

## 社区聚焦·治理增效优服务系列观察⑤

在老旧小区改造过程中,合肥市瑶海区探索建立老旧小区长效管理机制,加强党建引领,引入物业公司,服务兜底覆盖,推动老旧小区由“失管”实现“物管”——

# “新管家”如何管好老旧小区

■ 本报记者 李浩

## 引入物业 巩固改造成果

5月11日上午,记者来到合肥市瑶海区福海新居小区,小区门岗严控,居民进出必须刷卡。走进小区,沥青路面平整干净,车辆停放井然有序,花草灌木错落有致……“小区环境现在变得这么好,放在过去真不敢想。”看到前来采访的记者,小区居民谭长荣深有感触地说。

福海新居小区是建于2003年的回迁安置小区,以前小区没有物业,满眼都是“脏乱差”。瑶海区七里塘街道学苑社区党委书记孙涛告诉记者,小区曾经被戏称为“百草园”“动物园”,居民圈地搭棚、车辆乱停、毁绿种菜、养家禽养牲畜等现象严重,常年臭气熏天,鸡飞狗跳,群众意见很大。去年,福海新居小区改造被纳入瑶海区老旧小区整治项目,对小区一楼违章建筑进行拆除,并对房屋主体、公共设施、安防技防等方面升级改造。小区改造结束,学苑社区引进了专业的物业管理公司,负责维护小区公共设备、环境卫生、安全秩序等。“有了物业公司确实不一样,绿化规范了,道路整洁了,监控安装了,让我住得很安心很舒心。”小区居民现在非常满意。

瑶海区是老工业区,辖区内共有住宅小区560个,其中老旧小区314个。“这些老旧小区大多老化严重,面临无人管理、无人清洁、无人维护的困境。”瑶海区住建局副局长王勇告诉记者,自2012年起,瑶海区展开老旧小区整治工程,共整治老旧小区166个,通过屋面防水、道路硬化、雨污分流、安装监控等工程极大的改善了居民的生活环境。治标更要治本,为巩固改造成果,彻底改善老旧小区管理难的困局,瑶海区建立了老旧小区长效管理机制,对改造后的老旧小区引入物业公司实施管理。

为保证老旧小区实现物业管理全覆盖,瑶海区由区国资公司成立物业管理服务中心,对产权单位失管脱管、物业服务公司无意接管的开放式老厂区宿舍、未改造的老旧小区,进行“托管”服务。目前,瑶海区已对34个老旧小区、20个零星楼栋实施物管服务,受益居民3万余人,其他老旧、“三无”小区的建后管养也在有序推进。

“我们小区虽然面积大,但乡里乡亲都很熟悉,平时给行动不便的老人搭把手,邻里矛盾帮着劝说,小区居民关系可好了。”说这话的是小区80岁住户钟玉珍,在她眼里,现如今小区邻里关系更亲密,居住环境也更好。

几年前,钟玉珍一家人搬出旧居,住进红光小区的新房。谁知新鲜劲儿还没过,烦心事倒来了。红光小区是桃溪镇最大的村民安置小区,村民大多数来自附近红光村、四圩村、白鱼村、石河村等。刚入住时,由于大多数村民不适应这种集中居住的新环境,邻里纠纷多,干群关系也不好,卫生更加糟糕。

面对管理困境,舒城县公安局桃溪派出所创新管理模式,探索实行“楼长制”。“小区居民大多来自附近的自然村,这些人中老党员、老居民们人熟地熟,威望高,如果请他们‘出山’,作为每栋居民楼的联络人,实行楼栋楼长制,那肯定事半功倍。”桃溪派出所所长黄宸告诉记者,在当地村干部帮助下,19名政治素质强、热心治安工作的老党员、老居民“走马上任”成为本栋楼长。这些楼长负责本楼栋人口信息采集、安全隐患宣传、矛盾纠纷排查以及参与巡逻守护等工作,充分发挥基层群众参与社会治理的积极性和主动性。

