

无物业小区“失管”困局如何破解？

民生新观察

老旧小区,见证着城市的发展,也面临着成长的“阵痛”。失养失修失管、公共服务设施不健全……一系列问题,引发居民烦恼不断。近年来,我市持续推进老旧小区改造提升工作,分批次对我市996个老旧小区开工改造。但是在改造过程中,除了面临老旧小区设施陈旧、配套不全等硬件方面的问题,大多数小区还存在缺乏必要的物业管理和服务等软件方面的问题。如果这些问题不解决,改造过的小区也会因管理不善二次老化。

本期的《民生新观察》,邀请珠海科技学院马克思主义学院教授姜键、珠海市人大代表张京璐,共同探讨无物业小区如何走出“失管”困局。

文字:本报记者 康振华
摄影:本报记者 吴长赋



珠海科技学院马克思主义学院教授姜键(中)、珠海市人大代表张京璐(左),共同探讨无物业小区如何走出“失管”困局。

现状:无物业小区陷入无人管困局

位于香洲区狮山街道的香宁一街小区今年7月份完成了老旧小区改造,针对小区照明、路面翻新、雨污分流和供水管网等问题进行了全面升级。此外,小区还规划增设了100多个停车位,小区居民以为,困扰多时的停车难题能就此解决,没想到小区门口的道闸却迟迟没有完成安装。

香宁一街居民表示,由于一直没装道闸,很多非小区的车辆就可以随意停放进来,导致业主自己反而常常找不到车位。而另一名居民则告诉记者,听说是要有物业管理公司进驻才能装道闸,但他们小区不知为什么只装了一半,而且装了还没用?

此外,小区改造后新添置的LED路灯也同样成了摆设。由于小区缺乏管理,楼栋周边的树枝不能按时修剪,甚至长到了居民的窗

台和空调外机上,存在一定的安全隐患。有业主反映,面对这些问题,他们也不知道找谁来解决。

香宁一街一居民表示,如果有物业管理的话,住户的这些问题就可以得到及时反馈和解决,所以还是希望香宁一街的业委会能够积极推动相关工作,也更希望居委会可以加强跟住户的沟通,保障老旧小区住户的生活安全。否则老旧小区住户的改造就没有意义了。

位于斗门镇的金星花园和龙兴花园同样属于无物业小区,由于小区长期缺乏管理和维护,绿化带长满了杂草,部分楼道漏水,外墙瓷砖大片脱落,一些长期没有人居住的房子甚至长满了茂盛的绿植,存在严重安全隐患。这里的居民告诉记者,小区大部分业主已经不回来,住户基本都是租客,引进物业难度大。

观点:应首要解决小区安全隐患

姜键认为,小区管理与居民生活息息相关,是城市管理乃至社会安定的基础性环节,是非常重要的民生问题,这个问题如果解决不好甚至解决不了,不仅影响居民的心情而且影响生活质量,影响到他们的获得感、幸福感。所以这个问题值得重视。

从记者调查的情况来看,有无物业管理的小区,差别还是很大,因此应该花大功夫解决小区无物业管理问题。张京璐认为,

老旧小区出现的问题最核心的还是要有入去管;引进物业管理公司管理是一方面,另一方面也可以研究引进一些社会的力量,包括公益组织,甚至考虑借助周边小区的物业力量,一起想办法参与到这个老旧小区的管理中,这样就可以解决老旧小区的实际问题。他还认为,老旧小区首先要解决安全隐患问题,然后听取居民建议,更好地找到适合老旧小区的管理方法。

经验:“共享管家”值得借鉴

大部分无物业小区面积小、户数少,独自聘请物业公司管理成本高,居民引进物业管理服务意愿低,这也是许多老旧小区面临的共性问题。为推进辖区无物业小区管理工作,翠香街道在福宁社区的康兴大厦、柠溪花园和青竹花园南区3个小区率先试点,引入临近小区的物业作为“共享管家”,以实现无物业小区楼栋有清扫保洁、有维修保养、有绿化养护、有安全防护、有停车规范的“五有”管理服务目标,赢得了居民称赞,形成了可持续、可复制的管理经验。

位于香溪路的柠溪花园是一个建成30多年的老旧小区,有173户居民,其中近半数住户是外来租客,人员流动大、管理难度高。2014年前任物业公司撤出后,柠溪花园陷入8年多的

“管理真空”。2022年12月,“共享管家”项目进驻柠溪花园,通过智能化设备、人工兼职管理加“菜单式”服务的模式,让小区在最少的成本下还能享受物业管理服务。两年来,小区发生了很大变化:大门口新设了智能化行车道闸,车辆整齐地停放在车位上,垃圾投放点的垃圾不再堆积成山……居民的满意度随之提升,小区重新焕发了新生机。

在柠溪花园小区对面的康兴大厦和青竹花园南区,则选择了更精简的智能安防服务,平时可以根据实际需求向“共享管家”单次“点单”购买服务,可以有效节约成本,将钱花在刀刃上。

康兴大厦居民表示,社区帮我们搞了“共享管家”之后,心里觉得有个坚强的后盾,有什么问题可以随时找他们。

香洲区翠香街道福宁社区党委书记黄婉珍介绍,“共享管家”进驻,不但有效地解决了老旧小区无人管理的问题,而且去年“共享管家”里面有2万元的公共基金的结余,这也为小区今后公共区域的维修保养提供积累,有利于解决无物业小区要政府兜底的难题。

此外,在翠香街道和福宁社区的指导下,小区根据实际情况完善基础制度体系,制定了《小区管理规约》《小区议事规则》《福宁社区小区共管委员会职责》和《物业管理方案》。管理制度均上墙,履行情况接受街道、社区和居民的监督。目前,翠香街道共有13个小区采用了“共享管家”模式,下一步,翠香街道将根据实际情况,因地制宜,进一步推广“共享管家”的经验做法。

支招:发动业主参与管理

张京璐认为,《珠海经济特区物业管理条例》已经把物业管理的责任分得很清楚,政府该承担哪些,小区的业委会包括这个业主大会应承担哪些等都有明确规定。当地居委会等可帮助业委会等选择合适的小区管理方式。无论是引

进物业管理公司还是“共享管家”,都得抓紧时间解决问题才好。

姜键认为,老旧小区的改造不能头痛医头,脚痛医脚,应从整体上来解决问题。对于一些老旧小区目前住户大多数为租客的现象,根据谁受益谁出

钱的原则,应该发动业主来参与小区的改造,该出的费用应该由业主来出,因为小区改造后,环境、品质、功能等整体提升了,小区房子的租金也会提高,因此受益的还是业主。包括老旧小区的管理问题,也要发动业主来参与。