

# 提升物业管理水平还是要形成合力 锡城两社区探索“多元共治” 助力老旧小区焕发青春

来自无锡市住建局的数据显示,我市老旧小区主要分布在梁溪、滨湖,共计428个。如何提升老旧小区物业管理水平,让居民有满意感获得感?连日来,记者走访获悉,除了让国有物业进驻老旧小区之外,锡城已有社区将党建“触角”似伞的骨架般从主心轴延伸到每个角落,通过整合现有服务力量,与群众紧密相连,打造“零距离”“精细化”的物业管理服务新格局,取得了初步成效。



## 从“他治”变“自治” 居民参与社区治理的积极性越来越高

干净宽敞的小区路面,绿意盎然的小区绿化带,有序停放的私家车……二轻家舍是水秀社区规模最小的小区。在这里住了33年的老居民肖志伟看来,小区如今的好环境来之不易。“小区内的出租户比较多,以前垃圾随意丢弃,无人清理。”肖志伟说,楼栋与围墙之间有3米的距离,仅中间堆的垃圾就有两层楼高,一楼住户常年不敢开窗户。尤其是到了晚上,由于没有路灯,伸手不见五指,谁家上夜班的姑娘父母都会出门接送。

据介绍,二轻家舍原先是无锡塑料机械厂的家舍,总计96户居民,房龄已近40年。在2016年之前,小区一直处于物业“失管”状态。直到社区引入英明物业之后,情况才得以改善。英明物业走马上任后立即对小区的陈年垃圾、卫生死角进行清理、整治,使其环境面貌焕然一新。同时社区党委与市燃气公司、路灯管理处结成党建联盟,小区内终于安装了路灯、通上了天然气。

水秀社区党委副书记陆柯成介绍,二轻家舍所在的水秀社区是建于上个世纪80年代的老新村,共有居民4700余户。作为一个老新村社区,水秀承接了市中心老城区扩大、居民扩容的城市发展职能,具有人口多、差异大、流动频繁等特征,这也是城市化进程中老新村社区的一个缩影。为破解辖区物业管理服务的突出问题,社区治理的短板瓶颈,水

秀尝试推动物业服务融入社区治理创新,建立“邻里伙伴理事会”,通过自治小组等自治组织增强居民自我管理能力和社区、居民、物业间形成良性互动模式,充分激活社区居民和物业服务企业两类主体有序参与、协同共治,打通老旧小区治理的“毛细血管”。每个月的10号,物业党支部书记都会参与社区“邻里伙伴理事会”联席会议,听取居民理事收集上来的问题,交由物业公司进行及时处理。“邻里伙伴理事会”的成员都是居民选举产生,并制定居民公约。居民的自治意识和自治热情被点燃,参与社区治理的积极性越来越高,小区居住环境逐步从“他治”变“自治”,进而形成行之有效的老旧小区长效管理机制。

今年以来,考虑到部分居民在花圃里种菜、倾倒装修垃圾,水秀社区通过设立“党员花圃”,即由物业支部党员与社区离退休支部党员共同负责维护,从源头上实现“退菜还绿”,目前已认领了14块花圃。陆柯成介绍,为了更好地发挥党建引领作用,英明物业在2018年成立了党支部,该支部有8名党员,积极发挥示范引领作用。英明物业集团专门成立了治安突击队、快反小分队、应急抢修队,无论小区停水、停电,还是居民面临突发事件,都有物业员工随时出现。“居民对物业服务满意了,自发参与小区事务的热情也就更高了。”

## 整合社区资源 “党建+物业”开辟一条物业管理新路数

近日记者驱车前往惠山区堰桥街道陈家桥社区沁春园小区。干净、整洁、美丽的小区环境让人眼前一亮。“以前车辆随意停放,房前屋后的绿化带里都是种的菜,好好的公共区域景观就变成了‘私家菜园’,顶楼私搭乱建。”72岁的居民陈莉说,“还好现在有了这些网格员、监督员的帮助,小区环境才大变样。”陈莉边说边指着小区公共区域的蓝底黑字公示牌。记者走近一看,公示牌上清晰展示着网格精细化管理服务公示牌。不仅如此,每家每户的楼道口也都张贴着片区网格员的服务职责与联系方式。“这一块由谁来负责,有事知道联系谁,方便多了。”

“居民口中的网格员其实是社区对小区实施精细化管理过程中重要的一个环节。”陈家桥社区党总支书记金晓东介绍,陈家桥社区是堰桥街道最早的纯社区之一,常住人口35000人。由于城市化进程较早,存在着各个小区分布散乱、新老小区人员构成较复杂的情况,不少老小区有着各种各样的“尴尬事”,物业管理水平也跟不上居民的需要。“怎么管,那就沉下心来整合社区资源让党建来管。”金晓东说,社区里有党员,物业公司有党员,业委会里也有党

员,用“党建+物业”的形式来进行小区的物业管理,实现党建引领下社区治理水平和治理能力的不断提升。

说干就干。陈家桥社区从社居委、业委会、物业公司抽调党员组建物业联合支部,创建社区管理新模式。又选取了问题突出的沁春园小区进行试点,推行网格精细化管理,将小区分成6个网格,每个网格配备一名“红总管”网格员和监督员。红总管由物业员工担任,监督员由居民中的党员和楼道长担任,将网格划分图在每个楼道公示。红总管每天对各自网格进行巡视,发现问题第一时间督促保安、保洁及时整改到位。物业处理问题的时效性大大提高,居民的投诉少了,满意度也提高了。

今年73岁的陈荣法是沁春园小区的业委会主任。业委会成立以来,他积极投入小区管理,及时向社区反映居民诉求,也及时反馈社区的回应,充当起物业和业主之间的“润滑剂”,极大改善了以往经常出现的由于居民与物业沟通不畅,相互推诿扯皮的情况。物业公司的服务效率及水平明显提升,居民满意度大大提高,也更加乐于为小区治理出谋划策,进而形成社区、物业、业委会、居民多元共治的良好氛围。

## 推动形成社区治理合力 今年无锡要选聘200名物业项目服务督导员

市住建局相关人士表示,社区是服务群众的“最后一公里”。物业服务管理水平直接影响到社区的生活环境、关系居民的幸福指数。特别是今年疫情发生以来,物业管理已经成为了社区疫情防控中的重要中坚力量,作用十分明显。

上个月,我市召开了党建引领物业管理服务工作推进会。会议上,市委组织部、市住建局联合下发了《关于党建引领业主委员会和物业行业建设的实施意见》。这也是我市首次以文件的形式确立党建引领在提升物业管理水平中的作用。根据“意见”要求,社区党组织要把业主委员会、物业服务企业和物业项目党组织纳入网格党建范畴,建立健全党组织领导下的多方联动机制,推动形成社区治理合力。要把街道

社区党组织评价纳入物业服务企业考核内容,考核结果作为物业服务企业招投标、项目评优等重要参考,真正形成物业服务企业优胜劣汰机制。

据悉,为了进一步提升物业管理水平,今年无锡将建立“特约督导员”制度,在全市选聘200名物业项目服务督导员,定期开展物业服务监督检查,监督物业服务企业依法开展信息公开情况。开展物业行业“比学赶超”活动,评选和宣传“最美物业人”“优秀项目经理”等先进典型,传播“好声音”、传递“正能量”,塑造物业行业新形象。依托物业行业协会开展专业培训,市、市(县)区、镇(街道)每年联动培训物业企业负责人100名、项目经理1000名、一线员工10000名,进一步提升行业整体服务水平。(练维维 葛惠文/摄)