

党建引领小区居民自治 居民轮流参与管理服务 政府主导引入物管公司

# 老旧小区加强物业管理各有妙招

老旧小区之所以老旧,很大程度上源于物业管理的缺失,一些老旧小区甚至根本就没有物管。改造中新增的设施设备需要专人维护,居民也希望提升物业服务水平。整饬一新的老旧小区,如何通过物业管理来“保鲜”?来看记者梳理出的重庆几种典型模式。



九月十五日,渝北区双龙湖街道龙顺街社区旺瑞小区改造现场。改造完成后,将引入新的物管公司。记者 万难 摄 视觉重庆

进邻里关系。

### 渝北区一点五支路街区: 单体楼也有专业物管公司管理

渝北区双龙湖街道龙顺街社区一点五支路街区,整齐排列着数十栋居民住宅楼。最近有多栋楼新加装了电梯,楼栋之间的空地上,正在铺设地砖、安装休闲娱乐设施。更让当地居民欣慰的是,这里将引入新的物管公司,未来会有保安24小时巡逻,有人员负责清洁巡查。这个有近30年房龄、没有围墙、由开放式单体楼组成的老旧小区,在物业管理水平上将和近些年新建的一般商品房小区相差无几。不过,当地居民所需缴纳的物管费,仍然为每户每月二十元,仅够垃圾清运。多出来的服务,谁买单?答案是通过对财政补贴和“大社区”管理,为新进驻的物管公司找到新的收入来源。所谓财政补贴,即在未未来3年内,渝北区按照居民楼每月每平方米0.3元标准,对物管公司进行补贴。所谓大社区管理,就是将小区周边的停车管理、保洁等能产生收益的市政管理业务,一并交给该物管公司,用以弥补社区物管经费的不足。

统筹管理,以有余补不足,这样的制度设计,源自老旧小区改造后续管理中的一道难题。老旧小区改造中,新建的电梯等公共设施需要专人来维护,居民也希望提升物业服务水平;但由单体楼组成的老旧小区,几乎每栋楼都是一个独立的单元,由不同的开发商开发,不同楼栋的居民之间鲜有往来,难以相互认同。大家坐下来商谈居民自治,很难,共同聘请一家物业公司来管理吧,没人愿意多出钱。政府主导,通过补贴和赋予创收渠道两种方式,吸引物管公司参与一点五支路街区管理。问题是,三年期满,补贴不再,物管公司还能继续吗?渝北区的设想是引导物管公司开展增值业务,获得持续收入。具体而言,物管公司将通过基本的物业服务“蓄客”,再伺机“流量变现”,开展农产品售卖、养老服务等新业务。

□本报记者 吴刚

### 璧山区天湖小区: 让居民参与到小区自治中来

“天湖的春天,悄悄地来了。是谁,让积弊重重的小区改变了容颜?”今年初,璧山天湖小区居民张德荣,在小区内部的刊物上发表了这样的诗句。

改变小区容颜的不是别人,正是包括张德荣在内的800多户业主。所谓“积弊重重”,要追溯到2014年。彼时,这个建于本世纪初的小区,因过低的物管收费标准,物管公司难以维系,被迫离场,小区管理陷入瘫痪,垃圾遍地,下水道多次堵塞,居民怨声载道。

此后的3年,先后有3位业主牵头组建居民自治组织,聘请保安、保洁人员,维持基本的物业管理,但并没有找到新的收入渠道,缺乏经费来提升管理水平;加之被质疑有利益输送,大量居民拒交物管费,小区物管再度陷入恶性循环。

小区居民自治,关键在于管理者的公信力和一个能够触达基层的管理架构。2019年初,在璧山区“党建引领小区治理”试点活动中,天湖小区业主、区住建委办公室主任毛泽刚被推选担任小区党支部书记和业委会主任,同期回到小区党支部报到的,还有200多名党员干部。

这样一个以党员和业主代表为主的管理群体,被划分为若干个职能小组,每个小组负责相应的楼栋,甚至细化到每家每户。由此,毛细血管般的管理架构,让每位居民都参与到自治中来。

经过明算账,业主们充分认识到小区物管经费欠缺这一最大难题,并找到两条增收渠道。

道。一是缴清欠费。两年来,天湖小区收回历年欠费36.8万元,目前的物业费缴存率高达93.6%。二是利用小区空地打造停车场,新增的200多个停车位,每年为小区增收数十万元。由此一来,在不提高物管费标准的情况下,天湖小区不仅轻轻松松支付了保安、保洁、设备维护等物管服务费用,如今账面上还躺着80多万元盈余。过去两年春节,业委会还给业主发放了回馈大礼包。

