



# 从物业全覆盖到物业全满意 城东是怎么做到的

11月15日,博山区城东街道大街社区,刚刚建起的物业服务中心正在紧锣密鼓地装修,这意味着,这个长期无物业管理的社区要有物业正式入驻。

“如今的社区,道路宽敞洁净,水电网齐全,住着也舒心。”

“11月10日,我们家的供暖温度就达标了。”

从居民的谈话中,明显感觉到,他们对社区对物业是满意的。

在博山区城东街道,像这样长期处于物业失管、服务失管状态的老旧小区,现在不仅有物业管,还都能让居民满意,这是怎么做到的?



▲增设景观设施,美化小区环境。

◀改造后,大街社区主次干道干净整洁。

## “老旧院落”变成幸福家园

博山区城东街道大街社区,绝大多数楼房建于上世纪90年代,建筑密度高、基础条件差、群众诉求多样,是社区和街道民生工作的重点关注区域。

群众需要什么样的服务,政府就提供什么样的服务。为从根本上解决民生问题,早在今年年初,博山区就要求各村(社区)在充分征求意见的基础上,年内

要完成2件以上群众期盼度高的民生实事。于是,大街社区列入2023年博山区老旧小区改造计划,涉及73座楼房,改造建筑面积约19.28万平方米,惠及居民2858户。

“老旧小区不仅要改得好,更要管得好。”大街社区党委书记赵文宾介绍说,由于多数居民没有形成付费享受物业管理的

意识。对此,在对大街社区老旧小区改造的同时,同步入驻了专业物业公司。物业公司工作人员与社区工作人员一起,入户挨家了解居民需求,针对群众反映强烈的小区环境脏乱差、配套设施不完善等突出问题,重点围绕楼顶防水、墙体保温、道路提升、飞线下地、增设停车位以及热力和自来水管网、自来水“一户一

表”等方面进行改造。

11月10日,79岁的马立坤刚赶完早市,拎着馒头和排骨准备回家,他对社区的改造非常满意,他说,自己在这里住了28年,见证了大街社区的变迁。原来,大街社区紧邻商业街,大小出入口达40余个,外来流动人员多;小区环境脏乱差,居民苦不堪言。“如今,楼房漂亮了,道路整

洁了,出行方便了,住得也舒心了……”

“老旧院落”一跃成为幸福家园,“2023年上半年,物业服务投诉量同比下降35%,居民感受到物业管理服务提升给生活带来的改变。”赵文宾说。

物业从失管,到百姓满意,是城东街道老旧小区探索物业管理的一个缩影。

## 物业全满意让老城更宜居

城东街道现有住宅小区46个,楼宇544栋,物业管理面积188.3万平方米。为了改善居民的居住环境、提高居民的幸福指数、做到物业服务全满意,在引进物业管理方面,城东街道根据不同小区的实际情况采取不同的办法。

城东街道党工委副书记任鸿星介绍,在博山区委、区政府指导下,他们因地制宜采用“4+1”模式分类推进物业管理全覆盖。具体来说,实施“专业物业服务进驻服务空白区”模式、“社区领办红色物业”模式、社区物业服务“先尝后买”服务模式、“星级物业小区服务提升”模式和探索“老旧小区改造+物业提升”大物管运营。

针对管理严重缺位、问题久

拖不决、居民意见大的物业小区,街道社区积极对接引进有实力、信誉好的物业公司,通过小区业委会开展一系列物业更换行动,对不作为的物业公司进行清理,以更换物业为契机,解决了困扰小区多年的管理问题。

以公平庄社区百合春天小区为例,前期因物业公司管理不善,造成小区公共设施设备损坏,车辆道闸及步行门禁瘫痪,道路地面大面积破损,绿化养护不及时,整体环境卫生不达标等诸多问题。2022年12月1日,小区业委会在街道社区指导下,选聘山东畅豪物业管理有限公司接管百合春天物业服务管理工作。新物业投资20万元,实施12项民生实事项目,目前已更换道闸和步行门禁系统1套,重新改

造增设小区内路灯,维修电梯2部,粉刷小区内所有单元1楼门庭(共计7个单元),在通往小区1号楼的道路陡坡处加装护栏扶手,对小区中心景观游园进行提升改造(铺砖硬化、增设景观座椅4处),增设3处垃圾固定投放点,修复消防设施设备,对小区内破损路面进行维修,改善居民居住环境,得到业主一致好评。

社区物业服务“先尝后买”服务模式,则是对部分实行简易物业管理的小区实行社区兜底接管。通过组织居民代表大会、党员大会以及入户走访等形式,广泛征求居民意见,确定居民最关切的、需要改善的服务项目,由社区先行提供卫生保洁、设施维修等基础物业服务,让居民感受到物业服务带来的方便快捷,

建立起社区物业服务和居民之间的信任关系,逐步培养居民“花钱买服务”的意识,构建服务“磨合期”与居民交费心理的“缓冲期”。目前由社区代管的4个小区均通过“先尝后买”的服务方式,实现了小区“有人管事”“有钱办事”。

“我们成立了城东街道推进物业管理全覆盖服务全满意工作领导小组,由街道党工委副书记、办事处主任担任双组长,党政领导班子成员和社区党组织书记全部作为小组成员,做到顶格推进、尽锐出战。”城东街道党工委副书记任鸿星介绍,城东街道严格落实博山区委、区政府关于推进物业管理全覆盖服务全满意工作要求,实施“物业全覆盖”和“服务全满意”两步走战略,坚

持“党建引领、精准施策、共建共享、服务民生”总体思路,建立健全物业强管理优服务长效机制,着力解难点、疏堵点、除痛点,用好物业服务“金钥匙”,破解老城区“宜居难”。下一步,城东街道将持续聚焦解决居民急难愁盼问题,以实际行动推动物业服务水平大提升。

大众日报淄博融媒体中心记者 任灵芝 通讯员 韩文彬 刘亚琳 李硕



扫描“鲁中晨报”APP二维码查看更多精彩内容