今年2月2日18时许,A4栋楼里袁某与袁某因感情问题引发纠纷,楼长张永红获悉后主动介入,并将其情况反馈给派出所,随后会同出警民警通过调解,及时化解双方矛盾。

现在,小区内“小区楼长公示牌”与“警民联系牌”一起装订在楼栋的显要位置,极大方便了小区居民有困难或纠纷就近消化解处,引导群众群策群力推动社区建设。

## ·街谈巷议·

近年来,通过大力推进老旧小区改造,更新“水电气”、鼓励加装电梯、提升小区绿化……众多老旧小区“旧貌换新颜”,人居环境得到极大改善。

老旧小区改造,三分在改七分在管。新的硬件设施如果疏于管理,缺乏长期维护,将很容易快返折旧损耗。许多老旧小区多脱胎于企业宿舍、单位大院、街道公房等,大多缺乏完善的物业管理,长期处于“无人管”的状态。同时,老旧小区的居民也多习惯于过去单位福利性质的服务,对有偿物业管理服务不适应,物业费也难收缴,让市场化的物业公司望而却步“不敢管”。

老旧小区改造须建管并重。在硬件升级的同时,还需升级小区软件,引入物业管理服务,建立长效管理机制。通过市场招标,引入正规物业公司,用专业、热情、细致的服务,让居民切实感受到物业公司入驻带来的变化,维护巩固好老旧小区改造成果。要培育居民共建共治共享的理念,普及“谁受益、谁付费”的物业服务观念,让居民缴纳物业费,保持物业管理正常运转。要进一步完善小区业委会体系,组织召开业主大会,尽快成立业委会,形成“业委+业管”共同管理小区的和谐架构。还要深化居民自治管理,制定小区公约,遵守社会公德,摒弃不文明行为,倡导大家爱护小区公共设施,让小区管理真正做到有“章”可循、有人管理。

老旧小区改造是顺应居民对美好生活向往的民心工程,既要注重“面子”提升小区颜值,更要注重“里子”加强小区管理,让居民生活的家园“好看”又“宜居”,让居民享受到可持续的美好生活环境,增强获得感、幸福感、安全感。

李 浩

让家园“好看”又“宜居”

## “先尝后买” 培养缴费意识

老旧小区居民大都没有缴纳物业费的习惯,如何保持物业费高缴费率,让物业公司能够招得来、留得住、干得好?

王勇告诉记者,为保持物业投入的可持续性,让老旧小区步入可持续发展的良性循环,瑶海区着眼长效,坚持“政府主导+有偿化运行”,积极探索“有偿微利”“先尝后买”方式。物业管理费用按照“居民缴一点、政府补一点”的原则,以保底公益的基本物业服务为主,利民便民暖心特色服务为补充,让居民感受到小区实实在在的变化,增强居民交物业费意识。

位于三里街街道辖区的凤阳二村与凤阳三村老旧小区经改造后,于2017年引入合肥坦诚物业管理有限公司提供物业服务,从入驻的第二年开始,物业费缴费率一直高达90%以上。物业公司负责人王元亮告诉记者:“刚入驻小区时,收物业费经常吃闭门羹,甚至还挨过骂,第一年收到的物业费不到应收的一半。”王元亮没有打退堂鼓,决定先靠着政府的补贴撑下去,让小区居民先体验物业服务再缴费。“如果把服务搞好,把小区环境搞得漂漂亮亮的,居民就没有理由不交物业费了。”

物业注重从居民想法出发,不仅提供保洁、安保、维护设施、绿化等基本服务,还向居民提供免费的便民服务。凤阳二村10栋居民谢高胜患有尿毒症,每周定期3次透析,因为年事已高又住在3楼,每次透析完上楼



5月12日上午,在安庆市迎江区人民路街道康熙河社区老年大学课堂上,社区青年志愿者正在教社区老人使用智能手机。

本报通讯员 黄有安 项彩蓉 摄

## 党建引领 赋能物业管理

毕阿姨是砂轮新村的住户。在近一年的时间里,毕阿姨家里的卫生间一直存在污水返水问题,经物业维修师傅疏通后,情况还是没有改善。无奈之下,她向社区求助。

在接到毕阿姨反映的问题后,考虑到砂轮新村属于老旧小区,繁昌路社区党委召开了物业管理会议,实地调研,联动多方力量,还申请了老旧小区维修资金。最终不仅为毕阿姨解决了问题,还协商该栋楼住户对楼内污水管进行了整体改造。

