

一张选票 一本账 一盏灯

# 创新治理 让30年老小区焕发新生

■新重庆-重庆日报记者 张莎 实习生 范传龙

江津区鼎山街道柑园社区平桥二号还房小区是一个近30年的安置房小区，曾因物业“收钱干不好事”陷入瘫痪：垃圾堆积成山、路灯常年失修，居民拒缴物业费，物业公司撂挑子走人。

如今，小区门口的空地变成了花坛，楼道里节能灯明亮如昼，居民李大爷正带着孙子在新建的文化长廊下遛弯。“变化从一场投票开始。”他指了指墙上的“物业服务公示栏”——正是这场由街道

指导的“居民选物业”行动，让1125户居民亲手撕掉了“脏乱差”的标签。

在江津区鼎山街道，31个安置房小区（单体楼栋）承载着1.3万余名居民的安居梦。这些小区大多建于上世纪90年代，曾因设施老化、管理缺陷陷入“脏乱差”的困境。然而，短短几年间，鼎山街道通过探索“全物业”“业主自治”“社区代管”三种治理模式，不仅让安置房小区焕发新生，更实现了财政“零兜底”、居民满意度也大幅提升。



▶江津区柳林社区家和小区规范有序的停车场。（鼎山街道供图）



▲江津区柑园社区平桥二号还房小区业主代表投票选择物业公司。（鼎山街道供图）

## 全物业治理：一张选票背后的“翻身仗”

“这堆垃圾再不清理，孩子上学都不敢走这条路！”柑园社区工作人员刘晓容记得，两年前，在平桥二号还房小区那场“火药味”十足的居民议事会上，张大姐指着堵住幼儿园出口的垃圾山，声音颤抖。

这个住着1125户的小区物业费收缴率不足25%，楼道堆满杂物，保安亭空无一人。街道干部算了一笔账：政府每年为类似小区“兜底”补贴上百万元，却换不来居民满意。

转机始于一场竞争激烈的物业竞标会。2023年夏天，街道将物业公司选择权彻底交给居民：3家物业公司现场“打擂台”，服务方案、收费标准全部公开。

竞标会当天，柑园社区会议室挤满了人。三家物业公司轮番登台，PPT上滚动着质价对等的服务项目、服务标准和服务承诺：“每日垃圾清运3次”“保安24小时巡逻”“楼道每周消杀”……

台下，居民代表抛出尖锐问题：“收费涨不涨？服务不达标怎么办？”

最终，一家承诺“服务升级、费用不涨”的物业公司以82%的支持率胜出。

新物业人驻首月，有居民特意“找茬”：凌晨1点把废旧家具堆在楼道，拍照发到物业群。不到20分钟，保洁员便赶到清理。“以前三天没人管，现在半小时解决！”他心服口服。

【记者手记】

## 超大城市治理需要群众参与 让“独角戏”变“大合唱”

■张莎

在重庆高低错落的楼宇间，两个相隔数十公里的社区正上演着相似的治理叙事。江津鼎山街道的物业竞标会上，居民代表举着打分表反复比较服务方案；南岸兴隆苑小区的楼道里，银发嬢嬢们拿着施工图纸逐户调解矛盾。

这些看似迥异的场景，实则指向同一个命题：在超大城市治理中，老旧小区更新改造的关键，不在于财政投入的多寡，而在于治理机制的焕新——把单向的行政推力，转化为多方共治的协同合力。

平桥二号还房小区的物业选择权交给居民，兴隆苑加梯方案由“嬢嬢团”主导调解，本质是一场基层治理主体关系的重塑。当政府从“大包大揽”转为“穿针引线”，治理便不再是单方面的“管理”，而是双向的“契约”。江津居民用82%投票率选出物业公司，南岸住户历经近十次协商敲定电梯方案，印证了朴素真理：越是复杂的民生工程，越需尊重群众主体地位。

超大城市治理现代化，核心在于治理关系的重构。当政府甘当“服务者”，居民勇做“主理人”，再顽固的治理沉疴，也会在共建共治共享中迎刃而解。

鼎山街道党工委副书记、办事处主任谌帅英透露，这场“翻身仗”背后是一套严密的监督机制：67名小区党支部书记化身“监督经理”，业委会成员每天巡查打分，年终考核不合格的物业直接拉入“黑名单”。

如今，全街道22个安置房小区中，已有15个引入专业物业，通过市场化实现“财政断奶”，平均收费率达76%，最高达100%。今年以来，15个安置房小区物业纠纷投诉量同比下降85%，居民满意度从2年前不足40%跃升至85%。

