

家住萧山,如何更幸福?

提升居民幸福感,当下萧山已经抛出了新课题。探索符合萧山实际的社区、物业服务企业、业委会“三方协同”治理模式,逐步形成“党建统领、三级联动、多方协同、群众参与、制度保障”的物业管理新格局,成了区住建局的工作重点。

让我们一起来聚焦物业管理,萧山如何答题。

■文/记者 靳林杰 通讯员 戴克

专业物业入驻、业主自管、社区托管 萧山实现基础物业全覆盖

萧山探索城市社区物业管理,要从20世纪九十年代说起。这些年,随着专业化物业管理的规模不断扩大,物业管理的领域不断延伸。物业管理,早已不是简单的为小区提供服务,而是已兼具自治管理、市场运行、公共服务和社区治理等多重属性的重要组织。

据了解,截至2023年年底,在萧山实际开展业务的物业服务企业有160余家,从业人员超2万人,物业服务项目覆盖22个镇街,184个城市社区。

如此庞大的物业服务规模,如何实实在在提升物业服务,让居民感受到物业服务带来的便利,这是区住建局一直在思考的问题。

以城厢街道东阳桥公寓为例,作为萧山典型的老旧小区,该小区建于20世纪九十年代,共有7幢住宅、305户居民。曾经由于缺少物业,一直存在设施陈旧、环境脏乱、车辆乱停等管理难题,居民在这里生活不舒心,也让社区深受困扰。

而问题在2022年8月得到了解决,通过萧山区环投集团下属杭州萧山城市物业服务有限公司作为纳管承接单位,实现专业物业入驻。“以前小区没有物业服务的时候,小区乱停车走路都困难,现在小区有人管理了,住在这里也更舒适、更有安全感了。”居民戴先生说。



让“有所居”变“优所居” 萧山着力提升物业管理水平

位于北干街道的金色钱塘小区,曾在两年多时间里更换了5位业委会主任。业委会高频率地调整,让居民们对业委会渐渐失去信任,物业管理工作停滞不前。以此为契机,萧山区首个小区物业管理委员会在金色钱塘小区成立。

物业管理委员会和业委会的不同之处,首先体现在组织体系上。该管委会由7人组成,包括街道、社区、社区民警、居民等各方代表。值得一提的是,7名成员当中有6名是党员,他们构建起党建引领“街道+社区+社区民警+党员居民代表”组织体系的同时,也把党的政治优势、组织优势转化为社区治理优势。

金色钱塘小区居民童先生感慨:“小区物业管委会的出现,让我看到有社区引导,有组织的力量在,感受到了物业管理工作的提升。”为了提升物管委的“实战水平”,北干街道物业指导中心还专门帮助物管委,让成员们学习了物业管理的相关法律法规和专业知识。

让“有所居”变“优所居”,萧山也在积极推动物业管理融入基层治理。钱塘明月苑小区是2017年交付的精装高层住宅小区,总户数1480户。“众人拾柴火焰高”,2020年,小区成立钱塘明月苑物业党组

而在临浦镇,物业引入模式还得到了创新。该镇以社区为单位,将辖区内无物业区块打包成一个服务对象,成立物业服务中心,由社区进行监管。如今,“社区监管+小区管家”的治理模式已在临浦镇铺开,惠及多个无物业区块。

当前,萧山积极探索政府、市场、业主多元共治机制。除了让无物业管理的小区能够实现物业入驻,还围绕党建引领、创新驱动、管理长效等方面“组合出拳”,推进住宅小区物业管理走向标准化、规范化轨道。

实现物业全覆盖只是开始,提升物业管理水平,努力让更多居民感受到物业服务带来的优势,才是关注物业服务的终点。

当前,萧山正提升物业管理队伍业务能力。通过主管部门、物业服务企业建设促进会与业主委员会建设促进会这“一部门+两协会”召开培训会,对镇街、社区、物业服务企业、业主委员会开展各有侧重的培训教育,不仅讲物业管理相关法律,更有物业管理案例分析,让身处不同岗位的人,都能对物业行业更了解。

据统计,目前萧山共有住宅物业服务项目579个,其中城市社区住宅物业服务项目534个。自2018年起,通过专业物业入驻、业主自管和社区托管等方式,已实现基础物业全覆盖。

