# 石景山区八角街道3个社区探索物业服务市场化

物业服务缺失、居民不愿交物业费、物业公司不愿入驻、小区陷入恶性循环是本市不少老旧小区面临的痛点问题。石景山区的古城南路、公园北、八角北路3个社区均为老旧小区。一年多来，为引领3个社区走上物业服务市场化之路，八角街道不断探索，引入物业服务企业，组织协调社会资源进入，并监督规范各项物业服务行为，从而推动3家社区实现物业费零的突破，平均物业费缴费率目前达34.41%。这3个社区是该街道众多老旧小区中第一批收取物业费的社区。是什么说服了业主缴纳物业费？该项探索能否形成长效机制，从而实现老旧小区的良性运转？记者对此进行调查。

一次雨后，八角北路社区内，石房物业工作人员在清理积水。

石房物业为居民装设了晾衣架。

探访

3个老旧社区共享一家物业服务

古城南路、公园北、八角北路3个社区呈T字形布局。

古城南路社区位于南端，小区里每栋住宅楼各享一个独立小院。记者首先来到古城南路49号院，进入一扇铁栅栏门，一眼可见四色分类垃圾桶整齐摆放。尽管小区的沥青路面打着一条长长的“补丁”，灰砖步道也略显陈旧，但目之所及均干净整洁，道路两侧停车整齐有序。继续北行至47号院、46号院，一样的干净整洁。一位居民说，“我们小区虽然旧了些，但环境保持得很好。”

走出古城南路社区东门，沿古城东街北行400余米右转进入八角北路社区，只见几株高大的国槐及道边的绿藤错落有致。再向里走，是一块宽阔的活动场地，北侧建有一排不锈钢晾衣架，架上晾满了衣服。“有居民提出家里阳台上晾衣服不方便，我们特地寻找合适地方，为这些社区建了晾衣架。”北京石房物业有限公司（以下简称石房物业）副经理孙伟说。

3家社区共用一个维修用房，就设在八角北路社区西侧。孙伟解释，3家社区相邻仅数百米，共享物业维修能为居民节省不少物业费开支。朱色铁门上装有“24小时服务”告知牌，进入大门，迎面一张柜台，右侧墙上展示着安全帽、扳手、电钻等各种维修工具，南墙上贴着《北京石房物业户内有偿服务维修清单》，上面公示了马桶、锁具、门窗等10余类百余项维修项目及其收费。其中最贵收费150元，项目是安装、更换插卡水表；清洗一个水龙头滤网收费仅5元，其他服务项目则多为一二十元。“这个定价比周边社区维修收费基本低50%，对于已缴当年物业费的业主，每次100元以下的维修费用免收5次。”孙伟说。一位居民算了一笔账：“仅免除的维修费用就可抵掉大部分物业费，缴物业费是合算的。”

T字西侧是公园北社区，新装的道闸、新划的停车位及消防通道标志，以前如麻的线缆也都捋顺了，用了几十年的旧木门也换成了绿色铁门……居民家窗前有石榴树枝条疯长，物业请来绿化工人修剪；小区大门外大树妨碍通行，物业联系专人修剪根系，然后帮大树“搬家”……“居民所盼的，就是我们要干的。”孙伟表示。

探索

从“失管”走向物业服务市场化

记者了解到，在3个社区中，八角北路、公园北社区已有近40年历史，古城南路社区已“年近半百”。3家社区60栋住宅楼却有19家产权单位，4668户居民以往处在被八角街道或产权单位“兜底”状态。“环境脏乱差，很多问题都没人管。”居民李女士说，大家已习惯政府或原产权单位“包揽一切”，“从来没缴物业费这个概念。”

记者了解到，石房公司是八角街道引入的第三家物业公司。第一家物业公司推行“先尝后买”模式，曾投资百余万元，后因收不上来物业费入不敷出而撤走。第二家物业公司在进行了3个月的应急保障后也离开了。2022年1月起，八角街道积极贯彻落实《北京市物业管理条例》，在社区及物管会协调下，经业主共同表决，选聘石房物业为3个老旧社区提供物业服务。

