



□文/图 潍坊日报社全媒体记者 李楠 常方方

■现场

近半年试点,老旧小区换新颜

近日,记者走进奎文区国土规划局小区,一派井然有序的景象:干净整洁的小区道路、春意盎然的花草绿植、愉悦舒畅的居民笑脸……对该小区居民来说,如今的小区环境是梦寐以求的。2023年下半年,原物业公司突然撤出,导致小区处于“失管状态”三个多月。之后,社区牵头引入新物业公司后,小区管理重新走入正轨。

回想起处于“失管状态”的小区,不少居民纷纷摇头。垃圾遍地、杂草丛生、公共照明多处“瘫痪”……失去物业管理的小区,卫生、环境都很差。

奎文区国土规划局小区建成于1998年,位于新华甲巷8号,共有两栋居民楼,5个单元45户居民。年代久、户数少,“先天条件”的不足让小区经常处于“失管状态”——对物业公司来说,户数少收费难,意味着利润空间有限甚至入不敷出;对小区居民来说,老旧小区多数是特殊年代下的“单位房”,习惯了单位管理的居民,对物业公司是抗拒的。

在共同目标很难一致的情况下,物业和居民始终“相爱相杀”。为了更好地实现老旧小区的长效管理,社会各界做出了种种尝试却多数黯然收场。2023年11月,广文街道新华路社区挂牌成立后,接管了处于“失管状态”的奎文区国土规划局小区,试点实施“社企同办3.0”提质服务模式,经过近半年试点,赢得了良好的居民反馈和社会口碑。



以前的小区环境脏乱差。(资料图)

■居民

把小区的事当成自己家的事

“社企同办3.0”提质服务模式,第一步就是要做好居民的工作。原物业公司与居民矛盾升级、突然撤出,物业费尚未退还,一系列的操作给小区居民内心蒙上了阴影,对物业公司产生了强烈的抵触情绪。新华路社区成立后,新华路社区党委书记韩从从做的第一件事,便是安抚民心,让小区居民真正参与到共建共治共享中。贯彻落实“三长制”,推选楼长——单元长——网格长,畅通社区治理“最后一公里”,在盘活小区管理上发挥了重要作用。

要不要引进物业公司?找什么样的物业公司?有无必要成立小区业委会?物业费按照何种模式收……桩桩件件,社区都征求居民意见,投票表决,群内公示,让居民真正当家做主。在社区人员不辞辛苦的解释与沟通下,居民渐渐卸下了心防,从原先的消极抵抗到后期的认可配合,“得民心”这一仗取得了阶段性的胜利。

“想要推进工作,必须扑下身子取得居民认可,我们一家家跑,一家家做工作,有时候一户居民仅电话沟通就要一个多小时。”韩从从感慨,得到居民认可并非易事,背后是大量的时间、体力、精力的付出。

郭浩浩是该小区2号楼1单元的单元长,之所以接下这份“差事”,郭浩浩称,这是因为居民都想拥有好的居住体验。成为单元长后,郭浩浩“当家作主”的感觉越来越强了。是否引进物业公司,她挨家挨户征求意见;如何缴纳物业费,她与居民一同协商……用她的话说,这些事情现在都是居民“自己说了算”。

对于如今社区和物业的工作,郭浩浩很满意。“小区大变样了,我们都看在眼里,喜在心上。现在社区凡事都征求我们的意见,居民自己说了算,把小区的事当成自己家的事。”郭浩浩说。

老旧小区的管理,一直是社会高度关注的问题,引入物业管理是解决渠道之一,但面临物业费难收、服务不到位等问题。如何实现老旧小区物业的长效管理,成为老旧小区能否华丽转身的关键。2023年以来,奎文区广文街道提出了新的解题思路:“社企同办3.0”提质服务模式,新华路社区先行先试,原本处于“失管状态”的奎文区国土规划局小区旧貌换新颜。

老旧小区迎来「春天」 全新物管模式「破局」

文明风尚 更好潍坊
民生直通车



奎文区国土规划局小区内井然有序。

■物业

逐户走访,难题被逐一破解

在居民的投票表决下,社区帮助引入潍坊市百川物业管理有限公司,接管奎文区国土规划局小区的物业管理工作。说起接管该小区,公司负责人薛艳也是反复斟酌后做出的决定。

薛艳表示,对很多物业公司来说,老旧小区是“烫手山芋”,一旦接了,盈利很难还可能狼狽退场。但是,韩从从将小区面临的处境及后期规划与她真诚沟通之后,她被社区为居民负责的态度深深打动。“我做的是一家物业公司,也愿意承担起社会责任。”薛艳说,从承担社会责任的角度,她接下了这个担子,赚不赚钱只能往后放。

连续多日,在社区工作人员的带领下,薛艳与员工逐户走访,耐心解释。在暂时没有收取物业费的情况下,她亲力亲为,在卫生、公共设施等方面进行改善,让原本脏乱不已的小区焕然一新。

让人欣喜的是,入驻奎文区国土规划局小区仅仅几个月后,各项工作开展顺利,居民认可度也很高。对于这一成绩,薛艳认为,一方面是来源于物业公司扎实肯干,真正为居民解决实际问题;另一方面,社区的引领作用也至关重要。

“之前接手过很多小区,像新华路社区这样一家一家带着你入户,帮你一起收物业费的,还是头一回。”薛艳说。

■社区

当好物业和居民的和谐纽带

“社企同办3.0”提质服务模式中,社区的党建引领作用至关重要。可以说,社区作为物业公司和小区居民的“纽带”,是三者关系的灵魂所在。

韩从从表示,老旧小区的问题错综复杂,要想解决,必须综合考虑多方利益。从业主的角度出发,社区尽可能多将管理自主权交给业主,并大胆探索“一栋楼一方案、一单元一标准、一住户一协议”,在核算物业管理成本的基础上,对常住户、经营业户分类型制定了物业服务价格标准,一对一入户签订协议,真正实现了小区的事情业主自己说了算,消除了业主对物业的对立情绪。

“有的单元需要保安和清洁,有的单元只需要基础清洁,都可以根据居民的需求‘私人定制’。”韩从从表示。

另一方面,社区也必须考虑物业公司的利益,韩从从说,物业企业要长久运营,必须收支平衡,亏损经营只是饮鸩止渴。为此,社区就要做好“桥梁”作用,扶上马,送一程,让物业公司真正留得住、活下来。

目前,奎文区国土规划局小区的物业改革效果明显。

韩从从称,新华路社区辖区内18个小区,其中有9个老旧小区,在试点工作取得成效之后,“社企同办3.0”提质服务模式将在新华路社区其余8个老旧小区逐一展开,力求从根本上解决困扰已久的难题。

现在的奎文区国土规划局小区配套齐全。