## 业主自治：137户居民的“共治实验”

“这块地过去堆满烂沙发，老鼠乱窜，娃娃们躲着走！”在柳林社区家和小区，居民陈永芳指着如今的智慧停车场感慨。

两年前，这个137户的安置房小区面临抉择：继续“无人管”的混乱，还是咬牙自治？

“投票那天，楼道里挤满了人，大伙儿都说‘再乱下去，娃儿连玩的地方都没了！’”陈永芳回忆。最终，137户居民中126户按下红手印选择自治。

紧接着，小区临时服务小组挨家挨户敲门，磨破嘴皮子说服居民：“每户出100到400元，咱们自己改造停车位！”

最终，3万元集资款到账，居民中的瓦工、电工主动上阵。两个月后，40个停车位划好了，年收益突破2万元。更让居民惊喜的是，年底每户分到100元至200元不等红包。“连

花一角钱都公示，我们信得过！”居民刘阿姨指着墙上的《季度收支表》说。

小区还立下“规矩”：高空抛物罚扫楼道一周，乱堆垃圾者上门“红脸批评”。

社区支部书记刘德会指着新划的停车位笑道：“过去大伙儿站边上‘看热闹’，现在撸起袖子‘当主角’——停车位是居民自己设计的，账本是大家盯着算的，连公约都是挨户按手印定的！”

如今，鼎山街道7个自治小区盘活公共财产资源，自建停车位270个，年创收超10万元，公共收益反哺设施升级，形成良性循环。

## 社区代管：老楼里的“微光行动”

在鼎山街道，9栋“蜗居”于老街巷的单体楼栋安置房尤为特殊——每栋楼仅有十余户至百余户居民，楼梯间逼仄得转不开身，连一块像样的公共空地都没有。没有停车位可划，没有广告位能租，公共收益几乎为零。

这些“边角料”楼栋，曾是基层治理的“盲区”：物业公司不愿接手，居民各自为政，楼道灯坏了半年无人修，垃圾堆在转角发臭无人问。

“再小的楼，也是百姓的家！”鼎山街道党工委书记杨强态度坚决。2022年起，街道将这9栋“硬骨头”交给社区党委代管。社区工作人员穿上运动鞋、拎着工具箱，一栋栋“扫楼”摸排。

东门社区金钗井南街61号楼，9层的老

旧安置房里，168户居民曾为“一盏灯”发愁。“楼梯灯时亮时不亮，晚上得举手机爬楼！”租户小林回忆。

2024年，东门社区党委副书记汪惠带着电工挨家挨户摸排，发现整栋楼竟有23盏灯“瞎”了。

“换节能灯，社区支持一部分、居民分摊一部分、再找共建单位支援一部分！”方案一出，争议四起：“租户凭啥出钱？”“电费谁垫？”社区连夜召开“板凳会”，最终敲定：8个单元各选一名“户主”挂表，每户月缴1.5元。

5单元3楼居民司蓉康主动请缨：“我家电表搭8盏灯，邻居们放心！”

如今，楼道亮如白昼，社区还发动共建单位“认领服务”：医院每月义诊，企业捐赠粮油，在职党员组成“夜巡队”。独居老人陈斯发摸着药盒感叹：“小童每周准时送药上门，刮风下雨都没断过，我心里踏实多了。”

如今的鼎山街道9栋单体楼栋里，一张无形的“守护网”正悄然织就——416名专兼职网格员化身“流动哨兵”，128名街道干部每周至少一天扎进楼栋，从排查电线老化到调解邻里纠纷，事无巨细；111名社区干部化身“全天候管家”，微信步数日均两万起步；更有2160名在职党员和156个群团组织“入群报到”。

今年第一季度，单体楼栋租户流动率同比下降25%，老住户张大爷笑着说：“以前邻居换得勤，现在楼道里都是熟面孔，这才像个家！”

【新闻多一点】

## 这个“嬢嬢团”破解老旧小区加梯难

■新重庆-重庆日报记者 张莎 实习生 范传龙

5月6日清晨，南岸区南坪镇兴隆苑小区1栋的刘婆婆轻轻按下崭新电梯按钮，不锈钢轿厢平稳下降的嗡鸣声里，她数着楼层指示灯从“3”跳向“1”，“这下再也不用数着台阶过日子了！”

