

为群众办实事 无锡探索老旧小区治理新路径



“红色管家”让小区焕然一新 无锡市委宣传部供图

“

“家在青山绿水间，人在春风和气中。”近日，家住江苏省无锡市梁溪区纺工大院曹一社区的居民周阿荣泼墨挥毫，为焕新红邻党建联盟活动中心写下一幅对联。周阿荣说，自从小区来了“红色物业”，居民收获了满满的幸福。

记者获悉，为切实将党史学习教育“我为群众办实事”同解决人民群众“急难愁盼”问题结合起来，无锡市公布了首批20项“我为群众办实事”项目清单，“老小区·新管家”是其中的重点项目之一。无锡市政府今年将陆续对全市494个无物业管理的老旧小区实施国有物业进驻管理，通过国有物业与属地街道社区党建联盟共建，进一步推动社区物业管理规范化、城市基层治理精细化，不断提升群众的满意度。

现代快报+/ZAKER南京记者 谷伟 朱鲸润

听取群众声音，补齐民生短板

红色物业服务站、文明宣传海报栏、“焕新红邻”纳凉亭……红色党建元素成为了无锡市梁溪区纺工大院曹张新村一社区的风景区。很难想象，就在不久前，这里还是车辆乱停乱放、私搭乱建严重、设备陈旧老化的“脏乱差”老旧小区。自从国有物业金佳物业入驻以来，纺工大院不仅焕发了新生机，更让生活在这里的居民获得了实实在在的幸福。

而到去年上半年为止，这样无物业管理的老小区，全市共有494个，面积共达1717万平方米，涉及业主25万多户。这些老旧小区绝大部分是由街道、社区实施简单的“三保”管理（保洁、保绿、保安），居民生活质量要求得不到满足，在疫情防控中也存在隐患。为此，无锡市发改委将老旧小区物业管理全覆盖列入全市补民生短板目标任务清单，要求拿出切实措施解决这一历史难题。

2020年5月，无锡市住建局赴省内其他城市进行调研，并充分吸纳了市人大代表建议和政协委员提案的相关建议和意见，起草了《市区老旧小区物业管理实施方案》（以下简称“实施方案”）意见征求意见稿。

7月底，无锡市梁溪区根据初步方案先行进行了2个小区的试点，分别由市城建发展集团的金佳物业和地铁集团的地铁物业进驻曹张新村和学前街小区，得到了小区百姓广泛欢迎。9月29日，“实施方案”经市政府第91次常务会议审议通过，正式实施。

今年3月，无锡启动党史学习教育，为切实将党史学习教育“我为群众办实事”同解决人民群众“急难愁盼”问题结合起来，“老小区·新管家”成为“我为群众办实事”清单中的重点项目之一。在前期总结试点的基础上，进一步明确了以街道为板块，推行组团式、集约型、规范化管理，截至5月，共有320个老旧小区

完成进驻实施管理，81个小区完成签约，开展前期整治。计划到10月底全面完成日常化全覆盖。

要解决群众问题，首先要充分听取群众声音。老旧小区很多是房改房，因企业改制或关停并转，原有的管房单位早已失位。长期无人管、环境差，大家对小区内乱堆放乱牵挂现象听之任之、漠不关心。作为这次实施方案的“开路先锋”，城建发展集团旗下的金佳物业公司进驻试点曹张新村，正式拉开了国企物业进驻老旧小区的序幕。

为切实解决小区居民最关心的问题，社区党委与金佳物业筹备组积极沟通，通过张贴告示、实地走访、座谈交流等方式，对辖区内的管理项目进行了摸底调研和信息梳理。金佳物业相关负责人透露，进驻小区前，他们要求做到“一张问卷+一个方案”，向居民发放调查问卷，切实了解业主不同需求，制定专业化的工作方案，做到方案共商。进驻后，做到“一个平台+一个调查”，依托社区协商平台和“有事好商量”议事机制，发动更多的居民和部门共同参与热点难点问题的解决，做到决策共谋。通过前期集中式整治，让老百姓切实感受到问题“立即改”“立马办”“看得见”的变化。年底还开展业主满意度调查，让业主评价好与差，倾听百姓心声，做到效果共评。

房屋渗漏、管网老化、停车不便、环境脏乱是长期困扰老旧小区居民生活的“老大难”问题。各国有物业企业进驻后，首先从群众“急难愁盼”的问题入手，大力开展环境卫生整治、合理设置车辆划线停放、修补失修路面、修剪绿化补种绿植、楼道灯改装、清理楼道内杂物等专项治理。很多小区在物业进驻后，短短两个月时间里就给居民带来了焕然一新的感受。在曹张新村的业主满意度调查中，业主满意率高达99.17%。

争取群众支持，创新“先尝后买”

“金佳物业入驻以后，我们联合进行了入户走访、座谈交流、排摸问题、了解需求，发现居民对小区内公共空间数量少、功能单一、公共设施破旧缺失等问题反映强烈。”无锡市后西溪社区党总支书记杨丹红说。

针对老旧小区面积小、分布散等实际情况，国有物业金佳物业公司还初步探索“党建+共享”的服务模式，以街道为单元成立了11个管理处，以社区为单元设置了26个服务站，把邻近“小区”串联成“大社区”，区域化管理，就近联动、共享资源。

