

老旧小区大变脸

环境干净整洁,停车规范有序,老人们在悠闲地散步……走进主城区人民新村,曾经的脏乱差已一去不复返。

“居住了23年的老旧小区,现在越来越有品质了。”20日,正在小区休闲广场“连心亭”晨练的66岁老人杨素金自豪地告诉记者,现在的社区,违章搭建拆掉了,隐患消除了;绿化草坪整洁了,环境变好了;乱停乱放的车辆归位了,心也不堵了;有事大家齐商量,邻里越来越和谐了……“现在,我们对社区有了更强的归属感和幸福感,出门提到自家小区都觉得很有面子。”

人民新村位于主城区东铺头街道,作为一个名副其实的老城区,东铺头街道总面积2.82平方公里,片内共有122个小区,95%以上为老旧小区。3年前,无物业小区数量达到91个。基础设施老化、停车拥堵、环境较差等问题长期是不少居民生活中的操心事、烦心事、揪心事。

“因为投入大、管理困难,市场上的物业公司往往不愿接手老旧小区这一烫手山芋。”街道负责人坦言,在没有物业管理的情况下,居民遇事只能找社区、找街道,社区街道干部也苦不堪言。

尤其在疫情防控期间,街道和社区人手不够,有时候解决问题需要一个比较长的周期,居民满意度大大降低,怎么办?

让专业的人做专业的事!2020年,主城区成立国企梦江物业,以“红色管家”模式接管老旧小区物业。

2020年4月,在梦城区委区政府指导下,东铺头街道作为老旧小区物业管理转型升级试点单位,率先与国企物业签订城市物业管理战略合作协议,明确双方将以部分产权单位失管脱管、专业化物业服务企业无缝接管的老老旧小区、无物业小区为主要对象,在市政环卫保洁、园林绿化管养、设施运营维护、道路秩序管理等方面达成合作意向。

人民新村成为梦江物业进驻服务的第一个老旧小区。然而,习惯了不交物业费的居民,对物业进驻产生抵触情绪。“一开始我们就像外来入侵者,居民们为了一平方米3毛钱的物业费扯皮不断。”梦江物业党委书记、董事长黄志清坦言。于是,在小区居民未缴纳物业费的情况下,梦江物业以“先尝后买”模式全盘接管人民新村,先服务、后买单,等居民满意了再缴费。

结果也正如预料的那样,居民很快尝到了物业服务的甜头:破损道路修复了,绿地绿化改善了,堵塞管道疏通了,物业还安装了智能充电桩,装扮了连心亭,小区面貌焕然一新。疫情期间,小区孤寡老人不方便下楼,物业工作人员送餐上门;家长愁孩子放学没人管,物业开设“四点半课堂”;老人们抱怨买菜煮饭洗碗太累,物业运营起社区食堂……

有了“专业管家”后,以前的脏乱差不见了,服务更贴心了,居民脸上的笑容更浓了。

曾经处于服务盲区的老旧小区正迎来蝶变,暖心服务成为“标配”,“随着小区环境变好,服务跟上,大家缴费热情逐步提高,物业费收缴率达80%,还有居民自发送来锦旗。”黄志清自豪地说。

“一刻”即达的幸福

一座城市的颜值和气质,不仅体现在林立的高楼、宽阔的街道中,也藏在整洁的老旧小区、干净的小街小巷里。近年来,随着老旧小区改造提升,扮靓城市“面子”的同时,如何做实民生“里子”?

“老旧小区像个烫手山芋,不仅要接得住,更要管得好,真正做到为民服务有速度、有力度、有温度。”黄志清介绍,入驻后,梦江物业通过入户走访,广泛征求意见,详细了解居民“急难愁盼”,就居民反映比较集中的养老服务、家政服务等方面问题,列出详细需求清单并积极协调解决。创新探索“物业+养老”“物业+家政”等多元服务平台,让小区“活”起来,民心“暖”起来。

“家电坏了怎么办?”“下水道堵了怎么办?”……如今,家政服务已成为居民日常生活的刚需。优质家政服务能否触手可及,直接关系到居民幸福感。

如何让“小家政”托起“大民生”?今年3月,梦江物业搭建智慧化平台,以线上线下双管齐下的方式,打造“住小福”家政服务平台。平台集收纳搬家、家电维修、月嫂护工、管道疏通等8个生活服务板块于一体,同时建设专业化队伍,设定严格的资格审核程序,开展技能水平培训、畅通家政信息渠道,打通社区家政服务的“最后一公里”。目前,平台已吸纳粉丝2万多人,线上承接各类业务400多单。