天湖的春天又回来了。多年来先后搬家出去的30多户居民,现在又重新搬回了小区。这个位于璧山城区中央位置、二手房价格一度跌破每平方米4000元的小区,目前在多个平台的交易价格已经升至每平方米7000元以上。

### 沙坪坝区团结坝社区: 我为大家服务一天,大家为我服务两年

“我为大家服务一天,大家为我服务两年。”在沙坪坝区石井坡街道团结坝社区,流传着这样一句口号。团结坝社区管辖的,是重庆特钢厂家属院的一部分。这里,数十栋依山而建的楼房里,住着750多户居民。

一天和两年,是怎样一种“交易”关系?原来,自2005年重庆特钢厂破产后,其家属院也日渐陈旧。近年来的老旧小区改造中,团结坝社区整饬一新。老旧小区的外立面重新粉刷,一些私拉乱接的电线被规整,小区里的道路也重新油化,还添置了不少休闲娱乐设施。

“硬件”条件改善了,增加一些“软件”服务,成为居民最大的期盼。比如,小区道路上一度塞满了车辆,居民出行不便;社区人手不够,不能随时巡查,哪里路灯坏了、下水道堵了,经常要过好几天才能知晓。这些物业管理中的专门事务,需要专人负责。

责。请一家物业公司来管吧,在这个居民平均年龄超过60岁的老旧小区里,大家可没这样的消费习惯,同时也不愿意承担每户每月动辄上百元的物管费用。把居民组织起来自我管理吧,一时半会也找不到能承担的人。

能不能由社区承头,居民提供力所能及的辅助,实行“半自治”管理?去年,团结坝社区发动居民,连续召开数场院坝会,最终达成共识:大家轮流担任社区管理员,负责当日小区卫生和设施巡查,发现问题及时报告。设置大门,管理员负责当日开门关门,劝阻车辆开入小区。

如此一来,750余户居民,每户值班一天,差不多两年一个轮回。换句话说,我为大家服务一天,大家为我服务两年。

通过这种“半自治”的方式,团结坝社区在没有额外增加社区干部、没有增加居民负担的情况下,实现了社区管理的专人化。如今,路面脏了,井盖、路灯等设施坏了,社区会在第一时间接到报告并派人处理。车辆不进小区,居民重新拥有一个宽敞的院坝空间,出行方便了,大家还能聚在一起聊天、下棋,增进邻里关系。

### 部门声音

实践证明,在老旧小区中,发挥党员干部的先锋模范作用和基层党组织的战斗堡垒作用,实现居民自治管理,是一条切实可行的路。老旧小区改造后续管理,在难以实现居民自治的情况下,外聘物业公司可谓最佳出路。外聘,难在经费。渝北区通过财政资源的引导性配给,提高了物管公司的参与积极性。这是一种很好的尝试。

——重庆市住房和城乡建设委员会

### 专家点评

重庆各个城市更新改造项目根据当地居民向往美好生活的共同意愿,在基层党组织和居民组织的带领下,因地制宜组织相应的生活服务(包括物业管理)进入项目,共同创造美好家园,让已经改造的项目既有“面子”,又有“里子”。

——重庆市物业管理协会秘书长何伟

# “巴渝工匠杯”第十一届居民服务业职业技能大赛总决赛举行 市商务委 抓好三个关键 力促居民服务业发展

9月16日,在重庆市南岸区疫情防控办指挥下,“巴渝工匠杯”第十一届居民服务业职业技能大赛总决赛在重庆商务职业学院南岸校区举行。

我市高度重视居民服务业发展。作为主管部门,市商务委认真贯彻落实国家和市级决策部署,促进行业发展,牢牢抓住标准化、品牌化、智能化“三个关键”促进居民服务业高质量发展。

截至目前,全市居民生活服务业市场主体超过40万家,从业人数近170万人。1月-7月,全市实现社会消费品零售总额8054.38亿元,比全国高6个百分点,餐饮收入1203.00亿元,同比增长47.4%,有力地促进了商务经济发展。

