物业治理老问题新热点如何解

——沪上三位“小巷总理”的基层实践

申观察

本报记者 姚丽萍

楼道堆物、“加梯后”、电梯更新,既有申城物业治理的老问题,也有新热点。

本周,申城进入宪法宣传周。弘扬法治精神,提升法治素养,不断完善治理体系和治理能力现代化,正是“法治上海”基层治理的鲜明价值导向。党建引领下的物业治理,如何实现这个治理目标,直面老问题新热点?不妨看看3位“小巷总理”的破解之道。

▲ 顾佳怡(右)和物业经理一起与居民交流

◀ 唐城公寓的“楼道清物”攻坚战,居委会找来木匠师傅拆除楼道的柜子 本版摄影 本报记者 **周馨**

楼道清物

围坐“圆台面”分类攻坚

一张圆桌,网购的,便宜又实用,围坐20个人不成问题。有趣的是,这张桌子带着轮子,不用的时候,就在居委会靠墙站;用的时候,哪里需要哪里推。比如,唐城公寓的底楼大厅。其实,这张桌子,有个名字叫“邻里圆台面”,是老西门街道小西门居民区党总支书记顾佳怡专为解决物业热点问题买的。

从去年10月至今,唐城公寓的“楼道堆物”攻坚,这大圆桌,功不可没。

在申城,老旧居民楼乱堆物,不是个别现象,而是最让物业头疼的热点问题之一。

唐城公寓,201户居民中178户有堆物,占比达89%,小区最小户型也有95㎡,房子够住,为何楼道堆物严重?无论如何,让居民摒弃陋习,要有一套办法。

顾佳怡和小伙伴们用了“三时段+四步法”。“三时段”,晨间看开门、晚间守归家、周末来议事;“四步”,一看现场、二问居民、三查物业履职、四记社区问题。

层层深挖后发现,楼道堆物事出有因。独居老人要么担心老旧物件丢了可惜,要么家里没人整理;年轻人嫌快递箱放家里占地方,图省事直接堆楼道,你堆我也堆,经年累月,大衣柜、书橱、鞋柜、废旧纸板箱……最严重的地方,胖子都走不过去,万一发生火灾,后果不堪设想。

解决楼道堆物,治理关键是“分类施策”。“邻里圆台面”,先用起来。居民们围坐下来,消除安全隐患解决乱堆物,小顾书记要听听居民的想法,需求是听出来的,办法也是听出来的。

结果,居民区与回收企业共建“什么都收”项目,打消“怕丢了可惜”的顾虑;请专业收纳帮独居老人、空巢老人“断离舍”,屋里屋外窗明几净亮堂堂;联合城管、消防等“硬核攻坚”,快速疏通楼道。

最壮观的景象出现在今年“十一”假期后。那天上午,唐城公寓大门外,清运楼道堆物的卡车来来往往,单日清运9卡车。

楼道堆物既是陋习,如何防止回潮?小西门居民区的办法是,“服务换信任”。

公寓里,曾经乱堆物的,60%以上是老年家庭。“我们就推出‘物业+养老’融合服务。”顾佳怡说,除了30项基础养老服务外,增设“物品清理协助”——劝解回潮、科普隐患、规整物品;同时,联动养老机构提供居家应急服务,让老人更信任物业。更重要的,要让居民知法守法用法,消防条例禁止楼道堆物,守护的是居住安全底线;守住安全底线,唐城公寓居民编了顺口溜——“1㎡家家门口弄清爽,5㎡楼道整洁靠大家,10㎡共享空间来白相。”

如今,居民们从抵触整治变配合维护。唐城公寓实现堆物“及时清、长效管”,啃下多年硬骨头,探索出“服务增值—信任增强—参与提升”的治理之道。

一个细节是,“邻里圆台面”边,两位爱乐居民说出了不同的小心愿。一位爱民乐,想邀请小顾书记一道学扬琴,还要麻烦居委帮忙安排社区演出场地;另一位擅长小提琴,打算组建小乐队,要麻烦居委帮忙组队。

听了诉求,顾佳怡答得爽快,没问题,老西门街道物业治理有“需求清单”,也有“共享平台”,社区睦邻都是麻烦出来的,向善向上的“小心愿”多多益善!

更可乐的是,原本大学设计专业毕业,社区墙绘是常事,如今,应居民邀请,85后小顾书记要学扬琴啦!

加梯护梯

“规则之治”是重中之重

70后郭争,履新打浦桥街道蒙西居民区党总支书记近一个月,一直在忙一件事——“后加梯时代”的运维一体化护梯规则。

蒙西小区,不简单。老楼加梯,实现了能加尽加。加梯路上,破解了一个又一个技术难题。一幢回字形大楼,四面外墙上都有窗户,中间是四四方方的天井,电梯该装在哪里?就在天井里!打浦桥街道、黄浦区房管局、加梯单位现场勘查,在全市首创天井内加装电梯。

加装电梯只是第一步,如何更好地管理和维护才是“后加梯时代”的重中之重。打浦桥街道在全市率先设立“梯管家”,24小时应急值守,数字化监管,维保、年检到期提醒,电梯轿厢、连廊保洁监督等,一应俱全。此外,加梯管理经费以每台电梯为单位,由房地产交易资金监管公司开设托管账户,既最大程度保障资金安全,又能避免电梯运维中筹钱难、支付难问题。

