶车随意停放问题,存在消防安全隐患。物管会在每周一次的“四方联席”会上对此进行专题讨论。如今,一楼公卫门厅放置桌椅,变身居民休憩场所;二楼公共区域成为大家的“共享工具房”,从源头上杜绝了电瓶车在楼道内随意停放。

多元主体齐参与,让小区实现了居民满意率和物业管理收费率的“双提升”。在物管会的发动下,小区的物业费的缴费率也从过去的18%升至如今的45%,在全区安置小区中名列前茅。

三方补位,“红管家”当好“当家人”管出幸福感

“以前架空层内停满了电瓶车,又危险又难看,我们的‘红管家’动足脑筋,经过改造,电瓶车停不进来,里面的空间也利用起来,一举两得!”弘阳上城4号楼的居民钱军娟连连点赞。

钱军娟口中的“红管家”由小区物业的1名项目经理、7名业委会成员、1名社区网格员组成,他们有一个共同的身份:党员。自去年12月底“红管家”成立后,小区的治理水平明显提升,居民的急难愁盼也得到了更好的解决。

弘阳上城交付入住已有11年。近年来,小区硬件和管理逐渐跟不上业主对美好生活的追求。

“做好小区治理,首要的是选好‘当家人’。”去年4月,洪济社区成立,社区党总支书记黄敏认为,只有发挥好业主自治的“主人翁”作用,才能让家园变得更好。

为此,洪济社区党总支积极发动社区党员、在职党员、微网格员、居民骨干等,规范化推进业委会选举。同年12月22日,新一届业委会上任,“红管家”队伍也随之成立。

“物业、业委会、社区网格员,三方职责不同,可以相互补位,形成治理合力。”黄敏介绍,业委会成员的主要身份是业主,可凭先天优势更多地收集诉求建议;社区网格员代表社区,相当于桥梁纽带,必要时可链接相关资源,助力、督促物业更好地落实诉求、做好服务。

过年期间给业主发放小区公共收益红包,让公共收益更加公开透明;针对居民反映的架空层停放电瓶车问题,由物业出资,对4号楼架空层试点进行改造;在小区西门打造“畅行驿站”,由社区链接交警三大队资源,每周三为居民提供电瓶车上牌服务……“红管家”成立后

动作频频,让小区居民倍感暖心。

“后续我们将继续对其他架空层进行改造,打造环保、健康、绿色等不同主题,更好地服务小区居民。”业委会主任郭清华说。

“红管家”当好“当家人”,激发了越来越多居民参与小区服务的积极性。小区网格支部书记、美术从业者陈双双不仅参与了4号楼架空层的布置,还决定利用架空层在寒暑假为孩子们开设美术课堂。小区缺少接地气的“小修小补”服务,不少有技能的再就业居民主动加入,为邻居提供低偿服务。

“从享受服务到主动提供服务,从侧面说明了居民们对小区治理的认同感。”弘阳上城物业项目经理章强宝透露,今年一季度,小区物业费收缴率达到55%,比去年同期增加了10个百分点,预计全年收缴率可达95%。

共同治家,小区业委会年轻化、专业化特色明显

“开设东北门,开是第一步,还要利用好、管好。”前不久,教育新村小区完成业委会换届,第一时间就搜罗群众急难愁盼。在90后业委会委员徐柏看来,当前最紧要的是这件事关居民出行的大“小事”。“当时的小区规划在现在看来具有滞后性,要抓紧补缺。”

教育新村位于崇川区学田街道辖区,包含老旧小区和安置小区。小区2000年交付,2022年改造,共有20幢665户,业委会于今年2月完成换届。小区由辰星物业管理,物业服务收费率约82%。

“在混合型小区中,我们的物业费收缴率比较高,首先是业主素质较高,因为毗邻高校,除安置户

外,业主以教职工居多。”社区党委书记卜晓冬表示,此外还有关键一点,“小区一直有业委会”,特别是新一届业委会,年轻化、专业化特色明显。

教育新村2003年成立业委会,与物业、社区密切配合。业委会、物业、网格联合成立功能性党支部,“三驾马车”同时拉动小区发展往前走。去年年底,教育新村荣膺崇川区“阳光物管”小区。

“工作做得好,居民才愿意缴物业费。”小区物业公司办公室主任于加新介绍,在社区党委的指导下,小区物业管理形成了“1234”工作法,即一个工作机制,联动联治的服务机制;二定,定时间、定议题;三张清单,问题清单、责任清单、反馈清单;四方会议,是社区党委、业委会、物业、居民代表等四方定期召开联席会议。3月,讨论文明过节问题;4月,讨论小区开门问题。通过议

事,可以让居民在共商共议中达成共识,推动小区各类问题的协调解决。

“此次开东北门,就是三方力量协作的成效。社区党委向上协调报备;业委会收集民意,确定实施方案;物业要准备后续管理……”卜晓冬表扬新业委会的年轻人,欣慰在新时期小区面临的新问题下,年轻人也能主动靠前参与,“共同治家”。

徐柏是边防武警出身,积极参与东北门开设,一为便民,二是增设疏散通道。为推进相关工作,他最晚忙到凌晨三点钟。“完成旧改后,居民都有更加美好的生活向往。”他与曾是几任业委会委员的胡玉老少协作,和其他业委会成员一起反复与居民交流沟通,最终获得了82%的支持率。

本报记者苗蓓 陈静 司占伟
本报实习生曹睿豪