



小区物业收费率93% 怎么做到的

看看道外区红河小区五街区如何破解旧改小区物业管理难题

□本报记者 刘述波

老旧小区改造过程中,居民的参与究竟能多大程度提升项目后续的和谐度?建管交接后,物业如何展开长效管理?面对不同于以往的约束型管理,居民们又有什么样的看法……近日,记者走进已改造完近两年、由专业物企服务的道外区红河小区五街区。

老旧小区改造 居民说了算

10时许,阳光正好,树木迎春吐蕊,不少老人正在小区里遛弯、闲聊。“以前各种车辆随意乱停,周边的小商贩们还将小区当成了摊车停车场。路面也坑洼不平,一入春,院内还有各种刺鼻的气味,都没法开窗。小区里没有路灯,还发生了治安案件。”在小区住了20年的居民张亚成说。旧改后,小区的楼变漂亮了,路面平整了,晚上路灯特别亮,车主停车也很守规矩。

居民王大娘告诉记者,以前楼里从顶层7楼至4楼的居民家中,出现过不同程度漏水透寒问题,雨季和冬天难熬,“自从两年前改造完之后,冬天家里室内温度足足提高了3.4摄氏度。”

道外区红河小区五街区建于上世纪九十年代,有1500多户。2020年,道外区将该小区16栋楼纳入改造范围,是2020年全市首个启动老旧小区改造的小区。对建筑物实施节能改造、屋面防水、墙面保温、隔热以及整体粉刷,同时进行小区庭院内绿化、辟建居民健身区域等综合改造。

“宣传、检查、开会、提意见……”回想起2020年小区实施改造时的那段日子,红河小区五街区业委会主任孟学斌至今记忆犹新。“当时设计院给设计的路灯图纸,我们一看,楼栋拐角区域路灯照不到,广场上分布得多反而有点浪费。我们就向设计单位提出意见,和设计、施工人员一起带着划线笔,在小区里逐一点位标注。最后设计和施工单位按照我们提出的方案进行了更改,在设施投入数量不变的情况下,小区照明效果明显更好了。”

就这样,从设计到施工工艺,再到材料审验,孟学斌和居民代表们共同参与监

督,形成了居民和设计、施工方三方有效沟通的渠道。不但保障了居民的知情权、参与权、表达权、监督权,也让更多居民的疑问、心结被解开,小区改造进行得很顺利。

“三分建七分管” 用“党建+共治”模式

如何确保改造后的小区设施及时维护不反弹?建立长效管理机制——推行规范化物业管理,这是促进老旧小区后续管理的有效办法。

孟学斌告诉记者,2021年小区改造接近尾声时,他就跟业主代表们一起选聘物业服务企业。“别看我们小区服务面积只有12万平方米,但在招标公告发出后,当时吸引了16家物企前来投标,最终海悦物业以0.8元/平方米的服务标准中标。”

海悦物业红河小区五街区项目经理杜娟说,2021年9月通过公开招投标,该公司进驻小区服务,“刚进驻时,因为小区没有物业用房,业委会就把监控室和他们的办公室腾出来,我们一起联合办公。同时提出先服务后收费,在合同中详细列明楼道清扫和庭院卫生标准等具体服务内容。”

“没想到海悦物业进驻服务后,很快通过服务细节打动了居民。比如之前,楼道内从来没有过的湿拖服务,现在春夏秋冬三个季节内,每周至少一次。”业委会副主任何镇滨告诉记者。民强街道党工委、文化社区党委和海悦物业以及小区业委会联合成立民强红河五街区党支部,定期召开党建联席会议,以解决群众身边“关键小事”为着力点,收集居民的合理化建议,组织党员开展路面清洁、绿化等活动,共同推进“红色物业小区”创建。

小区内没有游乐设施,不少亲子家庭

感觉不便,“红色物业小区”党支部和业委会为此召开党建联席会议协调沟通。最终,在小区广场空地上安装了儿童滑梯和地毯。这个色彩艳丽的儿童滑梯不仅为老旧小区增添一抹靓丽的风景,也解决了小区居民“带娃”的烦恼。

“共建共治,也让我们感受到了业主们的热情。”杜娟介绍,业委会组织居民们组成党员志愿者巡逻队,帮助物业人员巡查小区治安和整治张贴小广告。为了解决小区停车问题,很快就完成了车牌录入,除访客和送货等临时停车外,小区禁止外来车辆进入。

“像喷涂或张贴小广告的人大多比较年轻,善于伪装成外卖员、快递员等,他们一走一过可能就将小广告贴上了。保洁员发现会很快清除,但其实挺费事的。”杜娟说,这时候业主们就主动行动起来守护家园,遇到类似情况在第一时间进行制止,并及时向物业通报,使这一顽疾得以有效遏制。“相比前几年,我们小区内‘牛皮癣’问题现在已基本解决。”孟学斌说,前不久由市委组织部和市住建局首批评定的100家“红色物业小区”中,该小区位列其中。

