

改造后的玄武区雍园老旧小区



南京2300多无物业老旧小区实现高标准基本管理全覆盖

从“老破小”到美好家园

每天清晨六点,天刚放亮,家在南京老城南秦淮河边的洪义全就能看见保安骑着电瓶车在小区巡逻。

“他们搞得真是蛮好!”洪义全入住玉带园快30年,去年春天这个老小区终于有了物业管理。从此,凡事有人管,环境大变样,小区858户人家都像洪义全一样对现在的家园点赞不已。那些居住在老旧小区的人们每天得以从安全有序、整洁清爽的环境中进出,重获居者尊严。

“只要是有利于老百姓的事,我们就要努力去办,而且要千方百计办好。”去年南京对全市所有无物业小区(零散片区)提高管理服务水准,2300多片无物业小区,建筑面积达六七千万平方米,实现基本管理全覆盖。曾经的“老破小”转变成美好家园,惠及上百万人。

□ 本报记者 董翔 颜芳

物业保障带来“家门口的幸福”

“那前面,这边,那里,到处都是污水,没法落脚。”洪义全家住在玉带河51号一楼,他指着周围几处曾经的低洼地感叹,小区以前实在糟心。1993年洪义全老宅拆迁,就地安置在秦淮区玉带河小区。说是小区,却没大门,周围有小市场,人员杂,东西失窃是常事。洪义全连摩托车都丢过,电动车两把锁,结果电池还被人撬走。

玉带园小区的物业管理方是南京金基物业,项目经理王靖伟做过9年商业物业,一进玉带园被里面的杂乱吓一跳。绿化垃圾清出两大卡车,小区堆积物、楼道杂物清出五卡车,集中整治后的小区由保洁员每天清扫。小区四个出入口全部安装电子道闸,保安站岗。保安再配电瓶车,定时巡逻。

17栋的徐国宁是南汽退休工人。他说当年在工厂,一切井然有序,下班回到小区,车辆随意塞,楼上垃圾直接扔下来,经常砸在车顶,然后就是一片骂声,让人心堵。“如果有办法早都搬走了。”徐国宁说,“现在不一样了,物业做事很用心。”徐国宁注意到保洁员在清扫自行车棚时,把自行车都搬出来,转角拐弯处的灰尘都扫干净了。水表出水,工人撬起来的地砖随意丢在原地,第二天一大早就看见保安一块块码平,堆得齐齐整整。

“安静整洁不用说,小区安全了。”9栋的鲁清华说再没见过闲杂人员在楼道乱贴小广告。物业入驻后,划车位,机动车、非机动车停在车位,一有乱停,保安就联系业主。四道电子闸把小区围合起来,进出有门岗,防疫期间测温、登记,再没听说谁家失窃。鲁清华感到很安心。

紧临玄武湖的大树根小区有住户845户,2020年秋天由百子物业接管,物业项目经理钱玉洁原是大树根的社区书记,一退休

就到百子物业任项目经理。钱玉洁说,以前做社区书记没做到的事,现在做物业经理终于做成了。老小区,车辆停放管理是老大难。大树根小区只有140多个车位,先有车的先占了车位,车位不够,就自行打地锁。经常地锁高悬车不在,有人不服硬停车,矛盾冲突时常有,公安110来过多次。百子物业接手管理后,和社区、公安一起,通知实际长期居住的居民携带户口本、房产证办理车位登记,一旦搬离或售房即退出车位,留给后面排队的业主,其余协调到周边城市综合体等场所停车。保安白天黑夜巡逻,谁乱停车就联系谁移走。多年的车位矛盾得到解决,小区安宁了。

物业不光保障小区的安全、卫生。大树根小区的保安队长付正现,居民称他老付,一年多时间收到11面锦旗。这个说“老付,我家老头要去医院看病,麻烦帮我扶下”,付正现跑过去帮忙。一会看到有业主拎着大包小包,付正现又跑过去帮着送楼上。付正现说这些都是小活,有老人住院回来,上不了楼,家人没办法,他要知道了肯定会把老人背上楼,自己也50多岁了,一步一步爬上去,这个活才累。有时老人洗澡,突然水管脱落,一个电话打给付正现,他担心地板受淹,又是一路急跑去解决。

