

# 电梯保险破解了“双重困局”，“红色物业”让社区和谐又有活力 全国交流会上，株洲社区治理经验引关注

株洲日报全媒体记者/吴楚

8月25日至26日，以“防范化解社会矛盾风险”为主题的第四次全国城市社会治理现代化试点创新研讨班在江苏南通举办。

研讨班上，市委副书记、市委政法委书记胡长春以“创新‘红色+网格+智慧’管家新模式 织密物业矛盾纠纷防控网”为题作经验交流。

他举了两个住建领域的案例：电梯保险与红色物业。

这两项案例究竟是什么？它是如何运转，让基层充满活力又安定有序？

在城市社会治理体系中，两项来自株洲的创新举措又是如何将风险隐患解决在基层？

## 电梯保险：破解“双重困局”的“株洲模式”

### ■故事：山水文园约九成电梯买了保险

今年7月，天元区山水文园小区吃了“螃蟹”：给小区内104台电梯买了保险。

当时，市住建局、财政局联合印发《株洲市物业专项维修资金管理暂行办法》（下称办法），其中明确维修资金增值收益可购买各类设施保险。

小区居民龙均云家住山水文园19栋中高层某户。他既是湖南工业大学教师，也是小区业委会成员，对电梯故障可谓感触颇深。

他说，小区共31栋，合计116台电梯，平均运营年限7年。虽然没有发生大事故，但各类电梯故障依旧难免。他调取物业公司资料一查，发现所有电梯每年维护总费用居然逼近10万元。无论是对物业公司还是对业主来说，电梯故障都是个烦心事。在获悉政策之后，他们仔细翻阅，发现其中有一条是：对于运行时长5年以上的电梯，由申请人向市维修资金管理中心提出申请即可购买。

事关公共利益，必须公开透明。随后，为了把好事办好，他们自发搜集各类政策文件、编写材料。

流程走完，业主反馈意见表、各类政策文件依据摘要、试点申请表、工作联系函、勘察意见书等一系列文件完成公示。

到了7月，小区内27栋共104台电梯已经完成投保，这些电梯从投保之日起，每年每台将获得8万元的维修费保障。

这是“株洲方案”改革实施以来，至今申请台数最多、速度最快的小区。



中泰财富湘江小区的四方议事会。吴楚/摄

### ■解码：“死钱变活、活钱用好”

2021年以来，株洲市积极探索物业专项维修资金增值收益用途试点改革，以电梯维修保险作为突破口，在全省乃至中部地区首次实现使用维修资金增值收益购买电梯保险，初步形成了物业专项维修资金使用的“株洲模式”，湖南省委改革办把株洲经验在全省进行推广。

“株洲模式”是什么？简单讲即：利用房屋维修资金增值收益购买电梯保险。

增值收益是啥？全市房屋维修资金规模庞大，赢得最高利息。基准利率以内的利息，派入业主个人账户，滚存使用；高于基准利率的利息确定为增值收益，计入了以栋为单位的统筹账户。

它试图破解一个“双重困局”：一边是维修资金难用，一边是电梯故障频发。

2021年，株洲市维修资金缴存总额为45亿多元，当年资金使用量共计2700万元，使用率仅为0.6%左右。

维保困难、故障频发成为业主反映强烈的突出问题，2021年市长热线涉及小区电梯的投诉就达3033起。

株洲市按照“统筹所得统筹使用，业主的钱用于业主”的原则，边探索边试点边完善，实现了四大转变：

维修资金收益变多了。通过专户银行的

竞优机制，提高了利率水平，其中80%采用三年期存款，利率一律由基准利率2.75%顶格上浮到顶，实现了收益最大化。

电梯故障处置变快了。以往小区电梯故障维修周期最短7天，引入保险机制后，试点小区的所有电梯故障全部在30分钟内响应，重大故障维修修复不超过24小时。

电梯保养质量变高了。引入电梯维修保险机制后，试点小区的维保时长保证在40-70分钟，电梯井道等以往无人注意的“死角”也不再遗漏。

电梯相关投诉变少了。试点小区迄今为止，市长信箱、12345市长热线、纪委微信群中没有一起因为电梯故障引发的市民投诉。

今年初，湖南省住建厅向全省各市州住建局下发《关于株洲市物业专项维修资金增值收益用途试点改革情况的通报》，要求各地始终坚持以人民为中心，积极学习、借鉴“株洲模式”。