业主认可服务质量 物业收费率达93%

嘹亮的歌声、欢快的舞蹈、遒劲的书法……2022年的一场“七一”文艺汇演和书法家进社区活动,让红河小区五街区的居民们至今印象深刻。

“原来上千平方米的车棚仓库,如今变成了广场,居民们不但可以在这儿遛弯、跳广场舞,还能举办露天演出,这是我们之前想都不敢想的事啊!”居民王大娘告诉记者。



“现在不用说的,我们小区的房价和出租价格,在周边小区里是比较高的。大家看重的不是别的,主要还是小区的环境和房屋的质量以及供暖情况,通过政府的改造和后续的管理,都增加了我们小区居民的幸福感和安全感。”孟学斌说。

“通过在小区近两年的服务,我们物业的收费率达到93%,说明绝大多数业主对服务是认可的。”杜娟表示,下一步,该公司在做好本职工作的同时,将进一步加大小区的绿化工作,通过栽种花箱和义务植树,争取让小区面貌再次“提档升级”。

“老旧小区改造是民生工程,也是发展工程。”日前,哈市住建局党组书记、局长张雪春在督导检查老旧小区改造中表示,要建立健全社区居委会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制,着力解决物业服务行业存在的突出问题,构建健康发展的物业服务市场体系,不断提高服务水平和质量。同时,还要从实际出发,凝聚共识、形成合力,通过老旧小区改造让发展更有质量,让居民更有获得感、幸福感、安全感、尊严感。



26载如一日 将温暖送进千家万户

——记平房区国能哈尔滨热电有限公司热力公司运维二班班长陈增春

□本报记者 杜菲菲

供暖季结束,陈增春忙碌的脚步并未停下——为使供热管网保持健康稳定状态,确保冬季供暖质量,他和同事们列计划、跑现场,有序对供热设备进行“体检”。

“一条条管线连接着千家万户,丝毫都不能马虎”。作为一名老供热人,平房区国能哈尔滨热电有限公司热力公司运维二班班长陈增春已在一线工作26年。从青春少年到业务骨干,26年里,他爱岗敬业、恪尽职守,用专业服务将温暖送进辖区8000余户居民的家中与心中。



细致服务 让居民身暖心更暖

18岁那年,从部队转业陈增春进入供热系统工作。“用户至上,用心服务”这8个字,成为他不变的工作信条。

每年冬季,他带领班组成员夜以继日地奔波于供暖一线,认真检查所有外网和井室,提前发现细小隐患并及时处理,有效避免小隐患扩大后引起供热中断等情况的发生。热网地下阀门井有8米深,井内

高温潮湿,遇到问题需要到井下检修时,陈增春总是第一个进入,在井沟里一忙就是几个小时,衣服被汗水打湿,一出井又是刺骨寒风,湿透的衣裳迅速冻硬结冰。面对艰苦的工作环境,他不说苦、不言累,认真对待每一项任务。

张大爷反映屋子不热,王阿姨家已入户查看……在陈增春的笔记本上,详细记录着一件件有关居民的“冷暖事”。一次,陈增春和同事到一位用户家走访,发现室内暖气片很热,但由于楼房老旧,保温性能比较差。看着家中两位年迈的老人,放心不下的陈增春带领工友用塑料布将室内窗户封得严严实实。“你们来了,不仅这屋热乎了,我们的心也跟着暖了。”面对老人的感谢,陈增春笑着回应:“这不算啥,以后有事,可以随时找我。”

勇于担当 关键时刻冲在前

“公司要组建工作队,为新建建筑接入热网系统……”2021年10月,得知公司要为这一建筑做好热力保障工作,陈增春第一

时间向组织报名,参与有关工作。

到达工作现场后,陈增春细致地对供暖设施和管道系统进行检查。在检查换热站内设备时,他发现振动超标,立即找来维修技术人员对振动的循环水泵中心重新校对,在最短时间内,保障了供暖系统及时投入使用。此后,陈增春还多次来到这里,帮助维护供热系统,调整供热设备参数,确保供热系统安全稳定运行。

此外,他还主动报名参加社区志愿者服务队,在休息时间积极参加发放抗疫和生活物资,维持社区秩序等志愿服务活动。“能为疫情防控做出一份贡献,是我们供热人的责任与使命。”陈增春说。

多年来,服务意识、为民意识早已深深融入陈增春的工作与生活。考虑到班组周边住户多,又紧邻主要街道,他积极与有关部门联系,申请将班组加入“公厕联盟”、环卫工人爱心驿站,为过往市民、环卫工人提供力所能及的服务。如今,他所在的班组已经成为辖区一道亮丽的文明风景线,他也成为受到居民点赞的“热心陈班长”。