

# 多样化化管理,让老旧小区蝶变焕新

——关注小区物业服务系列报道之二

物业管理联系着千家万户,是关系居民幸福感的“关键小事”,也是夯实基层治理的“民生大事”。

在城市的住宅小区中,老旧小区的物业管理一直处于难管、不好管、不敢管的局面。老旧小区“三分建、七分管”,为巩固城镇老旧小区改造成果,自2020年起,在对城镇老旧小区实施改造的同时,我市按照“党建引领、公益为民、治理融合、专业外包”的总体思路,组建公益性物业服务实体——物业服务社,为“无物业”老旧小区配齐服务,让一批多年失管、脱管的“问题小区”变身为居民和谐幸福的“模范小区”。其中,涌现了一批以红色物业为引领,数十年如一日坚守老旧小区,用专业贴心的物业服务换来了群众一致好评。

## 300多个老旧楼院由他们管

记者来到西宁景辉物业服务有限公司(以下简称:景辉物业)党建服务站,一进门看到,正面墙柜里整整齐齐地摆放着景辉物业负责管辖的小区。从这里开始,景辉物业以其服务特色,在西宁市探索出了一条老旧小区物业服务的新路径。

在景辉物业经理助理徐国恩的带领下,记者来到了景辉物业的党建办公室,在一面墙上挂着厚厚的一层锦旗,简单的一两句话流露出居民对物业服务的认可和满意。景辉物业自2019年成立以来,坚持以“红色物业彰显初心,优质服务推动发展”的理念,在开展物业服务中融党群活动、便民服务、小区治理、行业示范等功能于一体,探索推行“12345”工作机制,为业主提供全方位全天候优质物业服务。目前,景辉物业承担着全市300多个老旧楼院、十余万群众的物业服务和管理工作。

提到数年如一日在老旧小区开展物业服务工作,徐国恩感慨万分,他告诉记者,从景辉物业服务的第一个老旧小区开始,破解老旧小区设施破旧、卫生杂乱、人员混乱、安全性差等问题,是第一要务。“过去很多老旧小区没有改造,设施设备、卫生环境简直一言难尽。”徐国恩说,为了获得这些老旧小区居民的信任和认可,景辉物业从做好做精第一个小区开始,以此为样板,再以此为起点向一片、一个城区中推开,其中365快修队24小时免费上门服务、居民楼档案建立、24小时客服服务、家政志愿者服务队入驻……通过这一系列的探索,景辉物业得到了小区居民的认可,也让老旧小区焕发新活力。

在物业服务大厅的柜台前,记者看到,工作人员正在对照登记11月以来各小区的物业服务内容,虎台小区7号楼路灯损坏,已处理,处理人汪师傅;西山一巷14号3号楼管道漏水,已处理,处理人叶师傅;中华五巷3号院水表异常,已处理,处理人李师傅……在景辉物业,物业服务流程是一整套闭环模式:首先,24小时客服、业主群、楼长微信负责收集居民诉求,随后客服第一时间分类处理,并按区域将诉求发给相关片区的楼栋长。收到分发的任务后,各维修队、服务队等半小时到任,按工作难易程度开展服务,其中对一般简单事项要求2小时完成并上报。最后客服再一次进行跟踪问效,直到处理结束得到居民答复后,一项物业服务才算完成。

“如今,随着政府的保障性工程不断深入,很多城镇老旧小区实现旧貌换新颜,这份改造成果十分珍贵。作为专做老旧小区物业服务的物业企业,我们有责任、有义务为居民守好这份改造成果,通过继续加快构建与驻地街道、老旧小区所在社区党组织及小区支部间的议事决策机制,形成‘小事不出小区、大事不出社区’的基层治理新格局,让居民享受到更加宜居舒适的居住环境。”徐国恩告诉记者。

## 小区“自治”有妙招

记者走进城中区南大街中石花园小区,一个干净整洁、停车规范、秩序井然的宜居小区呈现在眼前。可是谁能想到,这个高层商住楼秩序井然、设施设备整齐,得益于小区业主委员会。

记者走访了解到,在小区交房后的几年里,先后有多家物业企业进驻。然而,物业

企业管理不到位等各种问题的出现,引起了住户们的不满。渐渐地,物业公司也因物业费收缴难等原因而撤场。由于管理主体缺位,小区绿化受损、垃圾遍地、路灯失明等问题频发。

“那时候,居民与社区、居民与居民之间的关系都比较紧张。2009年,我们在街道和社区的支持和指导下,依托业主委员会开始了自行管理。经过十几年的努力,小区面貌有了明显改善。”中石花园小区业主委员会成员陈世萍介绍。“小区的变化太大了,虽然管理费交得不多,但我们仍然享受到了高品质的小区服务。”家住2单元的居民徐先生感慨道。

2009年6月26日该小区成立了第一届业主委员会,到目前已经是第六届业主委员会为居民服务,起初业主委员会成员11人,并由社区代管。从2014年起在小区业主的积极参与和街道、社区的指导下,小区实现了业主自治,至今已运行15年。

“取之于业主,用之于业主”是中石花园业主委员会一直践行的原则。陈世萍告诉

记者,小区自治有好处也有难处,物业服务本是一件众口难调的工作,自业主委员会成立以来,不断获得居民认可,无论是开展物业服务,还是保障小区运转,业主委员会一直坚持“开门纳谏”的工作方式,就是遇到问题大家一起商量,广泛征集居民意见建议。此外,在开展专业领域服务时,业主委员会通过聘请第三方的方式,对小区电梯、供电、消防等系统开展专业化维保工作,避免了物业服务中的“门外汉”弊端。目前,该小区物业费的年度收缴率达到了95%。

