@

从“有”到“优”的治理密码

——海口推动小区物业服务提质增效一线探访

住宅小区是基层社区治理的“最后一公里”,也是服务群众的“最后一米”。今年以来,海口持续推动物业服务质量提升行动,在楼栋之间、家门口破解治理难题,把居民的安居期盼转化为触手可及的幸福感。连日来,记者深入一线,探寻海口小区物业服务从“有”向“优”变化背后的治理密码。

□本报记者 高潮 龙易强/文 康登淋/图

▲在海口置地花园小区,党建指导员李红燕(左四)与社区工作人员、物业人员等一同巡查小区防汛设施。

◀在美兰区美舍仕家小区,小区党支部书记符征高(右二)与物业工作人员一同排查小区设施设备。

A 党建引领 红色引擎聚合力 物业服务提质效

小区治理千头万绪,不能依靠物业企业“单打独斗”。海口向小区派驻党建工作指导员,推动党组织扎根小区,一件件民生难题在协同共治中妥善化解。

走进红城湖国际广场小区,新电梯平稳运行,环境干净清爽。此前,该小区因无独立消防通道,车辆进出极不方便。2023年,市应急管理局副局长邓海深到小区“双报到”担任党建工作指导员,对接多部门筹措资金,仅用3个月便实现车辆进出分离。推进电梯更新时,他们组织业主民主投票敲定方案,8台新电梯于今年4月投用。“前段时间有业主家中突遭变故,我们组织党员带头募捐,一周筹集善款3万余元,其中党员家庭捐款占比达83%。”邓海深说。

置地花园小区依托“指导员、社区、小区党支部、议事堂、物业”“五位一体”联动机制,就地调处漏水纠纷,推动监控升级等项目落地;环强御景湾小区党支部盘活闲置空间,打造儿童游乐区与健身区,让居民下楼就能锻炼。居民孙保建说:“以前打球要专门跑球馆,现在下楼就能锻炼。”

在海口,党支部建在小区,服务送到家门,协商摆上桌面,让居民的幸福感看得见、摸得着、可感可及。

在美丽沙天瑞小区里,物业工作人员向记者展示“物业服务进家庭”台账。

B 信酬共治 阳光账本筑信任 透明收支促规范

10月22日,走进绿地海森林小区,新建的停车棚规整有序。作为实行“信酬制”物业服务模式的小区,该小区年度结余账户里至今留存100多万元,每一笔收支都清清楚楚,业主们连续享受到分红收益,幸福感显著提升。

“小区账目公开透明,钱花在哪,我们心里有数,对物业的满意度自然就上去了。”小区业委会主任闻凤林介绍,“信酬制”让小区治理越来越规范,在业主与物业之间建立起深厚的信任。

作为首个试点“信酬制”的老旧小区,琼苑广场的蜕变同样令人瞩目。推行该模式以来,小区物业费收缴率从不足50%攀升至94.5%,满意率达90%以上,2022年1月入选全国物业治理百个典型案例。小区物业负责人陈贤雄如今已习惯被业主们亲切地唤作“小陈”。

海南省业主委员会协会会长肖江涛介绍,海口已有60多个小区实行“信酬制”,该模式已连续4年写入海口市政府工作报告,并纳入海口市“十五五”规划编制内容,为化解城市小区治理难题提供了有效路径。他建议,进一步扩大试点范围,持续完善制度设计,丰富城市基层治理路径。

C 物业进家 服务触角进家庭 民生温度暖到心

10月22日下午,美丽沙天瑞小区里,62岁的业主宋江萍和球友正在乒乓球台上挥拍打球,这个由小区架空层改造的乒乓球室里常传来欢声笑语。“现在有时间就在小区里打球运动,不用天天刷手机,邻里之间也熟悉起来了。”宋江萍在小区里认识了不少“搭子”。

这是今年海口试点“物业服务进家庭”的生动写照。不少业主发现,物业的服务边界如今正不断拓宽。74岁的王鹏随孩子在美丽沙天瑞小区居住,对物业的变化看在眼里:“以前以为物业只管公共区域,现在他们上门疏通管道,做除螨清理,甚至帮忙喂猫狗,服务走进了家里。”

在美丽沙天瑞小区物业服务中心,墙上悬挂着“物业服务进家庭”服务清单,服务项目与收费标准一目了然,涵盖上门维修、房屋托管、居家养护等多类别。台账显示,仅入户维修服务事项就已达上千次。

“小区有1750多户,业主的需求非常多元。我们梳理出了基础公益、普惠、增值三类共计181项便民服务,让服务精准延伸到每一户居民家里,不断提高业主的满意度。”美丽沙天瑞小区物业负责人许毅介绍,基础公益便民服务全部免费;增值维修、家政等收费项目明码标价且低于市场价,在微利保本的基础上兼顾了公益性与市场化。针对“一老一小”,小区还优化了阅览室等公共空间,让大家住得更舒心。

