

社会调查

近日,记者在长春市街道社区走访时发现,很多曾经被“弃管”的小区因为有了“管家”,一改往日旧模样,环境整洁优美、百姓安居乐业,居民生活中的很多急难愁盼问题也迎刃而解。弃管小区的“蝶变”是如何实现的?弃管难题是如何破解的?带着这些疑问,记者进行了深入调查。

弃管小区重生有“道”

本报记者 吴茗 马贺 韩玉红 聂芳芳

弃管小区,成因多样

建成于2003年的轻轨湖光花园小区,曾经是长春新区出了名的治理“老大难”和难啃的“硬骨头”。小区居住人员复杂,由轻轨沿线拆迁户、征地农民、流动人口和城市居民组成。小区自建成后处于开放状态,随着时间的推移,园区环境逐渐变差,公共基础设施不全,建筑垃圾堆积如山,抢占车位矛盾时有发生。

双德街道湖光社区党委书记黎秀荣告诉记者,长期以来,该小区居民经常投诉,尽管社区已多次督促当时的物业公司进行治理改善,但局面并未从根本上得到改变。“当时物业费是0.4元/平方米,而且收缴率低,只勉强达到20%,加之物业管理不善、服务不到位,造成恶性循环,最终导致2020年初物业公司对小区弃管,小区管理彻底陷入瘫痪。随后,社区快速介入,协调管理事宜。”

地铁名典小区于2013年建成,两年后被弃管。弃管后,社区协助小区居民成立了业主委员会,业委会自治了一段时间后,管理比较吃力,小区再次被弃管。随后,街道、社区与业主委员会以调查问卷的形式,通过居民选举引进了新物业公司。“当时参加选举的物业公司有4家,物业收费标准从每平方米0.96元到2.3元不等,因为这里的居民大多是回迁户,而且老年人多,对物业管理要求不高,所以选择了价格最低的物业。”凯旋街道一心街社区党委书记王蕾告诉记者,弃管小区产生的原因有很多种,但主要还是物业费收不上来,导致物业服务跟不上,最后陷入僵局。

红旗街道德昌社区地处繁华的红旗商圈,流动人口多、大小商户多,辖区16个小区里有5个弃管小区。在社区积极为弃管小区寻找合适物业公司的过程中,也曾遇到过好不容易征得了居民同意的情况下,物业公司却“临阵”撤退的情况,理由是物业公司计算后认为,0.6元/平方米的物业费不赚钱、划不来。辖区内的得易居小区情况更为复杂,该小区有2栋回迁房和3栋商品房,此外,小区院外的2栋楼也归属于该小区。客观条件复杂,居民的收入、家庭条件参差不齐,商品房住户对引进物业的需求格外强烈,而且希望引进高档次的物业公司,而回迁房住户则希望物业费低一些。需求不同,

导致得易居小区虽然在德昌社区的帮助下实行了居民自治,并取得一定成效,但想要引进相应的物业仍存在困难。

走访中,谈及弃管的主要原因,各社区与物业公司给出的答案较为一致:首先,由于业主主观不满意或一些客观原因,不及时、足额缴纳物业费,导致物业公司亏损,难以在小区实现长效运营,服务质量下滑。其次,少数物业公司不具备专业的服务能力和服务素质,进驻小区后提供不了与其收费相匹配的服务水准和质量。还有一些小区建成时基础设施有“欠账”,后期维护、维修成本高,物业公司难以维系,只好弃管。

社区在为弃管小区协调引进物业的过程中,物业费的价格与服务是否能够成正比,以及居民需求“众口难调”,也成为阻碍很多小区摆脱“弃管”身份的难点之一。

由弃到管,蝶变重生

小区弃管,居民生活就会受到很大影响。近年来,为了解决弃管小区难题,长春市很多街道社区通过党建引领、居民自治、引进物业等模式开展治理,取得了实实在在的成效,提升了群众的满意度和幸福感。

盛夏时节,走进地铁名典小区,满目葱茏、干净整洁,居民们悠闲地散步、聊天,生活的惬意写在脸上。“这个小区环境真不错!”这是小区现在给人的第一印象。曾经的弃管小区,如今已旧貌换新颜。

