

长沙小区物业管理乱象如何破题？ 党建引领，创新物管模式有办法

金鹰报·新湖南社区频道

见习记者 李祯媛

物业服务联系着千家万户，随着人们生活水平的提高，市民对改善居住条件和生活环境的需求日益强烈，成为小区治理的一大难点。据长沙市住建局提供的数据显示，目前全市物业服务企业 1095 家，管理各类物业项目 3832 个，物业管理覆盖率 80.32%，管理面积达 2.5 亿平方米，小区党支部、业委会、物业公司“多方共治”的机制初步建立。

但与此同时，记者走访发现，物业管理乱象屡见不鲜，物业管理区域脏乱差、安全隐患多、物业乱涨价乱收费、小区公共收支信息不透明等，已然成为长沙小区物业管理较为常见的几类“乱象”，也成为基层社会治理绕不过去的“痛点”，该如何破解？

探访

物业乱象丛生，业主苦不堪言

“我们小区物业在没有征求业主意见的情况下，擅自发通知要把物业管理费从 0.7 元/平方米提高到 2 元/平方米，另一栋商住楼更是高到 2.6 元/平方米，这导致很多业主不满。”省供销社大院业主告诉记者，院内只有 2 栋房，搭配稀疏的十几棵树，无居民活动场所，小区这样条件，新聘的物业公司却擅自成倍涨价。

“我们询问物业为什么涨价，他们说现在是市场经济，物价放开了，可自由定价。”居民们大为恼火。

随后，记者来到芙蓉区荷花园街道东方新城小区，只见小区内道路破败不堪，草地绿化也逐渐损坏退化，许多杂屋及车库改作商用或麻将馆，存在安全隐患。

“小区内无规划停车场地，大量社会车辆随意进出或停放在小区内，许多消防通道被占用堵塞。并且保安岗亭经常无人值班，无巡逻机制，常有盗窃案件发生。”多年来，东方新城小区的居民很苦恼，他们认为物业公司对小区建设几乎没有投入，物业服务多项指标不达标，导致小区逐渐破败。

“物业内部管理混乱，缺乏规范的投诉回复制度，有些业主诉求即使回复了也不解决，问题越积越多，业主们拖累了，对物业失去信心，也就不缴纳物业费了。”居民刘女士 2003 年入住东方新城小区，在她看来，物业公司物业服务意识不强，安保人员年龄人均 60 岁左右，与职位实在不相称，且小区物业负责人已换多次，致使小区物业服务陷入僵局。

在小区物业管理矛盾中，收费问题也成为困扰整个行业的普遍问题，其次公共收益不透明，业主对物业产生不信任感，继而产生矛盾。

记者发现，基本上少有物业能积极主动定期公布小区公共收益和支出情况。作为小区公共收益部分，包括电梯间、外墙等公共区域广告费、公共停车场停车管理费、公共场地租金等，在长沙不少小区都缺乏透明公开，有的物业甚至长期不公开。

矛盾

双方沟通难，经费有限质量难保

“我们也很想在每个方面都做到最好，但‘巧妇难为无米之炊’。”在记者采访中，物业公司工作人员对于产生的矛盾也倍感无奈，大倒苦水。

某小区物业公司负责人周先生说，业主与物业公司缺乏真正的沟通、交流和理解，一些业主以为物业是无所不包、无所不能的管家，稍不如意就迁怒物业、消极缴费现象由来已久，比如，有的业主提出“空置房”没有享受物业服务，拒缴物业费；有的业主将开发商遗留的历史问题迁怒物业；有的业主对漏水、装修、噪声、邻里矛盾等缺乏有效的解决对策，统统归结到物业公司的不作为……

“小区物业费从未上涨过，可是物价却翻了好几倍，在物业管理费用有限的前提下，难免服务会打上折扣。”周先生介绍，物业公司在经费紧缺的情况下，便采取减少保洁、保安等员工数量的办法，来保证相对稳定的费用，这就容易造成服务质量下

降。于是，业主又以拒交物业费抗议，如此就陷入一种恶性循环。

借鉴

党建引领，积极探索创新物管模式

针对这些“痛点”“堵点”，长沙有不少小区在积极探索创新，也摸索出一套合适本小区的物业管理模式。

“红色物业便民服务站”“红色物业志愿服务队”“红色物业党员先锋岗”……如今，一批以“红色”为主题的物业服务模式雨后春笋般在长沙各小区涌现。

“态度好多了！以前小区的麻烦事，物业能推就推，现在物业主动上门‘揽活’。”雨花区黎托街道广益社区三江花中城小区居民老杨忍不住为新物业点赞。如今小区重划了停车位，清空了楼道杂物，修补了破损楼梯扶手，在主要路口新增红外高清监控摄像头，出入口和停车场添设监控点 118 处，保安 24 小时巡逻等，居民幸福指数“爆棚”。

