

创新实施社区领办物业模式

鹤岗育英社区 老旧小区蝶变幸福家园

□文/摄 丁辉 本报记者 吴树江

在鹤岗市兴山区育英社区,一场基层治理的“蝶变”正悄然上演。当党组织的政治优势与物业的专业服务深度融合,当居民的“关键小事”成为治理的“头等大事”,在“携手共建和美家园”理念的推动下,育英社区实现了从“住有所居”到“住有优居”的精彩跨越。实践证明,党建引领下的社区领办物业模式,成为破解老旧小区治理难题的“金钥匙”,成为服务群众“最后一米”的创新举措。



老旧小区经过治理变得干净整洁。



鹤岗市兴山区一景。

党建引领 激活治理动能

育英社区下辖8个小区,共有3200户居民,小区中最早的楼始建于1982年。位于老城区,流动人口多,物业管理不善,居民不交物业费……曾经,“脏乱差”是育英社区的一个标签。2024年,第5家物业公司撤离了育英社区。社区34栋楼无物业管理,居民们怎么办?关键时刻,育英社区党委以“蜂巢党建”为突破口,创新构建了“1+3+N”治理体系:社区领办成立汇兴物业公司,同步组建物业党支部、物管会和自治管理小组,社区党委书记兼任物业法人,10名社区干部成为物业管理人员。从此,这个被居民亲切地称为“红色管家”的团队,将党旗牢牢插在了物业服务的前沿,“两块牌子、一套人马”这一组织重构,则彻底打破了传统物业与社区之间的壁垒,让社区工作者从治理的“旁观者”变成了实实在在的“操盘手”。

“我们坚持党建引领,成功蹚出了一条社区办物业的新路子。”育英社区党委书记、汇兴物业董事长何宇站在“蜂巢党建”展板前,自豪地讲述着这段破局之路。曾经让5家物业公司望而却步的老旧小区,如今通过整合213名“蜂巢党建”志愿者以及5个区直部门的资源,不仅治理成本大幅降低,服务质量还实现了大幅度提升。

为破解服务力量不足的难题,社区将目光投向特殊群体。优先吸纳6名低收入、就业困难人员从事保洁、安保工作,既解决了他们的就业难题,又降低了运营成本。同时,组建由党员志愿者、技术能人组成的“红色维修队”,实行“接单式”服务。这种“低收费、低成本、低负担、高标准”的“三低一高”模式运行仅6个月,就累计化解私搭乱建、管道堵塞等110余件民生问题,居民满意度直线上升。

“以前一年交360元物业费,垃圾都没人倒。”休闲小区居民赵金荣展示着缴费凭证感慨地说,“现在180元费用管全年,监控、路灯全配齐!”她手机里存着物业公示的“收支账单”,每一笔支出都像小葱拌豆腐般一清二楚:人工成本占比68%,维修材料公示到品牌型号。每平方米0.3元的物业费,比市场最低价还低了30%,却能享受到优质的服务。最让她欣慰的是,高空抛物问题通过监控得以解决,前几天,一位居民高空抛物被监控抓了现行,抛物者公开道歉并承担了清理费用。

78岁的张大爷送来了感谢信:“电工随叫随到,保洁风雨无阻,社区物业人员就像家人。”

遇到恶劣天气,社区最大限度调动志愿者、社区工作人员、物业公司人员以及包保干部,同时引导居民参与,增强自治意识。“去年暴雪时,我们是全市第一个清理出通行道路的小区。”何宇告诉记者。

“我们不强居民一分钱!”物业经理刘成洋在业主大会上的承诺掷地有声。通过“三低一高”模式,社区物业实现了收支平衡。数据见证着变化:运营半年来,居民满意度从原来的27%飙升到95%。

优质服务成功化解了物业费收缴难的问题。何宇告诉记者:“居民起初希望按季度缴费,去年物业公司成立后只收了一个季度,收费率仅40%。今年1月起,物业推出交全年费用减免两个月并赠送小礼物的优惠政策,目前收费率已达68%,基本实现收支平衡并有少量结余。”

从曾经的“垃圾山”到如今的“幸福里”,育英社区实现了居住环境的蝶变。走进社区管辖的每一个居民小区,通道整洁宽敞,夜晚太阳能路灯照亮每个角落,新增的健身器材区成为居民们休闲娱乐的好去处……很难想象,去年这里还是垃圾堆积如山,路灯形同虚设的无物业小区。

如今的育英社区,34栋老楼焕发出新的生机,213名志愿者组成的“红色管家”队伍,正用脚步丈量着居民的幸福指数。



及时维修楼道感应灯。



育英社区党委书记、汇兴物业董事长何宇(左)与社区工作人员查看居民反馈信息。

为居民维修电磁炉。



社区志愿者在清理垃圾。

志愿互助 共建共治共享

在育英社区,有这样一群“银发先锋”,他们用自己的光和热照亮着社区的每个角落。64岁的退休电工刘俊红就是其中一员。推开育英社区休闲小区4号楼单元门,轻轻拍手,感应灯应声而亮,刘俊红用随身携带的万用表检测线路,满意地说:“电压稳定,这盏灯亮到过年都没问题。”叮叮……网格群里的消息就是命令,“3号楼2单元灯不亮!”刘俊红抓起工具包就往外跑。15分钟后,楼道重新亮起灯光。他掏出手机拍下现场,发在群里:“已修复,耗材免费。”

刘俊红是“红色维修队”队长,凭借着自己的电工技术,已为居民更换灯泡217个、维修电器94件。如今,他的服务范围已从育英社区延伸至周边3个街道,抖音上“电工老刘”的账号更是收获了1.2万个赞。

