

弃管小区重生有“道”

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,成因多样

建成于2003年的轻铁湖光花园小区,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,建筑垃圾堆积成山,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,而且老年人居多,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缴不上来,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、不足额缴纳物业费,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



在“党建引领+红色物业”的管理模式下,轻铁湖光花园小区完成了从“老大难”到样板小区的华丽转身。本组图片 吉林日报记者 马贺 摄

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,物业公司难以为继,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、种花种草,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,这日子是越过越舒心。

“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铁湖光花园小区走出“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、座谈会计于民,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民情信息员,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。如今的轻铁湖光花园小区,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,弃管小区是基层社会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、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、物业服务质量评价、物维资金使用、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,同时避免因过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。”

吉林日报记者 吴茗 马贺 韩玉红 聂芳芳



在湖光社区积极介入后,轻铁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。