记者了解到,在中石花园小区物业服务品质提升的背后,离不开所在街道和社区的付出与努力。“中石花园小区是一个由业主委员会自治的典型小区,起初小区杂乱、无人管,小区自发组建业主委员会后,发生了很大变化。”人民街街道办事处南关街社区党支书

## 提升物业服务 用情温暖民心



## 首届“雪豹杯”校园足球联赛圆满落幕

本报讯(记者 张国静)11月22日下午,由城西区委、区政府主办的首届“雪豹杯”校园足球联赛在文苑小学落幕。本届“雪豹杯”校园足球联赛共有28支学校代表队参加,经过9轮84场比赛,最终古城台小学和文苑小学分别获得男女组别的冠军。

在为期一个月的比赛中,各参赛队伍在绿茵场上展开了激烈角逐。赛场上,队员们紧密配合,为了团队的荣誉而拼搏。射门是目标、传球是协作、赢球是成功、输球是挫折、礼仪是尊重、规则是秩序,比赛带给他们的不只是输赢,也教会了他们合作、公平、勇敢、坚持不懈的精神以及面对胜利或失败的正确态度,足球就是教育。

近年来,城西区委作为全国青少年校园足球试点县区,把发展校园足球作为足球改革发展的奠基工程,教育立德树人的育

人工程和全面推进学校体育综合改革的探路工程,强化协同联动,通过落实“教会、勤练、常赛”的重点改革任务,在大力普及发展校园足球,扩大足球人口基数和规模,不断提高教学、训练、竞赛水平和保障水平等方面取得了显著成效。截至目前,辖区文苑、文汇、文逸、古城台、五四、桃李6所小学被授予全省新型足球试点学校,校园足球正成为城西区委教育的一张亮丽名片,正成为孩子们塑造品格、锤炼意志的重要载体,成为孩子们童年的美好记忆和走向未来成功之路的奠基石。同时,城西区委作为全国青少年校园足球“满天星”训练营的县区,有着深厚的足球文化底蕴和良好的群众基础,此项赛事的举办将深耕足球文化土壤,带动更多孩子喜欢足球、参与足球,为储备足球人才提供更广阔的平台。

## 第十一届全国科普讲解大赛我省选手获佳绩

本报讯(记者 晴空)日前,由科学技术部主办的“弘扬科学家精神,激发全社会创新活力”第十一届全国科普讲解大赛在广东科学中心落下帷幕。来自全国各省市和中央有关部委的74个代表队共247名选手展开了为期3天的角逐,我省3名选手获佳绩。

其中,共和县自然资源和林草局韩元、青海大学卢学倩荣获二等奖,省科技馆郭子凤荣获三等奖。青海省科技厅荣获优秀组织奖,这是近年来我省参加全国科普讲解大赛所取得的最好成绩。此外,由省科技厅推荐的青海大学陈凡教授入选并担任此次大赛评委,这也是我省专家首次参与国家级科普赛事的评审。

为做好参加第十一届全国科普讲解大赛我省赛区选手选拔工作,省科技厅积极组织动员全省有关部门和地区组织预选赛,5月29日举办青海省科普讲解大赛,来自全省34家相关单位推荐的68名选手参加了比赛。青海省科普讲解大赛已成功举办五届,成为我省重要科普活动品牌之一,也是我省水平最高、代表性最强的科普讲解赛事,搭建起公众与科学之间的桥梁。

今后,省科技厅将继续加强全省科普能力建设,大力培养科普工作人才队伍,让社会各界持续关注科普、参与科普,在全社会营造科技创新的浓厚氛围,共同推动新时代科普事业高质量发展。

## 我省出台《省级财政支持“三北”工程建设的实施意见》

本报讯(记者 师晓琼)11月21日,记者从省林业和草原局获悉,为全面落实省委省政府关于“三北”工程建设部署要求,推动构建稳定持续、保障到位、渠道多元的资金支持和政策支撑体系,全力打好“三北”工程攻坚战,近日,省财政厅会同省发改委、省林业和草原局制定出台《青海省关于省级财政支持“三北”工程建设的实施意见》(以下简称《实施意见》),持续深入推进我省“三北”工程建设。

《实施意见》分三部分。第一部分主要从积极争取中央财政支持、设立省级专项资金、健全市场化多元化投入机制、落实税收优惠和金融政策四个方面构建财政支持体系。第二部分主要从打好打好共和盆地沙地核心歼灭战、柴达木盆地沙漠边缘阻击战、支持打好协同推进区攻坚战三个方面明确重点支持任务。第三部分主要从推动系统保护修复治理、健全生态保护补偿机制、加强基础支撑体系建设和提升项目科学化管理水平四个方面明确具体支持举措。同时,《实施意见》从强化责任落实、加强财会监督和严格项目管理等方面提出要求。

《实施意见》明确了资金支持范围:除中央支持的林草湿荒一体化保护修复、巩固防沙治沙成果、沙化土地封禁保护补偿、“产业生态化、生态产业化”等国家支持方向外,还为保障“三北”工程顺利开展,从林木良种、乡土树种培育、草种繁育和资源调查、林业草原领域技术推广等相关支出方面给予支持。明确了项目实施区域:在落实落细国家开展河西走廊—塔克拉玛干沙漠边缘阻击战基础上,结合我省特点,以海南州共和县、海西州柴达木盆地2个沙化土地治理范围为核心攻坚区,在西宁市、海东市、海北州、黄南州4个市州部署防沙治沙协同推进区,聚焦以上区域集中开展防沙治沙治理工作。明确了财政资金支持政策:进一步优化资金支出结构,设立省级“三北”专项资金,适当加强省级事权,明确地方支出责任按照省与市(州)县8:2比例分担。重点用于国家防沙治沙项目地方配套资金和省政府批准实施的防沙治沙项目,以及为保障“三北”工程顺利开展实施的其他相关支出。