

# 老旧小区物业管理难点问题及长效管理

邱 枫

(无锡市金佳物业管理有限公司,江苏 无锡 214000)

**摘要:**“小物业”牵动“大民生”。物业管理事关千家万户,既是社会和谐稳定的基础保障,也是联系党心民心的重要纽带。老旧小区建设时间早,设施设备陈旧,往往是文明建设和城市管理的薄弱点。老旧小区的物业管理事关千家万户的获得感和满意度提升,本文试图分析老旧小区物业管理的难点和问题,从而进一步提出提升小区环境面貌,让更多老旧小区的居民体验到暖心、贴心、放心的高性价比服务的长效管理措施。

**关键词:**老旧小区;物业管理;长效管理

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2021.03.051

## 1 管理难点及问题

(1)基础设施薄弱尚未补强,遗留问题突出。老旧小区设施老化,绿化退化是普遍情况,物业进驻加强管理的同时,还亟待属地和相关部门加大基础投入给予补强。同时,老旧小区房屋均未设置管道井,运营商入户的线缆随意铺设,纵横交错;加之前些年运营商“光进铜退”工程全覆盖后,废弃线路未全面清理,普遍存在管线杂乱现象。小区乔木长势长期未有效控制,影响居民采光,如进行修剪,部分枝干已与各类架空管线穿插,难以实施,且有安全隐患。

(2)房修单位履责不到位,资金不足。老旧小区房修工作大多由原产权单位托底保障,现在这些单位有的已不存在,而且普遍存在履责不积极、响应不及时等问题。小区房屋建造年代较为久远,房屋漏水和铸铁污水管老化、堵塞情况较多,业主期待的房屋及配套设施的维修、更新问题,有的金额较大,也是个资金难题。

(3)部分配套用房尚未起到配套生活作用。老旧小区产权单位比较多,部分配套用房(门岗、垃圾房、车库)被原产权单位或原管理单位占用或出租、或经营、或住人、或作仓储,原定配套功能得不到发挥,不能真正起到服务居民生活的作用,且这些部位往往有人租、有人用、无人管,也是安全和环境管理的薄弱部位。

(4)停车难、乱停车问题尚难有效解决。老旧小区一般没有地下车库,且路面不宽,停车位紧张。随着居民生活水平提高,车辆数量增长快,小区内车位缺口进一步增大,导致车辆乱停乱放较为普遍,造成了破坏绿化带、占据消防通道等一系列现象。

(5)飞线充电和非机动车乱停车现象还普遍存在。小区内背包式车库往往被部分居民占用,挪作他用,实际不具备停车或充电功能。集中式车库往往无人看守,分布较散,充电位少,且收费不一,居民停车充电意愿不高。楼道门前场地较小,难以停车。

(6)楼道乱张贴、乱涂写时有回潮。老旧小区往往未有实施封闭管理的硬件条件,人员进出难以严格管理,且居住人群年纪较大,有大量进户服务需求。政府相关部门虽经常进行整治,但部分商家仍存侥幸心理,聘用人员进行广告的乱张贴和乱涂写。

(7)大件垃圾乱丢、建筑垃圾乱堆情况高频出现。老旧小区交易和出租频次较快,装修数量大,大件物品更新淘汰快,小区里产生的建筑垃圾和大件垃圾体量较大且持续不断。由于老旧小区往往没有建筑垃圾(大件垃圾)堆放点,居民普遍将建筑垃圾堆放在自己楼道前,大件垃圾随意丢放在生活垃圾点,导致小区面貌难以提升,物业疲于应付。

## 2 长效化管理措施建议

### 2.1 建立红色管家模式

在老旧小区物业服务推进过程中,我们要坚持以党建为引领,形成以“四个一”为要素的红色物业模式:一个红色阵地,以门岗、办公点建设红色物业服务站,做到有场所、有设施、有标志、有制度,在小区内部增设文明建设、廉政文化等红色元素。一套红色标识,党员同志日常佩戴党徽,团队人人身着红马甲,臂戴红袖标,亮明身份。一支红色团队,项目上成立党组织和志愿服务队,物管人员与社居委“双向进入、交叉任职”,聘请了社区书记作为党建工作指导员,设立党员责任区和党员