织,2021年又开始建立小区党员小组,随着小区党支部组织不断壮大,“红色物业”的作用也开始发挥出来。

“我们小区物业蛮好的,经常办一些活动。”家住钱塘明月的张阿姨说。据了解,在日常服务工作中,党支部成员积极做好带头作用,各类丰富多样的社区活动颇受居民好评。在党组织的引领下,居委会、业委会、物业服务企业形成治理合力,使党群关系更紧密、居民满意度再提升、服务工作更顺利。

自2018年起,由区委组织部会同区住建局在萧山创新开展星级评定工作,推行物业管理“3+1”模式,即在社区党组织、业主委员会、物业服务项目三个层面开展星级评定活动,打造1个具有区域特色的社区文化,截至目前,已累计开展541个小区业主委员会,1006个物业服务项目的星级评定。同时,萧山还建立党建引领物业服务行业机制,组建了萧山区物业服务企业建设促进会党委,制定物业服务项目、物业服务项目经理和物业服务企业服务能力考评标准,公正公开推进物业服务行业整体提质。

提升居民幸福感 区住建局推进物业管理全覆盖



破解社区治理“最后一公里”难题 萧山创新物业管理机制

小区治理,常常被视为社会治理中的“最后一公里”。如何破解“最后一公里”中的难题,让更多小区能够实现规范化管理,这也是理顺物业管理机制体制要思考的问题。

在钱江世纪城派出所的警民邻里中心,时常会出现这样一幕——在温馨沙发组成的会客厅,居民坐在一起喝个下午茶。这是在做什么?原来,居民不仅是在喝下午茶,更在坐在一起探讨城市社区治理,大家各抒己见,为的就是把小区治理得更好。

如何破解物业统筹难、组织监管难、社区协同难等城市社区治理难题,首先要处理好社区、业委会、物业三者之间的新型关系。在盈丰街道,针对这些难题,创新推出“一心两会”三方协同机制。“一心”即以街道社区办为主体的物管中心,“两会”即物联会和业联会,前者由钱江世纪城派出所牵头组织,包括辖区内72家物业单位和113个物业项目,后者包括16个业委会、20个物管会。街道还成立“一心两会”临时党支部,以党建为引领,探索基层高效治理的新路径。

如今,基于盈丰街道、北干街道的前期实践,萧山区发布“红领物联、一心两会”党建品牌,在全区10个镇街推行以党建为引领、物管中心为核心、物联会和业联会为抓手、实体化运作的“一心两会”治理体系。

该品牌建立“五联+”基层治理体系,包括红色引联、培训联、资源联、全域智联及激励促联,从党建引领、多维度培训、物业服务、激励考核、数字化打造等方面,不仅关注社区治理的“最后一公里”,更是直达服务群众的“最后一米”。

关注社区治理“最后一公里”,不仅要靠“人力”更要靠“物力”。当前,萧山充分利用杭州城市大脑、数字之城的优势,推进以“1+3+N”为主要框架的杭州市智慧物业管理服务平台。

“我们这次业主大会,就是推荐广大业主通过杭州市电子业主卡来参与投票的,很方便。”位于宁围街道的江南名府小区,近期刚刚完成了一次业主大会,该小区业委会主任告诉记者,通过前期宣传,大部分业主都了解到了电子业主卡。为推进杭州市智慧物业管理服务平台,萧山也积极号召各镇街、各物业服务企业、业主,不仅要了解,更要使用好。此外,萧山还督促各物业服务企业进行线上物业服务合同备案,以此来提升已开户项目物业经营性收支信息录入的及时性和规范性。截至目前,已有520个小区完成小区数据治理。

据了解,结合未来社区全域平台建设,萧山还打造了全区物业综合管理系统,物业项目管理、物业考核等诸多模块,最终构建物业数据监测大屏,对小区的物业管理进行健康画像。

推进物业全覆盖,提升物业管理水平,最终都是为了提升居民幸福感。

下一步,萧山将做好“物业统管”文章,巩固深化无物业管理小区清零攻坚成果,让更多专业化物业企业能够服务好更多小区,提升居民生活水平。此外,萧山还将持续推进将物业管理工作纳入党建引领基层治理范畴,充分发挥党建统领网格智治在基层建设中的作用,推广“红领物业、一心两会”治理机制。

提升物业管理水平,对萧山居民而言,收获的将是实实在在的幸福生活体验感。

