# 社区成立找茬队物业通过试用期—济南市槐荫区老小区来了新管家

　　“听说下一步就要给小区里安装道闸、规划车位了?”

　　“是啊大叔，到时候咱院里就更敞亮了!”

　　9月12日上午，槐荫区张庄路街道桃园小区北区的小广场上，居民一边遛娃、下棋，一边和物业工作人员唠起了家常。得知很快又有新动作，大家笑得更开心了。要是在三四个月以前，别说管理车辆，恐怕这个小广场也“下不去脚”——这个老小区已经很多年没有物业管理了，又脏又乱。

　　如今，依托上级政策，张庄路街道为多个老小区引来“新管家”，小区的面貌正悄然发生着变化。

　　物业入驻作用大 搬走的居民回来了

　　“我为了孩子上学在别处住了好几年，原本不打算回来了，现在一看环境变得这么好，又搬了回来。”

　　居民潘勇2000年就住进了桃园小区北区，那时候小区很新、有物业管理，生活很舒心。不过随着物业几进几出，小区环境越来越差——2008年4月，桃园北社区居委会成立，当年底因服务与收费的问题，第一家物业撤出了小区;后来居民代表引进一家物业公司，也因为服务质量不到位与居民缴费率不高形成恶性循环，撤离了小区……

　　此后，小区一直由居委会代管，但上千户居民的小区仅靠居委会工作人员怎么管得过来?“那时候居民‘破罐子破摔’，随手就把垃圾扔在路边，觉得反正也不会因为自己的这点垃圾让环境更差了。”潘勇回忆，每到下雨天院里就会积水，严重的时候深达成年人的膝盖，居民苦不堪言。下水道堵塞、管线老化、“飞线”凌乱、车辆无序、公共服务设施欠缺……在居民们的你一言我一语中，似乎一个老旧小区能遇到的所有问题，都在这里扎了根。

　　2020年底，小区进行了老旧小区改造，环境焕然一新，但没有物业公司的细节化管理，又能维持多久?

　　潘勇之所以决定搬回来，是因为今年4月，终于有物业公司来到了小区。“你看，路边的绿植都长起来了，以前全是垃圾和荒草!”“以前小广场上全是杂草，蚊子追着人跑，现在物业定期消杀，终于能带着孩子在这儿玩玩了。”“小广告都清理干净了，楼道里的墙面重新粉刷，回家的心情都舒畅了……”这些变化，每位居民都有切身体会。

　　“刚开始居民也不认可我们，但我们提供了远远超出一星级收费标准的服务，比如上门疏通管道、维修电路、照顾孤寡老人，渐渐居民习惯了有物业的生活。”济南昌利物业区域负责人于鸿钢说，今年端午节，物业顺利通过三个月试用期，“赞成票比达标线高出不少呢!”

　　社区“找茬”谋福利 居民打消“续费”疑虑

　　“以前我们为了管理老小区，投入了大量人力物力，垃圾清运、打扫清洁都是居委会工作人员轮班干，社区党员、志愿者也帮把手，但远不能达到专业化管理的水平。”桃园北社区党总支书记陈红梅说，这次能顺利引进物业，多亏了上级政策。

　　今年1月，济南市发布《关于加强老旧小区物业管理的工作方案》，方案要求，今年6月底前，各区县要指导街道实现老旧小区专业化、市场化物业管理全覆盖。且政府出资，将给予物业服务公司一定的补助。资金补助时间一直持续到2024年底。

　　即便有补贴，总归是要居民“续费”的。可是以前因为“不缴费、服务差”而形成的恶性循环，导致后来住户不愿意缴纳任何费用，现在提收费，难度之大不言而喻。这家物业能不能留下?陈红梅心里也打鼓。为了让居民愿意投赞成票，社区专门成立了“找茬队”来督促物业做好服务。

　　“在社区党总支带领下，我们发动党员进社区做工作，按照网格划分向居民挨家挨户征求意见，把住户最关心的问题、最想解决的问题做好登记，回社区后进行汇总。”陈红梅告诉记者，那段时间大家忙得昏天黑地，将汇总后的事项与物业公司进行探讨，为小区“量身定制”服务内容与收费标准，在同等级的缴费额度下为住户争取了服务利益。

　　“我在居民微信群里看到了很多信息，社区和物业经常组织‘楼前会’，想让物业怎么服务居民都能提建议!”一位居民告诉记者，随着社区不断宣传、物业确实起到了积极作用，大家越来越信任物业公司，“我和楼上楼下的邻居都愿意交物业费!”

　　居民有了信任感城市管理走向精细化

　　“书记，你们到这儿来看看，有一堆杂物没处理，孩子在这里玩耍有安全隐患。”

　　采访当天下午，陈红梅和物业工作人员正在社区里“找茬”，有居民上前反映起问题。很快，双方就商量出了解决方案。看着居民满足的笑脸，陈红梅和于鸿钢心里都美滋滋的，“这不仅说明居民信任我们了，更说明大家开始自觉维护生活环境了!”

　　已经在这里居住20余年的居民赵家恕告诉记者，现在没有人再乱扔垃圾，都是自觉扔到分类垃圾桶里;绿化带再也没有被破坏过，郁郁葱葱。“鸡毛蒜皮的小事儿少了，邻居间也更和睦了，没事儿就凑在小广场上下棋、跳舞，整个氛围都变好了!”

　　最近，于鸿钢正带领物业工作人员展开车辆登记，很快就要对小区里的现有车位进行标号、规划新的停车区域，后期安装道闸后，外来车辆就不能再进入小区。“老小区管理比想象中难得多，但我们取得了居民的信任，就不能辜负他们!”

　　这样欣欣向荣的场景，在张庄路街道已是常态。张庄路街道党工委副书记、办事处主任王妍表示，街道辖区面积大、小区分散、产权归属情况较为复杂，但在相关政策的支持下，街道克服困难、多方考证，最终研究确定了34个老旧小区、院落，本着择优选聘的原则公开选聘、反复考察，确定了两家物业公司为入驻企业，已于4月初实现全部入驻。

公开数据显示，今年以来，槐荫区老旧小区引入专业物业服务共覆盖12个街道，划分为93个物业管理区域、55个社区，涉及6万余户居民，物业面积达477万平方米。一组组数字背后，是城市精细化管理的成绩和决心。

舜网 2023-9-14