示范岗。一个红色联盟,全力打造以老旧小区物业服务管理为主题的党建联盟,与进驻小区的社区党组织同心共建,实现了信息联通、制度联建、资源联享、活动联办,让党旗飘扬在老旧小区服务的第一线。

### 2.2 建立科学服务方案

随着老旧小区服务工作的推进,要组建一支肯吃苦、能打仗的服务团队,探索科学可行的服务模式。针对老旧小区存在的面积小、分布散等实际情况,可以以街道为单元成立管理处,以社区为单元设置服务站,把邻近“小区”串成“大社区”,邻近项目区域化管理,共享经理、共享团队、共享资源、就近联动。甚至物业可以走出围墙、跨出红线,积极拥抱城市物业的新浪潮,参与到市容环境、绿地养护、市政设施维护等城市管理当中,实现围墙内外最大化整合和利用物业管理资源,让物业进得来、待得了、做得好,最终实现可持续化、高性价比。

### 2.3 建立品质服务抓手

进驻老旧小区后,可以以三大项目为抓手,一是抓服务质量,从环境卫生、设施设备和秩序维护等三方面入手,让老旧小区幸福“变身”,焕发“灯亮、路净、树绿、人和谐”的美丽新颜。日常服务以业主需求为导向,公开服务内容和标准,加强信息公开。二是抓安全管理,建立24小时值守机制,定时巡逻,增设微型消防站,探索引进智能充电设备,全面提高小区安全系数,坚决做到安全隐患发现一处,整改一处。三是抓增值拓收。将居民作为目标市场客户,深挖其中的客观需求,把单一的物业前台变成物业报事、需求下单的综合平台,开拓绿植租摆、家政保洁、家庭小修等业务板块,既为居民提供更多满足需求的可能性,又为服务老旧小区增添更多亮点。

### 2.4 建立共商议事机制

进驻小区前,可以做到“一张问卷+一个方案”,向居民发放调查问卷,切实了解业主不同需求,制定专业化的工作方案。进驻后,做到“一个平台+一个调查”,依托社区协商平台和“有事好商量”议事机制,发动更多的居民和部门共同参与热点难点问题的解决。年底开展业主满意度调查,让业主评价好与差,倾听百姓心声。同时,联合社区完善党员志愿服务,发动居民代表充实小区治理力量。我们还可以从外部导入有益、有力资源,争取属地和部门的关心和帮助,积极与行政执法力量联动,强化小区秩序的维护和管理,推进治理力量内外互动。努力使街道、社区、物业、业主四方拧成“一股绳”,由以前的“无人管”或“社区管”,形成“大家管”的多元协同、共建共享的社区治理新格局。

## 3 其他长效管理的建议

(1)物业管理与基层治理结合要更加充分。老旧小区以往大多由属地托底,提供基本三保服务,居民管理基础薄弱,物业的进驻,也绝非一进驻就好,一进驻了。建议继续落实强化街道属地管理责任,由其牵头建立住建、城管、公安等部门的联席会议制度。做到属地吹哨,各方报到,街道、相关部门、物业各司其职、同心协力加强老旧小区管理力度,及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为,确保人力、财力、物

(下转 53 页)

(上接 51 页)

力向老旧小区倾斜。

(2)党建引领共治共享要更加强化。城市文明人人建,社区新貌靠大家。老旧小区的焕新要以党建为引领,发挥居民的主体作用,发挥社区网格员作用,调动社区党员、楼组长、志愿者、热心居民、驻区单位等各方的积极性,推动机关和企事业单位党组织、在职党员主动参与社区治理,有效服务群众。

#### 参考文献

- [1]王营涛.老旧小区物业管理存在的问题及解决对策[J].居业,2020(9).
- [2]王禹程.浅析老旧小区物业管理信息化中存在的问题[J].现代经济信息,2020(04):61+63.
- [3]郭屹.论老旧小区的物业服务创新举措[J].商讯,2020(18).
- [4]王营涛.老旧小区物业管理存在的问题及解决对策[J].居业,2020(9).
- [5]王丽华.浅谈构建老旧小区的长效管理模式[J].经济管理文摘,2019, No.732(18):154-155+158.