海口更多小区也在结合自身实际探索特色做法——在蓝城印象小区,针对“一老一小”的贴心服务层出不穷:小区利用闲置空间打造“四点半课堂”,解决双职工家庭孩子放学后的看护难题;设立书画室,配备按摩设施与娱乐设备,让老人们老有所乐;提供绿植代管服务,让业主外出无牵挂。在大华锦绣海岸一期小区,物业推出了代管钥匙服务,并针对独居老人开展“拉窗帘行动”——每天早晨若老人未拉开窗帘,管家便会立即上门查看,确保老人安全。这些细致入微的举措,让物业服务走进更多业主家中。

金碧物业海南分公司有关负责人介绍,目前,该公司在海口在管的4个项目正积极构建“基础公益+普惠便民+增值个性化”三级服务标准清单,通过“业主点单、物业定制”模式,积极探索“物业服务+生活服务”新模式。下一步,将持续整合优质托幼、养老的合作资源,扩充居家服务品类,优化服务细则,持续规范增值服务定价与服务流程,不断提升业主幸福感。

市住建局物业管理科有关负责人介绍,今年,海口正推动“物业服务进家庭”从试点向更多小区推广,全面提升物业服务水平,让优质物业服务更好助推基层治理。

D 物管覆盖 沟通桥梁畅民意 协同共治解难题

如今,华垦社区党委书记、居委会主任孔繁诚有了一个新职务:农垦东大院小区物管会主任。今年5月,该小区在全市率先成立小区物业管理委员会,代行小区业委会职责。

“物管会成立后,小区12345投诉件明显下降,5月至8月同比下降约60%。”孔繁诚感触很深的是,前段时间小区电力抄表到户表决事项1个月未完成,物管会介入后3天便表决完成。成立物管会后,小区业主的诉求“有人管、有人盯、有回应”,通过社区资源前置,社区居委会能第一时间搜集业主诉求,快速协调司法、派出所等多方力量,更快更好化解小区矛盾纠纷,及时化解群众急难愁盼。

连日来,星华海岸城五期小区里,物业正就电动车动线隔离征求业主意见,物管会从中发挥了大作用。该小区星悦巢物业负责人刘林介绍,物管会成为物业与业主间的沟通桥梁,在物管会协助沟通下,物业根据业主需求迅速设立了电动自行车棚。如今,小区物管会成了小区事务处理的“新成员”。

目前,全市具备条件的物业小区已基本实现物管会全覆盖。市住建局有关负责人介绍,将继续加强对物管会工作的指导与监督,推动物管会规范化运行,以专业化、法治化管理助推全市物业服务管理水平提升。

▼中海·汇德里小区儿童游乐区设施完善,不少居民带着孩子在此休闲玩耍。

记者手记

善用合力方能打通小区治理“最后一米”

□本报记者 高潮

连日来,在走访多个小区的过程中,最让我触动的,是几个鲜活的瞬间:绿地海森林小区里的“信酬制”账本,承载着业主们实打实的信任;美丽沙天瑞小区里,业主挥拍打球的轻松场景,是幸福生活的写照。这让我深刻感受到:小区治理从来不是物业的“独角戏”,也不是业委会的“单打独斗”,而是需要善用多方合力,探索多种方法路径,方能绘就共建共治共享的同心圆。

破解小区治理难题,必须把党建引领作为“定盘星”。海口正通过选派党建工作指导员下沉一线,把党支部建在小区上、把党小组设在楼栋里。更为巧妙的是,小区的物管会主任由社区干部兼任,这种“交叉任职”让党建与物业治理实现了无缝对接。同时,深化党员到小区“双报到”机制,让这些红色力量在疏通下水道、调解纠纷等“小事”中发光发热,使小区治理有了真正的“主心骨”。

在党建引领的同时,还需以机制创新激活多方协同的“一池春水”。通过全面推广物业管理委员会模式,搭建起居委会、物管会、物业企业“三方联动”的议事平台,让业主诉求“有人管、有回应”;同时大力推行“信酬制”等透明化管理,用阳光账本重塑信任基石。此外,还应积极整合社会资源,广泛挖掘小区“能人”,引导新业态群体等多元力量参与,形成“社区吹哨、多方报到”的生动局面。

多方合力,合的不仅是“人”,更是“心”与“制”。海口小区的蜕变印证了一个道理:小区治理是一项系统工程。只有坚持党建引领,善用多方合力,不断丰富治理路径,才能真正打通服务群众的“最后一米”,让居民的幸福感在家门口升级。

在豪庭南苑二区小区,物业工作人员正为业主清洗地毯。

在海垦·金湖壹号小区,巡逻机器人开展园区巡检工作。