### 选树巴渝工匠 促进行业发展

本次大赛由市商务委等单位共同主办,重庆商务职业学院等单位共

同承办。全市14个行业28个项目选拔出的1000余名选手参加决赛,人数创下了历届大赛之最。经过激烈角逐,共有28名选手获一等奖,56名选手获二等奖,84名选手获三等奖。

此次大赛的成功举办,将对全市居民服务业人才培养,以及我市积极融入“一带一路”,抢抓成渝地区双城经济圈战略机遇,加快推进内陆开放高地、国际消费中心城市建设和产生积极影响。

以餐饮、住宿、家政、洗染、沐浴、美容美发、家电维修、人像摄影等细分行业为代表的居民生活服务业,是保障和改善民生的重要行业,对充分发挥我国超大规模市场优势和内需潜力,构建国内国际双循环相互促进的新发展格局具有重要意义。

市商务委高度重视居民服务业人才工作,大力加强人才队伍建设特别是技能人才培养,通过完善政策、创新举措、优化环境,培养了大批具有优秀品质、高超技艺和创

新精神的高技能人才,为全市经济社会发展提供了重要的技能人才支撑。先后举办10届全市居民生活服务业技能大赛,培育技师以上职称高级技能人才数千名,有力提升了行业技能技术水平。

### 抓好三个关键 打破发展桎梏

市商务委以抓好“三个关键”推动居民服务业高质量发展。

标准化是居民服务业质量提升的手段,也是目标。近年来,市商务委贯彻落实国家部委有关行业标准,健全标准体系,重点围绕服务质量、业态创新制修订标准,制(修)订了20余项等级划分与评定等地方行业标准。创新“差评处理服务规范”“餐后打包服务规范”“网络订餐服务规范”“人工智能服务规范”4个首创服务标准,凸显“重庆服务”质量水平。同时积极强化标准宣贯实施管理,建立政府

引导、社会中介组织推动、骨干企业示范应用的标准实施应用机制,优化标准制修订程序,推动服务从“有没有”向“好不好”转变。

品牌竞争力不强、带动性不够,是制约我市居民服务业发展的瓶颈。市商务委将品牌化建设融入企业经营管理、行业提质增效和服务提升全过程。通过支持居民生活服务业企业利用参股、控股、重组、上市、挂牌等方式优化资源配置,提升企业连锁经营规模。通过举办火锅节、国际美食节,组织重庆品牌餐饮企业赴美国、英国、意大利等国开展重庆美食品鉴活动,积极扩大重庆火锅等特色美食国际影响力,鼓励有实力的餐饮企业到市外境外开设经营网点,“走出去”拓展市场,培育了一大批行业标杆和引领效应的品牌企业。同时,积极支持引导企业开展品牌示范创建,通过知名企业引领和评审创建带动,促进行业规模、吸引力、服务质量和水平大幅提升。

此外,市商务委还支持运用大数据信息化手段在居民生活服务业领域的应用,提升创新能力和智慧化水平。借力“宅经济”,各行业企业不断开发创新线上促销模式,转型升级出啄木鸟等一批社区电商平台,满足居民多样化线上消费需求。大数据还被用到了反对浪费的重要领域,融入采购、库存、备餐、服务等各个环节。网络订餐、半成品餐及外卖等形式多样的餐饮服务得到大力发展。

### 把握两个方向 实现行稳致远

“我们将抓住用好国家支持的政策机遇,产业升级的转型机遇,疫情催生的市场机遇和双城经济圈建设的战略机遇,创新服务模式,丰富服务内容,助力居民生活服务业规模快速扩张,实现转型升级。”市商务委相关负责人表示。

下一步,我市将继续把握精细

化、高品质两个方向,着力于服务品质、服务价值两个提升,引领全市居民生活服务业提质量、增效益、惠民生。

精细化发展方面,将从提升消费者体验和满意度、优化我市服务业市场的角度出发,一如既往地坚持标准化、品牌化、智能化,以专业化为前提,系统化为保证,数据化为标准,信息化为手段,真正提升居民服务业供给能力,提高服务水平,激活创新能力,拓展服务空间,助力服务品质提升。

高品质发展方面,将从行业内在优化、市场主体提升出发,加强产业集聚,强化居民服务业发展内在动力,深挖发展潜力,助力服务品质提升。一系列有力举措将促进我市居民生活服务业实现高质量发展,助力我市尽早建成“五大名城”和具有全球影响力的国际消费中心城市,加快形成双循环新发展格局。

唐勤