

# 深调研:老旧小区物管难在哪?有何对策?

株洲日报·掌上株洲讯(记者/吴楚) 垃圾遍地、车辆无序、污水漫溢、随意出入……眼下,株洲仍有不少老旧小区处于“无人管”“管不好”的尴尬处境。

在当前全国新一轮老旧小区改造中,“补齐物业管理短板、建立长效机制”,是各层级各种政策措施中的关键着力点。

另一层面,小区作为社会治理的最小单元,在构建共建共治共享的社会治理格局中,“管好小区”尤为重要。

问题出在哪?现象背后更深层次的矛盾是什么?

过去一个月以来,市住建局联合本报开展走访调研,并组织多场座谈会。现将调研报告中部分关键问题与对策整理刊发,希望引起全社会关注,群策群议,为“老问题”谋划“新方药”。

## 【问题一】设计规划标准低 物业服务收费难

据不完全统计,我市2000年以前建成的小区共有近1600个,其中,市本级就有810个,包含住户145万户。

2017年至今,市住建局及城市各辖区先后开展各类无物业管理小区自治行动,至今,全市已有394个老旧小区实现了业主自治,基本达到“保安保洁保运转”的目标。

但是,仍有大量老旧小区“无人管”,“管不好”。

究其原因,其一,是因为小区设计规划标准低以致如今运维管理成本高。

2000年以前的规划、设计、建设的小区,道路破损、缺车位、健身器材等问题普遍存在,而部分小区地下管网因设计及建设标准低,也时常出现堵塞、破损。此外,有的小区没有单元门禁和封

闭结构,导致“牛皮癣”泛滥,存在安防隐患。

以上种种,都是“老大难”问题,要想解题又成本更高。而“问题不解决,物业收费难,服务跟不上,收费就更难”,这样的“死循环”还会延续。

大部分老旧小区曾经是企、单位自管,单位或破产或改制后,从多年“不用管”到一朝“没人管”,部分居民意识仍未转变,无法接受花钱买物业服务。

而在老旧小区中,低收入家庭居多,老年住户占了大多数,其中还包括相当一部分的低保户、外来务工人员。由于收入偏低,缴费意愿低。

如此,从事老旧小区物业管理的企业只能通过削减服务内容,降低服务质量来维持较低的服务水平。

## 【问题二】业主自治不规范 主体责任未厘清

业主自治,是老旧小区“管起来”的重要起点。不过,目前仍有不少小区虽然成立自治组织,却“管不起来”。

居民中,“自扫门前雪”者有之,“事不关己高高挂起”者有之,“急私利而冷公利”者有之。

老旧小区物业管理矛盾多发,情况又复杂,面对各种各样的诉求,不少自治组织管起来非常吃力。尤其是在集中决策小区事务、调解物业纠纷、推进民主协商机制、宣传法律法规方面,明显力不从心。

另一个问题则是小区管理各方主体责任不清。

物业管理涉及政府各职能部门、街道(乡镇)、建设单位、业主、物业服务企业等多个主体,权利义务关系复杂。

例如,根据职能划分,物管部门仅仅是对物业公司的市场行为进行管理,比如乱收费、不履行服务合同内容等。而事实上,大量诸如违章建筑、油烟污染、绿化带受损等投诉则涉及多个部门。

换言之,城市管理系统没有延伸到小区。



实行业主自治后的芙蓉社区机齿小区干净整洁/资料图

## 【对策一】借力党建 理顺职责

湘运小区是原株洲湘运公司职工宿舍,有居民210户。2005年12月,湘运公司改制后,小区无人管理,设施陈旧落后,道路破烂不堪,下水道经常堵塞,卫生脏、乱、差,居民群众怨声载道。