毕阿姨家难题的顺利解决,得益于瑶海区红色物业管理办公室的作

用发挥。红色物业管理办公室具有收集、受理、协商、反馈4大职能:“收集”即社区网格员上门入户询问问题,社区志愿服务队线上线下征集问题,物业公司管理办公室负责人开门接访记录问题;“受理”即“谁主管、谁负责”,有关部门依据各自职责办理事务,物业公司履责尽责;“协商”即社区、物业和党群代表聚在一起,就居民反映强烈的一些问题展开讨论,寻求合理的解决方案;“反馈”即把能当面解决的个性化问题即时反馈给当事人,把居民普遍反映的共性化问题予以公示。

“通过党建引领,让‘红色’为物业管理赋能。设置红色物业管理办公室,是瑶海区开展党建引领物业服务的探索之一。”瑶海区住房和城乡建设局副局长王勇介绍,瑶海区深入推进建党指导,“红色”议事和自律监管,形成“红色管家”的物业服务模式,定期开展由社区、业主、相关单位参加的联席会诊,破解物业管理的疑难杂症,调动街道、社区、物业公司、社会组织等多方面的力量,参与社区治理。同时,充分发挥社区议事会的作用,在社区议事会中,党员代表、群众代表、社区民警、物业管理负责人等紧密联动,共同解决问题。以社区党组织为核心,街道、社区、物业公司、社会组织共同治理、有序运行的基层党建治理格局已逐步建立。

## ·和美家园·

# 智慧社区服务“零距离”

■ 本报记者 殷晓  
本报通讯员 吕华

“嘟嘟嘟……”5月6日8时,来安县新安镇高郢社区党务专干郑齐燕刚一上班,她的“智慧高郢”App就发出提示音。社区居民陈林反映,他楼下邻居在家里养鸡,气味难闻、鸡鸣扰民,严重影响了他的正常生活,希望社区能尽快出面协调解决。

收到信息后,郑齐燕立即将问题转交给小区网格员。网格员入户调查发现情况属实,当即联合小区物业,要求业主整改,并实时将办理结果反馈给了陈林。看到反映的问题这么快就得到解决,陈林在“智慧高郢”App居民反馈栏目中向社区干部点赞。

“居民只要动一动手指,问题就可以得到解决。社区依托智慧化社区管理,全面提升为群众办事

的效率和服务水平,真正做到了线上建平台、线下搞服务。让居民足不出户就享受了智慧化社区所带来的优质、高效、便捷服务。”高郢社区党委书记孙莉莉介绍,去年9月,该社区上线了“智慧高郢”社区一体化综合服务平台,通过“智慧高郢”App接单,提供包括党务服务、居民协商、志愿服务、贴心服务、智慧物业、居民反馈等多项服务,并充分发挥网格员优势作用,把网上反映问题和线下纾解民忧互动起来,做到为民服务“零距离”。

自党史学习教育开展以来,高郢社区依托“智慧高郢”社区一体化综合服务平台,共处理群众反映问题178条,解决婚姻家庭矛盾纠纷、邻里纠纷76起,有效化解了社区的矛盾纠纷,提升了社区群众的满意度和幸福感。

## “楼长制”助力基层治理

■ 本报记者 李浩  
本报通讯员 王可海

5月11日,舒城县桃溪镇红光小区里格外热闹,各栋楼栋长组织在家的本栋居民对楼里楼外的公共区域进行大扫除。

“我们小区虽然面积大,但乡里乡亲都很熟悉,平时给行动不便的老人搭把手,邻里矛盾帮着劝说,小区居民关系可好了。”说这话的是小区80岁住户钟玉珍,在她眼里,现如今小区邻里关系更亲密,居住环境也更好。

几年前,钟玉珍一家人搬出旧居,住进红光小区的新房。谁知新鲜劲儿还没过,烦心事倒来了。红光小区是桃溪镇最大的村民安置小区,村民大多数来自附近红光村、四圩村、白鱼村、石河村等。刚入住时,由于大多数村民不适应这种集中居住的新环境,邻里纠纷多,干群关系也不好,卫生更加糟糕。

面对管理困境,舒城县公安局桃溪派出所创新管理模式,探索实行

“楼长制”。“小区居民大多来自附近的自然村,这些人中老党员、老居民们人熟地熟,威望高,如果请他们‘出山’,作为每栋居民楼的联络人,实行楼栋楼长制,那肯定事半功倍。”桃溪派出所所长黄宸告诉记者,在当地村干部帮助下,19名政治素质强、热心治安工作的老党员、老居民“走马上任”成为本栋楼长。这些楼长负责本楼栋人口信息采集、安全防范宣传、矛盾纠纷排查以及参与巡逻守护等工作,充分发挥基层群众参与社会治理的积极性和主动性。