老旧小区物业管理因其特殊性，往往呈现出面积小、分布散、收费低等特点，给管理带来很大难度。为此，无锡拿出了“政策扶持、先尝后买”的措施，积极培育业主参与。无锡市住建局相关负责人介绍，实施方案明确了老旧小区经费来源“三个一点”原则，即“政府补一点、百姓出一点、停车收入切一点”。对于国有物业服务企业接管老旧小区实施物业管理的，企业可按不征收收入处理，确保政府的补贴实实在在地用在小区管理上。同时鼓励在三年内通过提升服务，来引导业主主动缴纳物业费，三年后能直接与业主委员会（物管委）签约管理、业主自行缴费的，再进行适当奖补。

发动群众力量，强党建、建联盟

“‘红背心’又出来巡逻啦！”家住稻香新村26号的朱师傅办事回家路上，热情地与楼下巡逻的社区网格员打招呼。该小区所在的北桥社区，把社区网格员、红色物业和居民志愿者三方拧成一股绳，成为老旧小区里隐藏的“流动管家”。前段时间，在收到“流动管家”关于连阴雨导致健身场地泥土湿泞、道路坑洼的情况后，社区和物业连夜采购，将崭新的绿网和告示牌在居民外出活动前铺设到位。

城市文明人人建，社区新貌靠大家，老旧小区的焕新离不开对群众力量的充分发动。红色是国有物业的底色，在老旧小区物业服务推进过程中，各国有物业坚持以党建为引领，逐步形成了以“四个一”为要素的红色物业模式：一个红色阵地，以门岗、办公点建设红色物业服务站，做到有场所、有设施、有标志、有制度，在小区内部增设文明建设、廉政文化等红色元素。一套红色标识，党员同志日常佩戴党徽，团队人人身披“焕新红邻”红马甲，臂戴红袖标，表明身份。一支红色团队，项目上成立党组织和焕新红邻志愿服务队伍，物管人员与社居委“双向进入、交叉任职”，聘请了社区书记作为党建工作指导员，设立党员责任区和党员示范岗。一个红色联盟，全力打造以老旧小区物业服务管理为主题的“焕新红邻”党建联盟，发挥多方合力，打通物业服务群众的“最后一公里”。

在“红色物业”的引领下，曹张新村一社区的“曼无止境”徐曼华工作室，就组织了30人的党员志愿者团队，主动参与小区的“红色物业”建设，积

实施方案明确，覆盖范围包括三类老旧小区：一是2000年以前建设的老旧小区（原则上以房改房为主）；二是“三供一业”移交的老旧小区；三是纳入全市宜居居住区建设整治改造的老旧小区（不含拆迁安置房小区）。为做好移交接管工作，实施方案明确了以街道为板块，对老旧小区进行合理区域划分，实施封闭化管理微改造。国企物业进驻后依据《无锡市普通物业服务等级标准》施行综合服务不低于一级服务标准；对进驻实施物业管理的老旧小区，由市、区两级政府按照每月0.5元/平方米的标准进行补贴，补贴时间为三年。

针对老旧小区存在的面积小、分布散等实际情况，无锡还提出了“共享物业”的创新手段。具体而言，就是以街道为单元成立管理处，以社区为单元设置服务站，把邻近“小区”串成“大社区”，区域化管理，就近联动，以大带小，以整带零，共享团队，共享资源。甚至走出围墙，跨出红线，积极拥抱城市物业的新浪潮，参与到市容环境、绿地养护、市政设施维护等城市管理中，实现围墙内外最大化整合和利用物业管理资源，让物业进得来、待得了、做得好，最终实现可持续化、高性价比。

极献言献策、凝心聚力。

在迎龙桥街道，“焕新红邻”党建联盟串联起辖区无锡市公积金管理中心党支部、无锡市侨谊小学党支部、江苏银行新世纪支行党支部等10个党建联盟单位和“曼无止境”徐曼华好人工作室、问茶文化、“爱心妈妈”志愿团队等6个社会组织，织密了党员志愿服务和物业参与治理两张网，让“陌邻”变“睦邻”。

党建联盟成立以来，以“爱敬诚善”为主题，发挥“无锡好人”徐曼华和殷国珩作用，联合“红邻”党员志愿力量，打造了“爱心楼、敬业楼、诚信楼、善行楼”等特色楼道和“焕新红邻党建联盟活动中心”，设置了“焕新红邻”居民休憩亭、文明长廊、“百家舞台”“墨香论坛”“书香雅苑”“问茶沙龙”等文化活动场所，开展了“立春送福”“走访学雷锋”等党员志愿服务8次，带动了越来越多的党员志愿者走出来、干起来，自发在小区修剪绿化、楼道清扫、安全巡逻等等，推动了党建引领下近邻自治与小区德治的深度融合，社区也因此被评为“省级文明社区”。

“我们努力使街道、社区、物业、业主四方拧成一股绳，由以前的‘无人管’或‘社区管’，转变成‘大家管’的多元协同、共建共享的社区治理新格局。”金佳物业相关负责人表示，下一步将继续以党史学习教育为契机，围绕“学党史、悟思想、办实事、开新局”的总要求，不断创新服务模式，升级社区环境，为居民带来高效、便捷、精准的服务，让每位居民住得安心、舒心、开心。