“手机点一点,家政服务立即上门,可方便了!”10月20日,家住主城区东方钻石城1栋的陈玉莹发现家里洗手台漏水,通过“住小福”小程序“水电维修服务”下单预约,10多分钟后,身穿“住小福家政”红马甲的维修人员上门检修并更换水



▲在“幸福大食堂”非就餐高峰期,老人在泡茶、聊天。



▼新桥街道卫生服务中心医生为社区老人义诊。

“红色管家”解锁社区治理幸福密码

□本报记者 潘园园 文/图

核心提示

有问题,找物业,这是城市小区居民较为普遍的生活习惯,但由于历史原因,城市中也存在一定数量的无物业小区,特别是老旧小区。基础设施老化、小区环境脏乱差、治安事件多发……面对这些老旧小区居民的困扰,怎么破?为破解这一城区基层治理面临的共性难题,近年来,漳州市梦城区通过深化改革创新,大胆尝试由国企兜底70余个老旧小区物业,填补老旧小区社区在基层治理与便民领域服务的空缺,有效打通社区治理神经末梢,打造共建共治共享新格局,让群众居住得更安心、放心、舒心。

从“独角戏”到“大合唱”

龙头,解决了她的烦心事。

修鞋子、配钥匙、修电动车……居民们有小修小补需求却找不到地址怎么办?记者点开“住小福”小程序,看到除了提供家政服务,还可以在“便民服务”栏目里查找附近的“一刻钟便民生活圈”,一键导航,寻找城市的烟火气,让居民在家门口就能解决生活中遇到的小麻烦。

老旧小区里,老人占比高。针对高龄、独居、残疾老人反映社区没有老年人食堂,三餐难解决,梦江物业联合社区居委会开设“幸福大食堂”,向社区居民提供便捷、安全、美味、平价的助餐服务,把居民的“需求清单”转化为“一刻钟便民生活圈”的“满意清单”。

在人民新村,老年人数量达676人,占小区人口的21%。年过八旬的施应泉和郑汉中是一对残疾夫妻,一个耳朵听不见,一个眼睛看不见,他俩互相搀扶着来到家门口的社区“幸福大食堂”吃饭。“食堂针对60岁以上老人有优惠,满6元减免2元,我们老两口可以减免4元,一顿饭只需要十几元就可以吃得很好。”老人高兴地说,“自从有了社区食堂,解决了我们吃饭难问题,暖胃更暖心。”

“为解决老年人最现实、最迫切的‘一餐热饭’问题,我们目前已开设3家‘幸福大食堂’,为300余名老人办理‘暖心就餐卡’,每日用餐人数达200余人次。”黄志清说,同时,食堂延伸服务内容,设置环卫工人免费饮水点、免费便民医药箱等便民设施,就餐高峰期以外的时间可以作为议事茶室、举办游园活动等,拉近社区居民邻里感情,提升社区治理温度。

“一刻钟便民生活圈”,让越来越多老旧小区居民的幸福近在咫尺。

物业公司如何彰显“红”的特色,体现“治”的成效?答案是:“红”在党建引领,“红”在为民服务,“红”在基层治理。

为实现社区服务从“独角戏”到“大合唱”的转变,“红色管家”发挥党建联盟优势,积极整合链接各方资源,让居民享受到多样化的服务,不断提高居民获得感。

10月23日是传统佳节重阳节。一大早,家住漳州市新桥街道先锋新村的75岁老人王素云,小指头到现在还疼,听说今天社区有义诊,刚好去看看。

当日,梦江物业党支部联合先锋社区居委会、新浦社区居委会、新桥街道卫生服务中心等开展“情暖夕阳,幸福重阳”主题活动。为了给王素云舒筋活血,新桥街道卫生服务中心的医师何静平给老人的手指采用针灸配合艾灸疗法,当得知王奶奶还患有高血压和脑梗,还贴心叮嘱她日常注意饮食均衡、避免情绪激动。