“我们一心街社区共有6个小区,其中3个是弃管小区。弃管小区中2个引进了新物业,效果很好。另一个友谊花园小区则通过居民自治、办‘自助物业’的路径解决了弃管难题,也成了省里的典型创新治理案例。”王蕾说。

“现在我们小区居民特别爱护环境,大家一起收拾卫生、种种花草,社区有啥活动一呼百应!”团山花园小区是老旧弃管小区,在小区里住了20多年的董淑华告诉记者,这几年小区的变化日新月异,居民的心里话有地方说,小区生活不便有人解决,日子是越过越舒心。

“解决弃管问题,最重要的就是‘管’起来。怎么管?谁来管?是重中之重。一直以来,我们社区党委注重发挥大党委作用,广泛与吉林长春社区干部学院、长春市能源局等党组织成立‘党建工作联盟’,通过大事共议、实事共办、难事共解,破解社区



▲如今:在湖光社区积极介入后,轻轨湖光花园小区成立了业委会,引进了物业公司,园区环境越来越好,广场绿地也铺设了方砖。 本报记者 马贺 摄

▲从前:轻轨湖光花园小区被弃管后,建筑垃圾和生活垃圾没人清理,都堆在了园区里。(图片由湖光社区提供)

治理难题。我们还通过党群双向联动,以‘主题党日+志愿服务’为载体,凝聚社区党员、在职党员、共建单位、商户、志愿者等力量,组建党员志愿服务队,切实解决居民的急难愁盼,用党建引领托起辖区居民‘最日常的幸福’,让弃管小区重新‘管’起来、‘乐’起来、‘活’起来。”首山路社区党委书记王鑫说。

从脏乱差的“老大难”到弃管小区治理的“样板间”,双德街道湖光社区党委从根本上帮助轻轨湖光花园小区走出“治理之困”。社区党委首先从居民自我管理入手,引导居民依法行使权利,不断提高居民议事协商能力和参与治理能力。在街道党工委指导下,以社区党委为核心,通过问卷、座谈问计于民,协助小区成立了首届业主委员会,构建起社区党委、楼院党支部、红色业委会三方联动体系,开展互助自救。

“成立业委会后,我们带着业委会成员到辖区内的优秀物业小区参观考察,通过民主表决引入红色物业联盟单位——天紫物业公司进驻,实行前4个月先服务后收费的做法,对小区实行市场化服务管理,并成立物业‘红管家’服务队,开展楼道‘微服务’。”黎秀荣告诉记者,为了更好地服务居民,社区党委吸纳物业公司经理作为社区大党委委员,物业管家担任网格员情信息员,兼任楼栋长、单元长,依托物业管家挨家挨户张贴门牌、清理野广告、为行动不便的独居老人和残疾家庭扔垃圾,开展代买生活用品、求医购药等服务,居民生活环境有了质的飞跃。如今的轻轨湖光花园小区,物业费收缴率超过85%,居民生活和谐幸福,实现了华丽转身。

党建引领基层治理也是公交红旗小区北区从弃管到齐管,化身幸福家园的主要原因。德昌社区党委深入调研,最终确定以公交红旗小区北区为试点,推举有威望的部分党员和居民代表组成临时“自管小组”,义务组织管理小区的日常事务,为居民提供无偿服务,并指导成立“红色业委会”,走出了一条居民自治特色道路。德昌社区党委书记孙微介绍,有了公交红旗小区北区打前哨,社区将“红色业委会”试点经验推广至其他弃管小区,组织各弃管小区成立由多数党员组成的业委会或自管委,全面打造“红色物管联盟”,为弃管小区居民提供有效、舒心、实惠的服务。

多方探索,破解难题

省住建厅负责物业管理的相关处室负责人表示,弃管小区是基层治理普遍存在的问题,这些小区通常面临环境状况不佳、基础设施不完善以及管理机制不健全等难题。2021年以来,聚焦人民群众反

