

老旧小区物业更替频繁 市场化之路如何破局？

近日,梁溪区风光里二期小区因物业撤出陷入管理“真空”,垃圾无人清扫、大门道闸拆除、楼道灯熄灭,居民生活陷入混乱。记者探访发现,在老旧小区,这一现象并非孤例,随着国有物业三年托底补贴期满,不少老旧小区物业更替问题集中出现。

问题 物业更替频繁 管理问题迭出

“最近我们晚上都不太下楼遛弯了,楼道里乌漆麻黑!”今年初,风光里二期陷入物业撤走的窘境,国有物业撤出后,新选聘的物业仅仅做了一年,也离开了,居民已经经历了两三个月无人管理的真空期。“垃圾无人清扫,小区大门甚至没有了管理道闸,实在是一团乱麻!”不少居民对安全问题产生了担忧。

“做得好好的为什么不干了呢?”

调查 管理难根源在物业费

记者从风光里社区了解到,物业暂停服务后,社区收到很多居民反映情况,希望社区出面协调解决。社区工作人员表示,国有物业撤出后,民营物业进驻,但整个一年内物业费收缴率极低。由于居民不交费,目前保安、保洁都无法进行保障,社区只能找志愿者对接环卫清运垃圾。目前已成立物管会过渡,后期能否选聘新的物业进驻,还需看居民意愿。

2020年7月,为提升老旧小区宜居质量,扩大居民幸福感,国有金佳物业、地铁物业以及部分区属物业企业进驻老旧小区,半年后即实现全市494个无物业管理的老旧小区全覆盖,惠及群众25万户。国有物业进驻老旧小区,使得长期困扰老旧小区的环境卫生、安全秩序、硬件设施和停车管理等普遍性问题得到明显改善。但

去年底,轻工石子街小区金佳物业撤出,到期不续,不少居民不明就里。近期,记者再到小区探访,现场有居民表示:“物业确已更换,但体验不如从前,楼道垃圾都得自己扫。”

永胜新村也曾一度因“收不上电费”,老旧小区改造时加装的监控成了断电的“瞎子”。当出现高空抛物、业主车辆被划损等情况,因为监控“停摆”而无法追责维权。

补贴期满后,“断奶”的老旧小区在物业管理市场化的过程中问题逐渐暴露。

采访中,有的居民对物业收取费用感到抵触,“以前没有物业也能住,为什么现在要交钱?”有的小区居民则对于“自己本本分分交物业费,但不交的人也没有什么损失”而感到愤愤不平,“那我们以后是不是也可以不用交?”

记者了解到,由国有物业公司托底接管的各老旧小区,之前为社区管理或失管状态,部分居民收入较低,小区业主未形成物业费缴纳意识,物业费收缴困难。部分可以收取停车费的小区由于车位较少,收入微薄。这些小区的物业管理依靠政府补贴,尚且难以维持收支平衡,在补贴到期的情况下,就更加难以为继。

探访 居民诉求分化 物业去留两难

对于物业,居民也有不同的主张。记者随机询问了谈渡桥附近几个老旧小区的居民。对于物业的功能,居民的诉求不尽相同。有的认为,“物业只是看看大门,打扫卫生,并花不了几个钱”;有的居民则表示,停车费和广告费等收益足够支撑物业运营,反过来还应当给居民“分分红”;也有居民认为,小到家中修修补补,大到公区修缮,物业都应出一份力,收些费用也无可厚非。

部分居民愿意主动如期缴纳物业费,而更大一部分居民对缴纳物业费颇为抵触。谈及不缴纳物业费的原因则更是五花八门,卫生打扫是否干净、高空抛物能否有效处理、

邻里吵闹能否及时协调制止……都成为居民评判物业服务的标准。“服务不到位,我们凭什么足额缴纳物业费?”

采访中,一家国企物业相关负责人表示,老旧小区的物业收费成了一道难跨的坎。“老旧小区的物业费收缴率只有30%左右,这已经到了物业服务能否正常运转的生命线,即便是比较好的老旧小区,物业费收缴率也不过70%左右。”该负责人透露,本身老旧小区的物业服务费标准就偏低,一般每月只收取0.5元/平方米,再加上收费面积本身比较小,收缴率又低,物业企业基本是入不敷出。

思考 难题如何破解?