这些可喜变化，归根结底得益于广益社区将小区物业管理纳入党建引领“红色议事厅”工作机制，每周六，三江花中城小区物业服务人员、业委会成员和党支部委员等轮流值班，接待来访居民。每月开一次“六方联动”联席会，合力解决居民反映的问题。

“根据消防法规以及为了您的安全，电动车请勿进入电梯。”最近，在长沙县三一街区小区，竹胜园物业公司为小区电梯试装了一套电动车阻隔系统，电动车进入电梯后，光幕进

行识别并传递给电梯控制系统，指示电梯不关门和不启动，同时系统会发出警报声。这一设施得到业主一致好评。

“小区共有 26 栋 3400 多户，常住人口逾万。我们有物业人员近 100 人，保洁绿化就有近 50 人。”竹胜园物业三一街区小区党小组长、物业负责人钟良介绍，噪声扰民、邻里纠纷、楼道堆物……这些都可以找“党群服务站”帮忙解决。物业公司以支部为阵地推动小区党建+“五零建设”，针对业主关心的小区违建、高空抛物、邻里纠纷矛盾投诉等“五零”问题，创建小区“党群服务站”，每周组织支部党员轮流值守调解邻里纠纷，不定期组织党员同志入户拜访业主与其物谈解感。

老旧小区，物业只能“摆烂”？当然不！

无“话事人”、无门禁、无物业公司……侯家塘街道梓园社区共有 55 栋 30 岁至 50 岁“房龄”的房屋，普遍为破产改制企业职工房，面临着租户多、流动人口多、老年人多、困难人员多等问题。“老旧小区分布零散、规模小，但管理成本却不低，这也使得很多物业公司对这类小区望而却步。”居民们曾这样叹息。梓园社区率先探索出“共享物业”模式，将地域邻近、情况类似的老旧小区连片整合，“打包”给同一家物业公司管理。随着物业入驻，社区内 27 栋老旧楼栋迎来了“新管家”，之前的“老大难”变成了“小确幸”，“闹心小区蝶变为“舒心小区”。

记者手记

“区区小事，满满幸福”

小区治理是基层社会治理的毛细血管，物业与业主的关系又是小区治理的核心。如何破解物业管理难题，带来居民、物业的“双赢”局面？物业与业主双方都需要积极“自我修炼”。

物业应通过公开透明的物业服务及收费新模式，推动物业服务水平和业主满意度进入“良性循环”。业主也应积极融入社区治理，尊重物业方的劳动、履行支付义务。

近年来，全省多措并举积极构建业主、物业的平衡关系，2021 年初，雨花区从“四位一体”小区治理模式、“共享物业”、居民自治等多方面共同发力，率先全省出台深化小区物业管理“十条”、《雨花区物业管理部门监管职责清单》等，以系列改革创新，构建小区治理体系新格局。

构建住宅小区物业管理服务机制、搭建全省物业管理综合服务平台、推进物业行业创新转型发展、力争到 2024 年，符合条件的住宅小区，实现小区党组织、业主自治组织和专业化物业服务基本覆盖……2021 年 12 月 6 日，湖南省住房和城乡建设厅等四部门印发《关于加强城市住宅小区协同治理的指导意见》的通知，其中有许多促进物业行业高质量发展的指导意见，推动居区共建共治共享。

今年 3 月 4 日，长沙市物业管理办公室下发通知，公布了 2022 年 1—2 月物业服务企业“红黑榜”及“重点监管”企业名单，全市共有 22 个物业企业列入“红榜”，6 个物业企业列入“重点监管”范围，5 个物业企业列入

“黑榜”。这是长沙市市本级首次发布物业服务企业“红黑榜”，进一步加强物业行业监管。

今年，湘潭市首个物业服务行业诉源治理工作站在市物业管理行业协会挂牌成立。岳塘法院派驻一名调解经验丰富的干警和一名退休法官常驻该站，配备两个物业纠纷审判团队，负责指导调解和速裁工作，并将在每个小区选聘一名调解员，壮大解纷力量。

相信不论哪种模式或制度，最终都将通过物业服务过程中业主们的满意度体现出来，物业接受正当的监督，坚持按照合同约定履行好服务职责，相信每个小区都会走上正轨，成为和谐美好的幸福家园，“区区小事，满满幸福”的美好画面终将实现。