凌晨5点,当城市还在沉睡,冯云兰的扫帚声打破了小区的寂静。这位负责两栋楼卫生工作的保洁员,不仅把楼道打扫得干干净净,还和家人组成了“清雪突击队”。去年暴雪夜,她和丈夫、女儿连续奋战6小时清理积雪。“现在居民见我都会说‘冯姐辛苦’,有个大学生还给我送护手霜呢。”她指着单元门上的“文明楼道”流动红旗,脸上洋溢着幸福的笑容。

社区里的变化随处可见:楼道里的小广告变成了充

满文化气息的“文化墙”;垃圾清运从原来的“三天一次”变为“日产日清”;居民也从过去的“袖手旁观”变成了“主动扫码报修”,积极参与到社区治理中来。

清晨6点,杨莉杰准时出现在小区广场。这位因失业而生活困难的单亲母亲,如今已成为物业保洁队队长。“每月有800元的生活补贴,还能照顾孩子,很感谢社区。”社区专门为困难群体设置的“爱心岗位”,已帮助6户家庭实现了家门口就业。更暖心的是,物业推出的“红色积分”制度,让居民参与志愿服务就能兑换维修服务,实现了“我为人人,人人我为我”的互助格局。

在共建共治的过程中,“银龄巡河队”“邻里互助团”等自治队伍不断涌现,“幸福圆桌会”协商平台已成功解决车位纠纷、绿化养护等问题27件。这种“红色物业+志愿服务+居民自治”的模式,使居民参与社区事务的积极性大大增强。

物业公司还对公共空间进行改造,打造了“共享菜园”和“集中晾衣区”,改善了社区环境,也在居民中形成了共建共享的良好氛围。

如今的育英社区,邻里和睦,处处洋溢着欢声笑语。更令人欣喜的是,这种“政府搭台、社会唱戏、居民参与”的模式正在产生裂变效应:三家社会组织主动对接助餐服务,两家企业捐赠健身器材,7名退休教师组建了“四点半课堂”……何宇满怀信心地说:“我们正在编织一张‘服务网’,让每个居民都能找到自己的‘幸福坐标’。”

从“垃圾围城”到“幸福家园”,育英社区实现了从“被动输血”到“主动造血”的精彩跨越,也用工作成效精彩诠释着:最好的治理,是让每个细胞都充满活力。

暖心治理 打造“鹤岗经验”

走进育英社区汇兴物业公司办公室,墙上的“服务进度图”贴满了各部门的“作战标签”:“城管局来补坑,消防支队修线路,共建单位捐涂料粉刷楼道……”这个由10个区直部门、5家驻区单位组成的“朋友圈”,通过“双吹哨、双报到”机制,实现了从过去“九龙治水”的混乱局面到如今“攥指成拳”的强大合力。

面对治理资源匮乏的困境,育英社区大胆创新,推出“三带一”联动机制,帮助改善社区居民的生活环境:机关干部结对帮扶老旧院落,为其提供人力支持;驻区单位发挥自身优势,提供技术支持;辖区企业慷慨捐赠物资,助力社区建设。

当78岁的王大爷踩着小区新铺的防滑砖悠闲遛弯时,他或许不知道,这是住建部门第5次现场办公的成果。通过“三带一”联动机制,10栋居民楼旧貌换新颜,640户家庭用上了“暖心电”;1.2万立方米积雪在48小时内全部清除,53处冰溜子隐患被及时消除;3200平方米破损路面摇身一变成“彩虹步道”,8处监控点位织就了严密的“安全网”……

社区特别设立的“三色档案”(红、黄、蓝分别标注党员家庭、困难群体、特殊人群),让服务更加精准化:为独居老人安装应急呼叫装置,为残疾家庭改造无障碍设施,为双职工家庭提供课后托管服务。2024年冬季,暴雪突袭,213名志愿者与物业人员不

分昼夜,连续奋战24小时,居民们看在眼里,感动在心里,纷纷自发送来姜茶热饭,表达着感激之情。

“我们的保安员都是社区志愿者,维修员是有技术专长的党员。”何宇说,“一段时间的运行实践,让我们摸索和总结出新时代城市治理的一些经验和方法。”

党建引领的政治优势转化。将党组织建在物业链上,使党的政策在基层落地生根,党员的先锋模范作用在服务一线得到充分彰显。

人民至上的价值理念实践。通过“先服务后收费”“零利润运营”,把群众满意度作为衡量工作的唯一标尺,实现了治理效能与民生福祉的同频共振。

改革创新的体制机制突破。打破传统物业的盈利模式,构建起“政府主导+社会协同+居民参与”的多元共治格局,为老旧小区治理提供了可复制、可推广的模板。

共建共享的治理生态构建。从过去的“替民做主”转变为“由民做主”,充分激活了居民的自治意识,让“社区是我家”从一句口号变成了实实在在的行动。

在“携手共建和美家园”过程中,育英社区的实践充分证明,当党组织把根深深扎进群众最需要的地方,当治理创新切实回应群众的“急难愁盼”,老旧小区完全可以实现从“治理洼地”到“幸福高地”的华丽转身。这种充满温度的治理变革,正在为新时代城市基层治理书写着生动的注脚。

自2024年9月启动“携手共建和美家园”专项行动以来,鹤岗市聚焦1445栋无物业居民楼开展系统性改造,通过“硬件改造+环境治理+服务提升”三位一体推进,改造后的小区实现道路平整、排水畅通、绿化达标、设施完善,居民满意度持续向好。育英社区创新实施的“领办物业模式”,为老旧小区治理提供了可复制的“鹤岗经验”。



34栋老楼换新颜。