这个房龄近30年的老旧小区，在“兴隆嬢嬢”小区居民自治议事团促成下，将居民们数十年的“爬楼难”化作记忆。

兴隆苑小区始建于1996年，基础设施陈旧，乱搭乱建现象严重，日积月累成了“顽疾”。南坪镇实施若干“手术”项目之余，还赋能“共管”。5年前，兴隆社区找上范映秀、张启芳、李远琴、吴小蓉、周连君五位热心嬢嬢，组建了以她们为核心的小区群众自治组织。

去年上半年，社区推进老旧小区改造，小区内的1-3栋被列入首批加装电梯名单。这本是件好事，却意外点燃了矛盾导火索。一楼的杨大爷坚决反对：“电梯井正对我家卧室，采光通风全都会受影响！”三楼的陈奶奶忧心忡忡：“我这把老骨头经不起施工震动”……空气中弥漫着浓浓的火药味。

面对这个“烫手山芋”，“兴隆嬢嬢”连夜开了碰头会。第二天，她们兵分几路展



南岸区兴隆社区“兴隆嬢嬢”小区居民自治议事团在讨论小区事务。通讯员 梁啸鹰 摄

开行动。张嬢嬢和周嬢嬢敲开杨大爷家门，发现老人家真正的心结是担心电梯运行噪音影响休息。李嬢嬢和张嬢嬢则去看望陈奶奶，老人终于吐露心声：“我不是反对装电梯，是怕施工震坏了我家的家具……”

从争吵到掌声，“兴隆嬢嬢”用绣花功夫穿起邻里千条线。历经近百次调

解、近十次方案修改，十部“连心梯”陆续投用。

让范映秀感到欣慰的是，如今，小区治理不仅仅是社区干部和几位嬢嬢的事儿，社区服务水平提高了，居民由原来拒绝配合到现在主动参与，年轻业主们建立起线上议事群，针对停车位规划、绿化带改造等事项发起民主协商。



## 一周热点排序

| TOP | 事项分类 | 占比     |
|-----|------|--------|
| 1   | 人力社保 | 30.88% |
| 2   | 住房城建 | 16.23% |
| 3   | 市场监管 | 11.19% |
| 4   | 公共安全 | 10.14% |
| 5   | 交通运输 | 7.14%  |
| 6   | 科教文卫 | 6.62%  |
| 7   | 公共服务 | 6.43%  |
| 8   | 环境资源 | 4.66%  |
| 9   | 财税金融 | 3.16%  |
| 10  | 经济发展 | 1.17%  |

## 这些事解决了

### 水压不足影响居民生活 恢复正常

市民反映：铜梁区小林镇华寿村存在水压不足问题，影响居民正常生活，希望有关部门核实处理。

铜梁区小林镇政府回复：经查，系管道变形所致。已及时安排施工人员进行受损管道进行维修更换，目前供水已恢复正常。

### 公交车多扣费 全额退还

市民反映：在重庆高新区大学城西部新城客运站乘坐C101路公交车至江津区双福时代广场公交站，票价标注为9元，但实际扣费22余元，存在多扣费情况，希望有关部门核实处理。

江津区道路运输服务中心回复：经查，系支付系统网络信号不稳定所致。已及时安排技术人员对系统进行优化升级，并将多收取的费用全额退还乘客。

### 截水沟被泥沙堵塞 全部清理

市民反映：北碚区童家溪镇同兴正街附近截水沟被泥沙堵塞，未及时清理，可能影响汛期排水，希望有关部门核实处理。

北碚区童家溪镇政府回复：经查，情况属实。立即安排专业人员进行清淤工作，已完成全部清理，排水系统恢复正常。

### 公园垃圾堆积 全面清理

市民反映：两江新区礼玉金湾艺术公园内，大量垃圾堆积未及时清理，影响游客体验，希望有关部门核实处理。

两江新区两江产业集团回复：经查，情况属实。立即安排工作人员对堆积垃圾进行全面清理，后续将增派保洁人员，提高清扫频次，确保园内环境整洁有序。

### 共享单车小区内通行 设置禁入

市民反映：北碚区两江名居C区内有共享单车通行，存在安全隐患，多次向小区物业反映未果，希望有关部门核实处理。

北碚区蔡家岗街道办事处回复：立即联系共享单车运营企业，将两江名居C区设置为共享单车禁入区域。现申请已获批准，今后共享单车若进入该小区，将自动触发断电措施。

### 车库有异味 通风排湿

市民反映：江津区奥贝学府小区车库存在异味扰民，多次向小区物业反映未果，希望有关部门核实处理。

江津区双福街道办事处回复：经查，系墙面返潮所致。已督促物业工作人员进行整改，通过增设排风扇加强通风排湿，异味情况已得到有效缓解。

（新重庆-重庆日报记者 崔曜 整理）