上述通报指出，株洲市在缺乏上位法支撑的情况下，围绕“死钱变活、活钱用好”的思路，坚持摸着石头过河和加强顶层设计相结合，通过建立统筹账户、优化操作流程、提高增值收益、引入保险机制等手段，破解了“钱不能用、钱不好用、钱从哪来、把钱用好”这四大难题。

## 红色物业：小区治理迎来新格局

### ■故事：有了党支部 小区更顺畅

环境整洁，楼宇明净，绿树掩映的小广场上孩子们嬉戏欢笑，长椅上休息的居民自在悠闲……

在荷塘区新桂都小区，小区有了党支部以后，生活越来越“顺畅”了。

新桂都小区共有住户1572户，常住人口5216人。长期以来，业主反映的电瓶车充电纠纷、相邻业主之间渗水、电梯故障维修困难等矛盾问题一度比较突出。

2021年6月，在瑞丰物业党支部指导下，新桂都小区也成立党支部。通过小区党组织、物业服务企业、业委会、居民代表参加“四方议事会”，本着小区事大家议、大家商，着力解决业主“急难愁盼”问题。

在电瓶车充电纠纷协调中，该小区地库电瓶车充电问题，曾多次引发群体事件，今年1月起组织召开了5场协调会，达成一致意见，6月1日起

小区地库电瓶车充电正式启动至今未发生冲突。

在相邻矛盾调解中，早在2018年1月，小区11栋15楼业主家漏水至14、13楼，产生了较深的矛盾。小区党支部成立后，通过耐心劝说和调解，三家住户最终就维修与赔偿事宜达成共识、握手言和。

在长颈鹿广场等设施改造中，物业发现9栋水池边的木板休闲台，存在一定的安全隐患。通过开展“四方议事”，大家广益集思，本着既美观又节约成本的原则进行改造，原本无人问津的小角落摇身一变，成了美观又实用的“长颈鹿”休闲广场，受到广大居民特别是孩子们的喜爱。

……  
瑞丰物业相关负责人介绍，目前，小区居民满意度达到了95分以上，物业服务费平均收费率达到96%，小区物业管理实现全年零投诉。

### ■解码：聚焦“权利失衡”问题，打造“红色管家”

物业是基层治理体系的“神经末梢”，是基层治理的重要力量。党建，则更是基层治理“推进器”。

今年4月，株洲市委组织部与市住建局联合下发通知，在全市开展“红色物业”示范项目创建活动，以期推动党建引领基层治理再上新台阶。

在中泰财富湘江小区，“一个党员温暖一个楼栋、一个支部幸福一个小区”的理念，让小区所有业主的幸福不断提升。

在湘水湾小区的党建活动中心，不少居民聚集在此，有的载歌载舞，有的练书法、画画，自得其乐。

……  
目前，已有10个小区通过验收。这些项目按照“组织红、队伍红、阵地红、机制红、服务红”的要求，打造成“红色物业”样板。

行业党组织强化物业服务属性。今年，株洲还出台《关于加强红色物业工作的实施意见》，市县两级成立16个物业行业党委，推动425家已备案物管公司建立党组织，通过基层党组织引领示范作用，坚持政治属性、公益属性、服务属性、经济属性相结合，推动小区公共

事务管理规范发展，更好为群众提供优质高效物业服务。

党群服务站突出群众主体性。以“动力党建、活力家园”为牵引，在全市1163个小区建设党建睦邻吧、“雷锋号”志愿者之家、“和事佬”红色工作室等主题党群服务站，推动基层治理力量落到社区、网格、楼栋，组织5万余名在职党员认领物业纠纷在内的服务项目12万余个，以人民为中心，旗帜鲜明为群众撑腰、为百姓解忧。

红色议事厅平衡各方话语权。在全市居民小区普遍设立“红色议事厅”，由社区党委、小区党组织牵头，定期举办物业企业、业委会、居民代表参加的“四方议事会”，提升业主投票权、表决权，协调解决加装电梯、车位改造等重大听证事项1700余件，推动“业主的事情业主定”，全力维护业主权益。

“过去物业企业因无执法权，很多问题难以解决。如今党建引领创建红色物业，‘小区吹哨，党员报到’。通过街道社区协调，各级职能部门与物业联系更紧密，配合更默契，许多小区治理难题得到解决，居民有了更多的安全感、幸福感、获得感。”市住建局相关负责人表示。

公益广告

# 全民关注消防 生命安全至上



景弘中学学生代表在消防员的指导下，学习了如何正确使用手提式干粉灭火器。