在活动现场,记者看到,漳州市美容美发协会的美发师正给老人们免费理发。看到修剪后利落的发型,老人们露出了满意的笑容。

“林阿姨,今天是重阳节,我们帮您把家里好好收拾一下。”当日,“住小福”家政平台服务人员来到漳州市群兴社区工人新村孤寡老人林亚珍家做志愿服务。看到凌乱的家被收拾得干干净净,林亚珍高兴得不拢嘴。

社区治理是个系统工程,除了链接外部资源,更需要激活内部自治。近年来,在“红色管家”

党建引领下,通过党员带头“给力”,激发居民自治“活力”,共建共享美好家园。

老旧小区加装电梯,是近几年备受关注的一项民生工程。但在加装过程中,常存在居民意见不同,一度出现了“上下为难”的情况。怎么破?

在梦城区同规模小区电梯加装率最高的小区人民新村,28栋居民楼中已有15部电梯投入使用,另有4部电梯正在施工中。“我们以党建为引领,社区、物业公司等多方联动,充分发挥党员、楼栋长、网格员等骨干力量的作用,摸清居民需求,找准问题症结,协调大家的意见。”县后社区党总支书记汪佳星说。

66岁的退休老党员陈剑锋是人民新村一名红色楼栋长,热心的他经常和社区、物业公司等工作人员一起宣传老旧小区加装电梯改造政策,听取居民意见建议,解答居民对于加装电梯的各种疑惑,并对楼上楼下住户进行入户协调。

在小区里的物业服务中心,还有个“民主议事厅”,为了更好地化解加装电梯过程中的困难、矛盾,街道、社区和物业引导居民一起坐下来,把意见摆到桌面上,从费用承担、设计安装到申请、公示、审批,通过民主协商,做到“民事民议、民事民决”,最终达成共识。

小区居民吴金泉的妻子腰椎做了手术,需要坐轮椅。“以前没有电梯,没办法下来锻炼,我都想把房子卖掉换电梯房,现在安装了电梯,我经常推着她下来走走,房子也舍不得卖了。”吴金泉高兴地说。

“红色管家+社区党建联盟共建,有利于实现优势互补,我们的共同目标就是让居民群众得到实实在在的获得感、幸福感。”县后社区党总支书记庄震涛说。

记者手记

小区是基层治理的毛细血管,也是服务群众的前沿阵地。然而,长期失管失养的老老旧小区基础设施滞后、矛盾纠纷丛生,“付费购买服务”的观念尚未普及,陷入市场化物业公司“不愿管”、居民自治“不善管”的困境,成为基层治理的难点、痛点。

烫手山芋谁来接?近年来,漳州市探索国企物业接盘,兜底服务老旧小区,以“国”的社会属性和“企”的专业优势赋能街道社区,成为破解老旧小区治理难题的新引擎。据了解,目前漳州市160多个老旧小区中,已有70多个实现从“没人管”到“有人接”。

物业管理的到位,改变的不仅是小区治理形态,更是社会治理关系。物业以国企托底为“一根线”,兜起老旧小区治理“一张网”,树起党建引领基层治理的“一面旗”,让老旧小区不仅有颜值更有品质、能安居更宜居。

不过,物业管理工作千头万绪,涉及群众生活方方面面。作为新生事物,这也面临很多成长的烦恼。记者了解到,在漳州,尽管老旧小区物业费标准为每平方米0.3元,低于市场上物业费标准近一半,但仍有不少小区物业费收缴率低下,部分小区收支存在较大的剪刀差。解决这个问题,不仅需要做好群众思想工作,加强宣传引导,提高老旧小区居民购买服务的意识,更要发动居民共谋、共建、共管、共评、共享,让百姓从旁观到参与社区改造和治理工作。

老旧小区是物业管理中的一块硬骨头。党组织如何有为有位、国企物业如何托住管好、资源力量如何整合协同、社情民意如何到底到边……这些都需要摸着石头过河,在探索中不断前行。期待各地积极探索可行路径、提炼有效模式、完善标准化体系,用“红心”温暖幸福“民心”,真正实现老旧小区“接得住、管得好、可持续”。

□本报记者 潘园园

用「红心」温暖「民心」

图片说明:

- ①老旧小区改造后,社区环境更宜居。图为居民在小区散步。
- ②物业工作人员教社区居民如何在手机上使用“住小福”家政平台预约上门服务。
- ③漳州市美容美发协会走进社区,为老人提供义务理发服务。