物业正常运营时,很多居民感觉不到,但一旦物业停摆,对正常生活的影响就渐渐浮现出来了。“在老旧小区的物业管理上,市场手段‘失灵’,单纯依靠物业和市场很难解决。”金佳物业相关负责人表示,相关部门奖补政策到位的同时,街道和社区也要创新手段,提升业主的缴费意识。

“老旧小区国有物业全覆盖是一项长效化精细化的管理过程,三年补贴期满后仍需深耕细作,从‘有人管’逐渐过渡到‘管得好’。”去年,市政协委员黄维佳关注到了相关问题,并提出关于《老旧小区国有物业进驻补贴期满后推动长效管理的有关建议》。黄维佳提出,要进一步细化物业管理规范和

对应的物业费标准,通过物业公开收支情况,通过抽查、考核等方式督促进驻物业提高服务水平。同时要制定统一的考核细则和监督办法,考核结果与补贴挂钩,切实提高物业管理服务企业的积极性。

黄维佳认为,老旧小区物业费收取困难的破局之道还在于“开源”。他建议物业企业积极拓展服务,增强盈利能力。围绕居民的实际需求,积极拓展服务范围。比如通过停车收费、广告服务、快件存储、买菜自提、便民食堂等增收方式,弥补物业收费不足;同时还可增加助老、助残、陪护、灭虫、维修等延伸服务的新物业服务模式,切实增强物业公司的盈利能力。

(晚报记者 陈钰洁)

听鸟声、风声、踩过落叶的声音 他们为“折翼宝贝”打造自然课堂

前段时间,大溪港湿地公园为折翼天使们开设的自然课程引起了许多人的关注。据了解,课程的发起者是一位残障孩子的妈妈,她希望能为有着相似境遇的孩子做一点事,也希望更多的家庭能带着孩子走出来。

这个项目的发起者叫林莹,是大溪港湿地公园的一名工作人员。她的二宝“楚楚”今年8岁,但只有4岁左右孩子的认知,认识汉字和数字都很慢。2024年,她带着孩子到新吴区特殊教育学校报到,在和当时接待她的校方管理人员聊天时,对方询问能否为残障孩子做一个科普课程时,林莹内心一动。

因为孩子的残疾,林莹开始接触同类家庭。她发现,这样的家庭一般不太愿意带孩子出去,怕别人异样的眼光伤害孩子。但她自己在养育“楚楚”的过程中发现,其实孩子只有多和外界接触,才能更好地刺激孩子感官发育,康复效果也会更好。为此,她决定为残障孩子组织一堂特

别的科普课。林莹查阅资料后了解到,40—60分贝的自然白噪音能够激活前额叶皮层,助力特殊需要儿童的大脑发育,便决定从自然界中的声音入手。

林莹为了让孩子们听得更清楚,到处找人提供声音采集设备,但多家机构都表示没有这样的设备。有一天,一位做自然纪录片的制片人告诉她,广东一家团队有着丰富的自然声音录音、设计和实验经验。今年4月,这家公司表示可以来为孩子们采集声音。那一天,博物老师带着孩子辨别各种自然声。孩子们对喳喳叫的喜鹊叫声、树叶随风起舞的声音、芦苇上的脚步声入了迷。在自然课堂上,老师让孩子们辨别好听的声音和噪音的区别,让他们感受嘈杂声音给人带来的不安,用这种方式告诉孩子们该做什么和不该做什么。

还有两位心理老师密切观察孩子们反应,用专业的视角为他们建立《自然疗愈观察档案》,系统记录孩子



们的情绪表达、交流合作、规则意识等能力的分值,助力家长有针对性地发展孩子们类似的能力。

“回家后,孩子一直兴奋地和我一起探讨小鸟的叫声。”林莹表示,儿子那天特别开心。还有许多家长反馈,孩子在问,何时再来一堂这样的课呀。对此,林莹也十分期待下半年能为孩子们再次开一堂课,让他们的触觉、味觉都动起来。

“其实许多残障家庭往往要牺牲一个家长陪护和帮助孩子,无法正常工作,经济不富裕的居多,少有机会参与这样的活动。”作为一名残障孩子的家长,林莹在思考孩子该有什么样的特长以在将来发挥自身的价值。她也希望,未来能有更多的爱心企业像大溪港湿地公园这样为孩子提供活动帮助。

(黄孝萍/文 受访者供图)