今年2月2日18时许,A4栋楼里袁某与袁某因感情问题引发纠纷,楼长张永红获悉后主动介入,并将其情况反馈给派出所,随后会同出警民警通过调解,及时化解双方矛盾。

现在,小区内“小区楼长公示牌”与“警民联系牌”一起装订在楼栋的显要位置,极大方便了小区居民有困难或纠纷就近消化解处,引导群众群策群力推动社区建设。

## 小区改造提升幸福指数

■ 本报记者 范孝东  
本报通讯员 朱庆磊 张传虎

“小区改造后,环境变好了,住着心情舒畅了。”最近,家住凤台县城关镇东城社区老法院小区的胡多胜老人心里乐开了花,自己居住60年的小区大变样:多年锈蚀漏水的老旧供水管道换了新的,居民楼外墙、楼梯重新粉刷,小区里安装了路灯,硬化了路面,新划了停车位,网线、电线“蜘蛛网”也都埋到了地下,小区内秩序井然,整体面貌焕然一新。

老法院小区建于上世纪70年代,是凤台县城区最具代表性的老旧小区之一。改造前的小区,生活环境差,楼体外观陈旧,基础设施老化缺损。如今小区旧貌换新颜,得益于城关镇实施的老旧小区改造提升工程。

在党史学习教育中,城关镇坚定践行以人民为中心的发展思想,提升了居民的幸福指数。

老旧小区怎么改,居民自己说了算。在老旧小区改造工程实施前,城关镇通过走访居民、召开座谈会、问卷调查等方式,广泛听取居民意见并建议。“我们会把居民意见整理分类,再对其进行‘菜单式’改造。”城关镇老旧小区维修改造办工作人员江明介绍,改造主要包括破损路面维修,楼体外墙面粉刷,下水道维修疏通,增加停车位,改善小区绿化、亮化、监控等设施,并根据实际增加“适老化”工程。

城关镇相关负责同志表示,截至去年底,全镇共计改造老旧小区64个,总投资9000多万元,改造面积41万余平方米,惠及8254户居民。用看得见、摸得着的改造成果,提升了居民的幸福指数。

## 贴心帮扶情暖孤寡老人

■ 本报通讯员 漆武 胡俊杰

“又香又软,真好吃!”尝了一口党员志愿者送来的饺子,82岁的空巢老人杨爷爷连声说好。

家住合肥市庐阳区逍遥津街道的杨爷爷,从小智力与常人相比偏弱,无法与常人正常交流,一人独居多年,无子女。逍遥津街道“暖阳服务队”的党员志愿者们是他家的常客,定期上门对他进行照料、陪伴、帮扶。

逍遥津街道老旧小区多、寡居老人多,街道组织党员志愿者,发起成立“至善逍遥津”社会救助项目,通过引入专业组织,搭建“救急难”服务平台,以缓解困难家庭生活压力,搭建困难家庭的社会支持体系。从“美食助力阳光行动”“暖心电话行动”“老屋新颜行动”到“邻里互帮手工工作坊”,党员志愿者们为辖区内特困供养人员提供心理疏导、精神慰藉、生

活帮扶、物资支持、房屋改造等方面的专业服务。居民方奶奶今年85岁,患有尿毒症,定期需要透析,老伴已经去世,有3个子女,子女也因年事已高,只能在每次去医院的时候陪伴老人。

街道在调研中了解到,许多老人在生活中还有各自的小烦恼,需要更精细化的服务,比如“晚上起床不方便开灯”“指甲修剪不方便”“手指划破了不能及时得到处理”等等。于是,志愿者们组织辖区企事业单位向困难家庭捐助“温暖包”,来解决居民的小烦恼。30余家企事业单位伸出援手,捐款捐物种类40余种,组成了100余份“温暖包”,以微心愿的方式送到了居民手中。

截至目前,逍遥津街道党员志愿者共开展上门便民服务200余人次,暖心电话陪聊800余人次,房屋漏水等改造10余处。