映强烈的热点难题,围绕省委基层治理决策部署,省住建厅牵头组织开展物业专项治理,采取摸清底数“清单化”、一区一策“图表化”、公示牌上墙“模板化”、明确职责“手册化”、督导调度“机制化”的“五化”闭环工作法,启动实施弃管小区“动态清零”行动,并扎实巩固1749个弃管小区“动态清零”成果,已消除的弃管小区未出现“回流反弹”情况。

持续推进“红心物业”建设,以党建引领打造“红心物业”示范项目446个,推动物业企业建立党组织1221个,住宅小区业委会(物管会)组建率达到63.8%,组建省、

种有效的治理办法。“比如北京枣园尚城社区由职业经理人接管后,物业费收缴率由20%上涨到93%,成功走出了‘业主不交费、物业不作为’的恶性循环。以职业经理人作为小区物业管家,组建服务团队,业主所缴物业费除按比例支付职业经理人薪酬和服务团队管理费外,剩余部分全都用于小区建设与管理,且资金使用公开透明,职业经理人履职情况由街道负责考核监督,督促提高服务质量,取得了良好效果。”

谈及物业弃管问题,副研究员王玉辉表示,在寻找居民与物业矛盾平衡点的策略上,可以探索多种途径。“例如,弃管小区



在“党建引领+红色物业”的管理模式下,轻轨湖光花园小区完成了从“老大难”到样板小区的华丽转身。 本报记者 马贺 摄

市、县三级物业行业党委,构建党建引领、政府主导、居民自治、专业服务、多方参与物业管理的工作格局。颁布《吉林省物业管理条例》,围绕健全物业服务标准、物业服务质量监督、物业资金使用、物业管理委员会建立等方面出台20个配套文件,构建“1+20”物业管理法规体系。公布物业企业“红黑榜”749家,打造“百佳物业服务项目”等物业治理重点品牌374个,发挥典型引领作用。

为解决物业热点难题、提高小区物业服务水平,制定出台了加强无物业小区管理指导意见,提出7种物业服务模式、8种资金筹措方式,推动社区代管小区向专业化管理和居民自管过渡。截至2023年底,全省各地城市专业化物业服务面积占比达到70.3%以上,比2020年底提升20个百分点,成效显著。

破解弃管小区难题,他山之石,可以攻玉。对此,省社会科学院社会学所副研究员曾丹介绍说,近年来,北京、浙江等地区针对城市中的弃管小区进行了系统分类,按照小区的规模和特征,探索并实施了多

可以考虑实行“一楼一治”模式,即根据每栋楼的具体情况,只要居民形成一致或多数意见,便可以自行管理或聘请物业服务。此外,对弃管小区的物业服务费用应进行精确测算,确保物业公司提供的服务标准与收费标准之间的利润空间合理,防止因暴利而引发的无序竞争和进一步矛盾,同时避免因低利润导致的放弃服务或无法购买服务的问题。长春市部分小区采用的“先服务、后收费”模式是一项极具创新性的探索,这种模式已经赢得了居民的广泛认可,并且成功地将物业费的缴纳率大幅度提升,显示出提升居民满意度与提高物业费缴纳率之间存在的正相关性,这一模式值得进一步推广。”



疑惑我来解,烦恼我来排。深度挖掘新闻细节,全面剖析事实真相,为您澄清谬误。扫一扫,加入我们,私信我们,共同关注身边的社会热点问题。



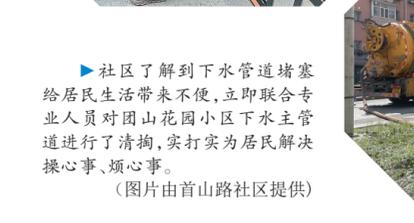
▲在社区党委的带动下,团山花园小区环境越来越好,居民参与小区建设的积极性更高了。(图片由首山路社区提供)



▲德昌社区工作人员和公交红旗小区北区业委会携手将小区打造得越来越美。 本报记者 韩玉红 摄



▲在业委会的组织下,公交红旗小区北区安上车杆,方便了广大居民停车。 本报记者 韩玉红 摄



▲社区了解到下水管道堵塞给居民生活带来不便,立即联合专业人员对团山花园小区下水管道进行了清掏,实实在在地为居民解决操心事、烦心事。(图片由首山路社区提供)