一年多来，石房物业集中力量，持续解决了3个老旧社区居民反映最强烈的急难愁盼问题。记者了解到，公园北社区此前出入口人车混行，早晚高峰时段极易拥堵。石房物业实地调查后，在公园北社区安装了道闸系统，不仅有效缓解了车辆拥堵，也保障了居民进出安全。

此前3个社区监控设备清晰度不高，很多摄像头存监控盲区。这也是很多老旧小区的通病。经过调查，石房物业为3个社区增设了45个高清摄像头，并在古城南路社区设立了中控室。“目前，3个社区监控实现了连通、响应一体化，小区内公共区域监控全覆盖。”孙伟说。

老旧小区物业服务如何实现市场化？据八角街道办副主任张北公介绍，街道成立了党建引领物业管理工作专班，督促石房物业不断完善和改进。“街道会根据居民的反馈，组织社区建设科、物管会等多家单位，对物业服务进行打分。”张北公介绍，为考核物业服务，街道建立了“日考评”“周评价”“月总结”等一系列制度。“仅今年以来，光街道组织的物业服务推进会，就开了30多次。”孙伟说。

此外，八角街道办事处主任岳赞等相关负责人还不断深入社区，广泛听取业主意见，并不断为之整合辖区资源。针对社区居民呼声，物管会还结合“老街坊议事厅”等载体，激发居民自治能力和意识，并在相关社区活动中，发掘培养社区自治骨干。

在确保社区绿化、保洁、安全等物业工作的基础上，石房物业还10余次组织“便民文化市集”进入社区。记者了解到，前不久在八角北路举办的一次文化市集，不仅有向居民平价售卖的300余种米面油盐等生活必需品，还有医护专家到社区义诊。如今，文化市集活动已成为3家社区精品活动之一。“我们积极整合资源，推出各种活动，为业主带来多元化服务，让大家都体会到物业缴费带来的好处。”孙伟说。

目标

“社区是我家，治理靠大家”

今年78岁的祁淑琴第一个缴纳了物业费。“我在这里住了20多年，以前灯坏了没人管，自己买灯泡买拉绳自己装。下水道堵了，到处找人维修，一修就是几百元。现在灯一坏，一个电话师傅就来了，不仅把故障灯修好，还主动检查家里其他灯具和拉绳。听说物业开收物业费，我回家和老头子一说，得！我们先缴，买个安心。”祁淑琴开心地说。

令缴纳全年物业费的业主惊喜的是，缴费后他们每户都领取了一张“便民服务连心卡”，“缴费的居民凭此卡可享受相关服务八折优惠。”孙伟说。这张便民服务卡不仅涉及小区户内百余类项目维修，在文化市集还能享受八折优惠。“我们曾细算过一笔账，这一年的物业费，通过这张卡，也都能省下来大半了。”居民王美秋说。

目前，在八角街道的大力扶持下，3个社区物业服务管理正逐渐向市场化推进。社区真正健康运行，不能一味地靠街道等部门的扶持与投入，提高业主物业费缴纳比例才是小区自我造血、建立内生机制的必经之路。根据《北京市住宅物业管理服务等级标准》等相关规定，八角街道测评得出物业费收缴标准，并按照业主房产性质即二次上市后的商品房、房改售房、承租公房等分类收缴物业费。自今年3月起，3个老旧社区通知开收物业费。孙伟解释，居民所缴的物业费，算起来也许就是出去吃顿饭的花费，“但居民花钱买的是服务，钱即使不多，居民也有权知道物业收钱都做了哪些工作，比如每天安排多少保洁、清扫哪些住宅楼等。这些工作都应让居民知晓，他们看到身边环境在持续改善，自然也愿意缴费买单。”

截至7月9日，记者了解到，3家社区物业费平均缴费率已至34.41%。“这是实现了零的突破，是物业用真心实意换来的居民认可，来之不易。”岳赞表示，下一步，3个社区将继续探索推出停车管理市场化服务，“未来我们将不断培养并提高业主的自治意识，涵养小区自治氛围，指导和帮助老旧小区成立业主大会，选举业委会，探索老旧小区责权一致、质价相符的物业服务机制，真正实现‘社区是我家，治理靠大家’。”

北青网 2023-7-10