“在蒙西,‘梯管家’已经积累了一些经验,这些经验写进加梯后的运维规则,电梯有序、长效运行更有依据。”郭争说,黄浦区民政局正在制定“加梯后”的运维一体化实务手册,要向居民、物业广泛征询意见建议;运维手册,不只涉及电梯,更是社区公共事务有序参与的规则之治。

事实上,老楼加梯也是一种城市更新。其中既有人民城市为人民的温暖诚意,更有“法治之城”以制度保障城市更新永续发展的理性光芒。

蒙西加梯后的日子,不寻常。最后完成加装的四部电梯,门牌号是丽园路857-869号。特别之处在于,四幢楼的电梯和楼栋之间都有一个过道,四个过道贯通,就成了一条畅通无阻的楼前通道。如今,这个楼前通道被四个栅栏隔开,只能走人不能过车。为啥呢?“为了安全。”永理置业有限公司工程经理张千伟说,在畅通无阻的通道上,忙着送快递的助动车呼啸来去,居民看得心惊。物业很上心,安装了特制栅栏,公示了“安全规约”,消除了安全隐患。

在蒙西,加梯后服务,够体贴、够实在。更重要的是,加梯工程,并非单单装一部电梯,同步进行的,是楼道更新和美丽家园焕新。同时,引导居民建立楼组自治公约、电梯管理公约,自觉维护美丽楼道,形成常态长效。

在蒙西,加梯后建成了小花园,花园前空地上,隔三差五,就有“花园市集”。市集上有什么?义诊、义卖,青浦的茭白、青菜……也要跟居民见面了。居民需要什么,居民区党总支就组织什么。这,也是“后加梯时代”社区生活新常态。

电梯更新

“最小治理单元”牵“牛鼻子”

80后钱姝磊,五里桥街道桥一居民区党总支书记,大学毕业后的19年里,一直在做“小巷总理”,人称“拼命三娘”。几年来,桥一居民区老楼加梯能加尽加,她又忙起电梯更新。

去年9月,桥一居民区德福苑小区12台使用了22年的老旧电梯全部更新,整个施工过程实现“零投诉”。这得益于“最小治理单元”楼组群的“云三会”——无论协调、评议,还是听证,有问题就解决问题。

目前,申城有大量小区房龄达15—20年,故障频发的老旧电梯,也是物业治理的热点难题。推进电梯更新,往往困难重重,是选择局部改造还是整梯更新?电梯品牌选哪家?资金怎么分摊?常常让业主们争论不休,加之一些小区业委会执行力薄弱,电梯更新一次次“议而不决”。

在德福苑,电梯更新却推进顺利。依据政府推荐的电梯更新品牌目录,业委会比价后选择了电梯品牌,并在楼组群中公示,同时发布资金分摊方案;更新意愿和更新方案两轮征询均获通过。业委会敢担当、能担当,是因为居民区党总支引领有力。

很快,进入更新施工。每个重要环节,都在楼组群中公告。施工时,一些独居老人下楼不便,日常生活怎么办?“放心,居民区党总支牵头一对一结对,志愿者代为配药、买菜,再由物业负责送上门。”钱姝磊说。居民们有疑问、有难题,就在楼组群里说一声,居民有所呼,物业有所应。那阵子,小区虽像大工地,烟火气人情味却更浓了。

电梯更新,只是好日子的开头。如今,小区道路变宽了,树木修剪了,非机动车充电设施增加了。

今年,申城老旧小区改造迎来利好消息——继老楼加梯之后,公积金可用于电梯更换。这项新政,之于基层善治、低碳减排、提振消费,无疑是一道催化剂。

电梯更新,从“最小治理单元”入手,就是牵住了“牛鼻子”。截至去年底,黄浦区共有约1.06万台在用电梯,其中住宅电梯2839台,已实现区内住宅老旧电梯安全评估动态全覆盖。2013年起,黄浦区在全市率先以政府资金补贴方式支持小区电梯更新;截至去年底,累计166个小区701台电梯实施改造,2万多户居民受益。如何借助“最小治理单元”规范、有序、优质、高效地推动电梯更新,“黄浦经验”可复制、可推广。

在德福苑,“拼命三娘”带领居民实现全小区电梯更新,做成一件困难的事,动力在于——电梯更新利国利民,社区安全、居住品质得到充分提升,低碳节能也得以实现。在这种动力中,有大道理也有小道理,业主看得见切身利益,听得懂国家社会发展愿景。更何况,规范、有序、优质、高效地推动电梯更新,有业主自主自治,更有多部门协同把控全过程,强化财政支持、厘清权责边界,推动老旧电梯从“被动改造”向“主动共治”转变,有效破解更新改造难题。

如今,全社会都在拉动内需、提振消费,大力倡导老旧电梯更新无疑有助于促增长,公积金的“加盟”更是利好,“电梯焕新”也要成为新时尚!“拼命三娘”乐见其成,身体力行。

▼ 蒙西小区加梯后建了小花园