为破解小区管理难题,小区所属的金山街道开始着手以党建为钥匙,探索小区治理体系。

优化小区党支部结构,选出能干事的支部班子;党员带头进楼栋、进家庭听取居民意见建议,并将意见分门别类统筹部署;党员带头成立志愿队、服务队、宣讲队……

通过党建引领全面重塑小区管理体系,湘运小区是株洲典型案例,而这个案例,又被视为破题参考路径之一。

根据去年市委组织部、市住建局、市民政

局联合印发的《关于进一步加强小区党建工作推进城市治理现代化的实施方案》,在各老旧小区建立小区党支部、建立考核标准,成为应有之义。

“组建强有力的业主自治组织,整合各种社会资源支援老旧小区建设,发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,带领全体业主共同投入小区建设,制定老旧小区组织建设验收标准,将业主组织建设、群众满意度、小区改造效果等纳入考核,确保认领效果,达到社会共建目的。”市住建局相关负责人表示。

除此之外,还须进一步理顺市、区、街道三级老旧小区物业管理关系。市住建局、各县区物业管理行政主管部门、各街道(乡镇)、物业企业等管理链条上的责任主体,该干什么、能干什么,需要进一步厘清。

## 【对策二】借力技术 重构体系

2021年,我市有关部门发出6690份物业服务满意度调查问卷,有92.15%的业主希望开通线上缴纳物业管理服务费并能对物业服务进行评价。

其一,建设业主大会电子投票系统。用人脸识别方式确定业主身份,确保投票效力。用网络投票方式,方便业主投票,同时电子投票系统在设计上就只能按法律法规规定程序运行,在业主大会的发起、公示、投票人身份确定、计票等方面都有严格规定,实现了物业管理部门和街道办事处对业主大会和业主委员会的管理,建立在政府参与和指导下的由全体业主表决的小区事务决策机制。

其二,应用物业服务收费评价软件。这一软件主要解决老旧小区收费和收集服务对象意见,减轻业主委员会事务性工作,同时实现规范收费标准、公开收支账目等功能。

目前,市住建局已在荷塘区嘉盛华府小区启动物业服务资金使用电子投票试点,在天元区利江花园小区、荷塘区香樟小镇小区启动物业服务收费评价软件试点。

“试点工作验收后将向全市进行推广,进而致力构建我市住宅小区物业服务平台,实时采集物业服务动态信息,形成物业服务基础数据库,实现对住宅小区的远程数字化监管。”上述负责人介绍。

## 他山之石

上海市泉山区:成立区级物业服务总公司,设立街道物业服务分公司。政府兜底保证物业公司的正常运行,通过检查、考评,保证服务质量。街道办事处物业公司统一配置保安、保洁人员,组建水电设施设备维修、绿化养护等综合服务队,提供有偿服务,服务价格低于市场平均价。

南京市栖霞区:政府“托底”。在全区9个街道均成立物业公司,托管全区153个老旧小区和59个保障房小区,覆盖全区住宅小区总数的70%。公益性物业公司托底之后,老旧小区和保障房小区的物业费是每月每平方米0.4元,而其他小区普遍在每平方米1.9元左右。

哈尔滨市:较为分散的老旧小区,将以街区形式重新整合为具有一定规模的物业管理区域。由社区居委会组织召开业主大会,与物业服务企业重新签订物业服务合同。社区居民委员会开展物业服务满意度测评工作,开展的物业服务企业信用评价工作,将测评结果纳入信用评价。改造后老旧小区的公共区域停车,实行收费管理。

盛康·国际颐养苑 扎根本土 医养结合 心系民生 服务社会

青山绿水 天然氧吧 离尘不离城

我去盛康养老院,他们的普惠养老只要2080元!隔壁老张也去了。

老王,你去哪里?

普惠养老服务低至 **2080** 元/人/月起 包吃包住(床上用品、水电费按实收取)

失能、半失能、失智老人需经评估后在2080元(自理老人)基础上加上相应级别的护理费。

28年 专注养老托残

普惠床位 剩余少量名额,欲办从速! 班车接送,实地考察

服务热线: 0731-28838888 / 28838999

地址: 株洲市芦淞区枫溪街道曲尺村盛康国际颐养苑

本案由株洲日报社传媒运营部独家设计、策划。执行人:唐先生13873328648(微信同号)

图说 我们的价值观

友诚敬爱法公平自和文民富 善信业国治正等由谐明主强

青山绿水我华夏 仁者智者中国心

浙江义乌 吉文明作

中宣部宣教局 中国文明网