

永济市积极破解“三无小区”治理难题——

# “4+1”模式 点亮新生活

□记者 祁克宁 樊慧敏 文图

## 打开新天地

随着城市化进程的快速推进,受历史客观等因素影响,“三无小区”治理已成为城市治理的痛点。“三无小区”(无物业管理、无物管会、无人防物防),普遍存在着设施老化、环境卫生差、安全隐患突出等问题,严重影响着市民的生活品质和城市形象。

“三无小区”治理困境如何破解?去年以来,永济市住建局坚持以人民为中心的发展理念,在党建引领下,立足实际、多措并举、持续发力,通过创新试点“4+1”模式,让“三无小区”实现业主的事情有物业管,小区物业有部门管,从而有效破解“三无小区”治理难题,让广大市民有了更多幸福感和获得感。

## 党建引领 急难愁盼有人管

走进永济市城西街道中山社区唐御苑小区,现代化的智能门禁系统,打扫干净整洁的道路,规范有序的停车秩序,修葺一新、功能完善的小广场等让人眼前一亮,与“三无小区”根本不沾边。

小区业主严女士高兴地说,小区的大变样,受益于政府部门推行的“三无小区”治理。

唐御苑小区曾是个典型的“三无小区”。用严女士的话说:“小区以前可以用‘三个一’来概括。一个看门的、一个扫地的、一个收费的,其他事情一概没人管。”

唐御苑小区建成于2005年,共有8栋楼185户居民。曾因种种原因,小区管理人员多次更换,最后成了居民口中的“三个一”小区,小区一度处于无序管理状态。小区不仅环境卫生差、安全隐患突出,居民遇到难事也求助无门。

“小区居民的事实是没人管,只能由社区来托底。社区工作千头万绪,没有足够的精力满足居民需求。”谈起曾经的治理困境,永济市城西街道党群服务中心主任李晶说,“小区要想好,还得有专门的机构人员来管。”

像唐御苑小区这样的“三无小区”,在永济市城区不止一个。

民有所盼,我有所应。自去年10月开始,在党建引领下,永济市住建局建设工程和房地产服务中心联合城区各街道社区,对“三无小区”全面摸底,共排查出该类小区233个。同时,根据小区地理位置、规模、居民构成等因素,将这些小区整合划分为162个物业管理区域,并组建联合党支部和物业管理委员会(业委会)。

在组建过程中,物业党委充分发挥其党建引领作用,该市住建局建设工程和房地产服务中心提供行业指导,街道党工委和社区党组织发挥其在基层治理中的重要作用,各方配合、协同发力,让行业管理和属地管理落到实处,从而进一步破解“三无小区”治理难题。

“物管会让‘三无小区’变成了有人管,我们很高兴!记得去年小年夜我们5号楼2单元停电了,物管会工作人员连夜维修,凌晨4点就修好了。有他们在,我们

很放心!”严女士说。

## 模式建立 试点小区见成效

走进永济市城西街道西厢社区印染厂生活区,新建门禁设施崭新亮眼,硬化后的道路宽阔平坦,环境干净整洁,几株玉兰树花开正好,给人一种清爽宜人之感。

该小区以前由厂矿代管,后来厂里效益不行了,也就没人牵头管事了。自成立物管会后,小区各项事务管理都更规范化了。小区设立了物业服务信息公示栏,各类事项信息及收费标准等在上面一目了然,做到了物业服务有人员、有场所、有内容、有标准。居民遇到问题,也可随时在网格群或物业服务中心反映。

该小区物业经理谭永波说:“政府部门推行的‘4+1’模式,为物业管理提供了遵循。小区不仅配有固定场所、12名物管人员,而且服务内容、收费标准也予以公示,公开透明让人心里很舒服!”

“三无小区”物管会有了,如何规范化管理?为此,永济市住建局建设工程和房地产服务中心通过“4+1”模式,让“三无小区”实现“两个有人管”。“4”就是:物业管理服务有人员、有场所、有内容、有标准。“+1”就是:基础服务的小区有“点单”式服务内容。“两个有人管”就是:业主的事情有物业管,小区的物业要有部门管。

以点带面,逐步推行。针对“三无小区”量多、情况杂等情况,该中心进一步

细化“三无小区”类别,将其划分为历史上有交费习惯的小区(58个)、原建设单位托管的小区(5个)和社区托底的小区(99个),并首先确定22个试点小区进行规范化治理。截至2月底,已有10个试点小区实现“4+1”模式和“两个有人管”的治理目标。

治理效果好不好,居民最有发言权。“经过治理后,小区整体面貌变化很大,道路平坦了,环境变好了,基础设施也更完善了,小区越来越和谐了,大家都很高兴。”印染厂生活区居民邹先生说。

## 推广提升 共治共享开新局

试点小区的成功经验不仅是促进“4+1”模式推广应用的基础,还是推动该模式进一步优化和物业管理服务水平的提升动力。

永济市城东街道杏北社区清华水泥厂家属院建于1998年,共有63户180余人,是个典型的庭院式老小区。曾经的小区管理不正规,居民遇事“不知道该找谁”;如今成立物管会后,不仅业主的事情有人管,居民还可以享受“点单式”服务。

在该小区的物业服务信息公示栏上,不仅张贴着各类事项内容及收费标准,还对小区物业提供的个性化“点单式”服务内容进行了公示。小区暖气改造、红白喜事管理、行动不便的老人预约家庭医生上门服务……这些具体暖心的服务事项,都被纳入了物业“点单式”服

务清单。

业主的事情有物业管,物业也有部门管。为进一步优化物业服务市场环境,规范物业服务行为,该市住建局建设工程和房地产服务中心及各街道社区通过对物管会成员进行政策规范与业务能力培训,以及督促物业企业进行信息公示、档案资料整理等方式,对其实行规范化管理。同时,还严格按照相关政策文件,全面开展物业服务企业信用评价工作,倒逼物业企业提升管理和服务水平。

此外,为进一步推进“三无小区”治理,该市住建局每周例会安排部署物业管理服务工作;该市建设工程和房地产服务中心坚持每月月初与各街道社区负责人碰头,了解治理进度和效果;街道层面每季度召开一次例会,召集辖区社区和小区物业,共同商讨研究“三无小区”治理细节。

水滴石穿,非一日之功。要实现“三无小区”长治善治,还需以点带面,循序渐进。该市住建局相关负责人表示,目前22个试点小区在物管会的管理下,治理已初见成效,这印证了“4+1”模式在治理“三无小区”方面的可行性。下一步,该局将在党建引领下,进一步推进试点小区先试先行,并及时总结试点经验教训,遵循成熟一批、推进一批的原则,逐步扩大物业管理覆盖范围,最终实现全市“三无小区”物业管理全覆盖。同时,还将充分调动居民参与小区治理全过程,进一步构筑起共建共治共享的基层治理新格局。



▲标准化的物业服务公示栏



▲智能化的门禁系统



▲修饰一新的小花坛



▲业主快乐健身



▲充满文明气息的广场