# 青岛市崂山金家岭街道创新治理机制，打造无物业小区全链条服务新“样板”

老旧小区没有物业怎么办？有的小区有物业，但是服务不给力如何解决？为贯彻落实“作风能力提升年”和“基层基础建设年”活动的部署要求，聚力突破重难点问题，青岛市崂山区金家岭街道坚持党建引领基层治理，聚焦破解无物业居民小区治理难题，创新举措、攻坚突破，引进优秀物业公司，并通过“六个月的过渡期”真正做到居民需求和物业服务的高度契合，形成典型的小区物业化管理新模式，有效打通城市基层治理神经末梢，推动小区治理提档升级，打造共建共治共享小区治理新格局，让群众居住得更安心、放心、舒心。

  全面走访调研，呼声高先试点

  先谋而后动。为真实准确反映辖区无物业小区现状，自去年开始，街道便开始联合社区对辖区内所有无物业小区进行摸底调研。调查过程中，街道和社区工作人员实地察看了各个老旧小区的现实状况，通过入户走访、询问的方式了解有关小区存在的主要问题和需要改造的内容等。对小区的坐落位置、总建筑面积、栋数、户数、人口数、基础配套设施、是否有物业、需要提质内容等方面基本情况进行登记、汇总、核实。“摸底工作为下一步对无物业小区进行整改提升及进一步提升辖区居民的居住条件奠定了扎实的基础。”街道相关工作人员表示。

  在此次调研过程中，北宅王哥庄机关宿舍楼作为无物业小区的典型代表，呼声极高。据了解，小区共166户，自建成以来，由于历史原因，一直未实行物业管理，小区首届业委会也已于2012年任期届满。为了提升小区环境，街道近年来先后对其进行提升改造。硬件在提升，软件却一直跟不上。“我们特别希望也能有物业管理，尤其是现在疫情之下，有了门岗这一防线，我们也会更加放心。”社区一居民告诉记者，为此，在街道和社区调研中，居民们强烈要求引进物业公司，提升整个小区的管理。

青岛市崂山金家岭街道创新治理机制，打造无物业小区全链条服务新“样板”

  层层筛选，引进优质应急服务人

  在广泛征求社区和群众意见的基础上，街道创新工作方法，本着“政府搭台、企业共建、群众受益”的原则，着手为小区引进优质物业公司。“现在的物业公司鱼龙混杂，既然社区和居民这么信任我们，我们就要把这件事踏踏实实地做好。”街道相关工作人员表示，为此，街道再一次重新梳理辖区物业公司，并对适合的物业公司实地走访查看。

  选出几家“候选物业代表”后，如何确定谁进驻小区开展应急服务，依旧是老百姓说了算。街道指导惠都社区为北宅王哥庄宿舍楼小区通过召开业主大会、物业联席会议等方式，确定“全国物业服务百强企业”青岛天泰爱家物业服务有限公司为应急服务人进驻小区提供物业应急服务，并根据小区情况和居民意愿，进一步结合实际运行确定物业服务内容和相关收费标准。在应急服务期间，应急服务人需要提供应急处理、应急保障、保洁、门卫等基础服务，不断提升辖区居民生活品质。

  应急服务人进驻小区后，街道和社区也并非就此“撒手不管”，而是设置了六个月的过渡期，在这期间，街道和社区工作人员随时开展巡查工作，对物业服务进行全方位的监督和检查。6月9日，街道工作人员再一次来到了北宅王哥庄机关宿舍楼，对小区门卫登记、保洁等工作进行巡查。“我们经常来，一是来了解一下物业管理上是否存在困难，二是也对物业的管理进行一次监督和检查，虽然这只是一个过渡期，但服务质量绝不能低。”街道相关工作人员说。

青岛市崂山金家岭街道创新治理机制，打造无物业小区全链条服务新“样板”

  过渡期结束，正式选聘物业公司

  “您好，我是金家岭街道工作人员，咱们小区现在需要选聘物业公司，请问您对现在的物业服务满意吗？希望哪一家物业公司进驻小区开展服务？”5月初，街道工作人员这样的电话打了上百个。为了保证业主大会顺利召开，正式选聘物业公司入驻，街道和社区工作人员通过入户走访、电话问询、线上选聘等方式开展工作。

  功夫不负有心人。5月8日至12日，街道指导惠都社区居委会顺利召开业主大会，现场就北宅王哥庄宿舍楼小区正式选聘物业服务企业一事通过青岛市智慧物业管理服务平台进行业主共同表决，最终，选聘青岛天泰爱家物业服务有限公司为小区正式物业服务企业。

  “有了物业后，小区整个面貌都变了，门口有人守岗了，楼道也干净了。”小区居民刘先生对物业服务点赞。

  正式选聘后，街道继续延伸服务，打造全链条式服务。“街道将定期组织相关部门和社区，以业主满意率、服务达标率两个指标进行考核，对照物业服务合同约定事项的服务标准进行监督检查，强化奖惩制度落实，与街道各类奖补事项相挂钩，促进物业服务企业提质增效，规范运行。”

  作为街道无物业小区引进物业的第一次尝试，北宅王哥庄机关宿舍楼的引进模式为街道蹚出了一条治理新路子。接下来，金家岭街道还将继续通过深化党建引领物业服务企业和业主委员会建设、引进物业公司等方式，鼓励辖区企业积极承担社会责任，形成共建共治共享的新格局，逐步推进辖区治理体系和治理能力现代化。

青岛市崂山金家岭街道创新治理机制，打造无物业小区全链条服务新“样板”

  力争两年时间实现物业全覆盖

  今年以来，金家岭街道积极开展“作风能力提升年”和“基层基础建设年”活动，把“凡事讲政治、谋事为群众、干事重实效、成事争一流”作为行动的标尺，全面提升基层基础工作水平。为提升居民生活服务水平，建立长效机制，改造更新焕发老旧小区新活力，结合街道实际，近日，街道印发《金家岭街道关于推进小区业委会暨物业服务全覆盖工作的实施方案》，有效提升社区治理和物业服务规范化水平。

  这一方案的印发，旨在进一步更新城市管理理念，以提升居民幸福生活为导向，以规范物业服务行为为重点，突出社区基层治理优势，条块结合、齐抓共管，不断夯实社会治理的群众基础，坚持标本兼治、注重长效，使物业服务监督更加规范高效。

  根据方案内容，街道将综合考虑小区共用设施设备、建筑物规模、社区建设、业主意见等因素，坚持“大联小、小归片、片成区”，实施区域划分整合、专项资金补助，引进优质物业服务企业进驻，改变无物业小区管理无序问题。力争利用两年时间完成住宅小区物业全覆盖，确保2022年达到80%，2023年上半年达到100%。

  各社区要坚持好社区物业管理联席会议制度，充分发挥业主委员会、业主代表的积极作用，研究解决小区管理的重点、难点问题，提出意见建议；牵头组织无物业小区引进应急服务，列出时间表和责任人；协助做好物业选聘、问题发现、矛盾调处等工作。按照“一小区一方案”“先易后难”的要求，全力推进物业服务全覆盖和三年提质工作。

  对于已经成立业主委员会的小区，物业服务合同期满后，指导业主委员会通过召开业主大会的形式广泛征求业主意见，选聘或续聘物业服务企业；对于未成立业主委员会的小区，由所在的社区居委会代为履行业主委员会职责，与物业服务企业签订物业服务合同，明确服务标准、服务费用、服务期限。

鲁网 2022-7-14