南京市住房保障和房产局负责人介绍,南京有老旧小区3255个(处),到2020年底,还有大量小区(零散片区)简单托管。2021年南京出台“进一步加强基层治理能力建设的十项举措”,提出对2300余个(处)无物业小区,通过基层党组织领办,引入头部物业企业、国有物业企业“兜底”等方式,提高管理服务水准。到2021年底,老旧小区高标准管理覆盖率得到强力推动,全市12345热线老旧小区管理工单同比下降15个百分点。45个街道301个老旧小区7595份问卷调查显示,满意度8分以上(满分15分)占比达85%,其中15分占比近30%。

引入物业,改变的不仅是环境。徐国宁发现楼上邻居几次蹲下身去捡楼道里的烟头。单元门口不知谁扔的垃圾,也有人默默拎到垃圾桶。徐国宁说这在以前难以想象,有朝一日大家能这么自觉。

紫金山脚下的樱驼花园,3700多户住户,一直有市场物业公司管理,物业费较低,常年0.25元/平方米,物业管理跟不上,垃圾都做不到及时清运,小区出行、车辆绿化都有问题,业主怨声载道,物业费拖欠更多,物业管理每况愈下,陷入恶性循环。2020年8月,百子物业进驻后,樱驼花园面貌焕然一新。以前很少清扫的楼道,保洁阿姨天天扫,扶梯天天擦。居民看不过去,集体反映,楼道够干净了,能不能一周就清洁一次,让保洁员歇一歇。

樱驼花园的物业费提高了一倍,达到0.5元/平方米,收缴率不降反升,超过70%;在秦淮的玉带园,很多住了30年楼房的居民第一次缴上了物业费,小区物业费收缴率达到了50%。去年以来,南京全市无物业管小区,物业费从兜底初期的零收入起步,目前零散片区物业费收缴率也能达到30%以上。

汇入红色力量家园更为牢靠

老旧小区物业到位了,改变的不仅是物理形态,而且社会治理关系由之而变。

自从进驻了物业,玉带园社区书记周晓芳轻松一大截。“以前光是要对付小广告,我们就头大。今天清,两天后又是一大堆。物业从入口就管起来,现在小广告控制住了。”还有车辆停放、楼道杂物,以前灯泡坏了、水管堵了,没物业居民只能找社区。碰到文明城市创建等重要节点,社区就忙了,人手不够,通常街道还要派人下来大搞卫生。周晓芳说,现在有啥事,社区、物业和业主代表齐上阵,处理很利索。比如说面对楼道堆杂物这个老问题,社工只能按季度按节点搞清洁家园行动。现在物业第一时间发现杂物,社区即贴出限期清理通知,居民代表再做邻居工作,到期物业上门清理。几次下来,居民形成共识,楼道不能堆东西,“有物业,才能形成长效管理。”周晓芳说,小区环境交给物业,社区才能腾出精力服务居民。

环境改变,居民乐意参与小区治理。最近南京开展核酸预约登记演练,鲁清华一碰见熟悉的老人就问,“您登记了吗,要不要我帮着弄?”

玉带园小区每季度至少召开一次社区、物业、居民三方代表座谈会,现场对小区存在问题制订整改计划。“我们小区绿化面积小,能不能见缝插针搞绿化?”洪义全在座谈会上建议。马上有居民提出,绿化的人工费用太高,零零散散的也不好管,可以考虑让居民自愿认领志愿管理。提意见谈想法,有人听有人记,有回应有落实。洪义全说以前对小区不知有多嫌弃,现在亲朋好友都在夸,住在里面真蛮好。

玄武区百子物业在接管的小区开展红

色管家行动,招聘选拔素质好能力强热心公益的居民做红色管家。去年疫情期间,大树根小区有6位红色管家戴着红袖章协助保安为来往居民测体温验绿码。红色管家站岗一个月,队伍一下增加了13人。自从当上了红色管家,吴孝玲的双眼就没闲过。树底下的飘浮物,乱放的电瓶车,哪个窗户下的飞线,楼道的杂物,只要看见,她就拍照发群,马上就有物业回应,很快就有处理后的反馈照片回传到群里。

作为樱驼花园红色管家队长,许文花隔天就到小区门口的红色共享厅轮值。每天两位红色管家值班。“一句话,我们的工作就是‘找茬’。”红色管家每天在小区巡逻两趟,公示公告、垃圾分类、疫情防控等八大类事项都在巡视范围内,一有问题随即发微信群,通常物业两分钟内必有回应。“既然我们自愿要求成为红色管家,那就要用心做好,如果我们应该发现却没有发现,居民都把问题反映上去了,那天天值的红色管家的脸都没处搁。”许文花说,也有人坚持不住退出了,但加入的人更多,现在已有80多人报名参加红色管家。

被倾听,被重视,越来越多的居民以主人的姿态参与到小区治理。漫步小区,许文花对这里的一切如数家珍,无处不熟悉,处处皆热爱。她指着几张座椅说,以前小区的椅子没有靠背,老人坐久了要起身很困难,居民提出来,物业马上增加了带靠背的椅子。还有窨井盖,和地面多少有点不贴合,物业在每个窨井盖外围刷上醒目的黄色圆圈,提醒大家注意。

红色管家还和物业、社区联手,开展各种活动。樱驼花园连续两年开展遗体器官捐献宣传活动,已有50多个小区居民登记成为志愿者。“志愿加入,亲属同意,不留骨灰,临别这个世界还能作点贡献,很有意义。”在

去年春天小区宣传活动的10天后,李永湘正式办好了登记手续,成为一名遗体器官捐献志愿者。

环境好了,关系理顺了,美好像种子一样生出更多良善。有居民路过,给洪义全递过一个折叠整齐的纸包装盒。洪家困难,平常收集废品补贴家用。“谢谢啦!”洪义全顺手接过,走进屋里放好。

在老旧小区开辟广阔天地

1月21日下午,玄武区20名老旧小区的保安保洁走上领奖台。玄武城建集团百子物业为年度先进员工颁奖。百子物业总经理从蓉说,保安保洁工作辛苦,服务老旧小区的一线员工尤其不易,公司要通过各种形式表达认可,表达尊敬,表达谢意。

早年在全国各地做小买卖的付正现如今开口闭口是“大树根”。他原本就是想做份工,没想到还能在这个老小区得到人生的第一面锦旗。去年元旦,34幢的一位老人坐着轮椅给他送锦旗。付正现并没有特意对老人做过什么,但老人留意到这位保安经常在垃圾投放点一站就是半天。付正现只要有空,就跑去掏混搭的垃圾,重新分类投放。“你们来了,小区大不一样。”老人说。第一次收到锦旗,付正现感动得不知怎么答话才好。

百子物业成立于2020年7月,已承担玄武区224个小区的兜底服务,服务面积近400万平方米,涉及4.8万户。从蓉介绍,老旧小区收费低,通常保安保洁的报酬也低,干活的人容易陷入“熬时间”“鬼糊鬼”。百子物业以略高于市场的价格招聘保安和保洁,这样才能留住人员,再通过管理,引导大家“眼里有活”“心里有情”。

百子物业为小区配生活管家,每位生活管家负责对接600户,每个单元楼张贴生活管家、保洁、保安和项目联系电话,保证业主需求随时响应。

老旧小区要接得住,管得好,还需搭上数字化的翅膀。玄武、建邺等区正在打造数字物业管理系统,已在部分小区试点上线。通过这套系统,物业内部实现精准管理有手段,保安巡逻、保洁消杀、工单响应等情况有据可查;外部服务更高效,刷脸进入、报修,信息流转,特殊人群服务、收费,做到井井有条不遗漏。

接管“老大难”小区的物业公司通常有国资背景,经测算,百子物业服务的小区,即便0.5元的物业费收缴率百分之百,每年收支平衡上也要有两三千万缺口。从宏观层面,需要各级政府算好民生大账本,理解这项工作的基础作用,通过各种方式给予政策支持。从中、微观操作层面,南京市住房保障和房产局物业处负责人表示,要通过科技手段提升管理水平和能效,减少非必要人员,控成本;要融合街区片区资源,挖掘小区内部资源,通过“物业+”,向中介、家政、停车共享、康养等衍生服务拓展找收益,增加自身造血功能;更要在重塑城市空间上想办法,打通物业、民政、城管等行业分割,促进资源沉底到底,创造更多复合型服务岗位和场景,提高基层治理能力,不断满足群众的多样化需求。

