

无物业老旧小区“维修难” “共享物业”破难题

圆桌
主持人

史强

圆桌
嘉宾

张媛媛 汉阳区杨泗社区党委书记

甘睿 汉阳区钢管社区党委书记

问题 1:听说你们针对无物业老旧小区维修难引入了“共享物业”,情况怎样?

张媛媛:金江公寓是1998年建成的老小区,就120多户,请不起物业。去年4月,我们牵线隔壁世茂锦绣长江的大型物业公司,签了“共享物业”协议,效果立竿见影。以前公区半夜停电,金江自管委搞到天亮也没有找到师傅来处理,现在世茂物业24小时响应,顺手还帮我们修好了一楼居民家中阳台的老鼠裂缝,还做了全小区消杀,换了所有故障路灯。专业事交给专业人,居民没多花一分钱。

甘睿:我们社区有钢管小区和旅游小区两个老旧无物业小区,建成约40年,以前维修难题突出,引入“共享物业”后,效果显著。以前小区下水道堵塞问题频发,居民只有各自找人维修,不仅费用高,还难以找到合适人员。去年引入“共享物业”后,小区建立了快速响应机制。去年一年,两个小区共处理下水道堵塞问题50余起,平均响应时间从原来的2—3天缩短至2—3小时,维修费用平均降低了30%,居民满意度从原来的60%左右提高到了90%以上。

问题 2:居民们目前对“共享物业”的反馈如何?

张媛媛:居民们都反映新模式“管用”。拿4年前搬来的王师傅来说,他家阳台下的裂缝招虫鼠,外面找人修要几百块,一直拖着。签约第二天,世茂物业带着材料上门,没要钱,一次性补得严严实实。王师傅现在逢人就说:“到底是专业的,比我自己折腾强多了。”大家发现,楼道灯坏了有人修,白蚁季节有人防,那种“没人管”的心慌感没了,心里踏实了。

甘睿:反馈都很好,该模式解决了小区环境卫生差、设施损坏无人修等痛点。以李阿姨为例,她所居住的钢管小区过去长期缺



钢管社区工作人员与物业人员在小区内巡查。



世茂物业工作人员协助金江公寓修剪枯枝,并进行拖运。

乏物业管理,楼道里堆满了杂物,不仅影响通行,还存在安全隐患。自从引入“共享物业”后,工作人员清理了楼道杂物,定期进行清扫和消毒,小区环境焕然一新。李阿姨逢人便夸:“现在楼道干净整洁,我们住着也舒心多了。”

问题 3:“共享物业”在推进中有没有碰到难题,你们是怎么解决的?

张媛媛:说实话,最难的是开头。一个问题是人家大物业凭啥管你?我们带着自管委人员多次

上门沟通,最后和企业找到了共赢点:世茂物业伸出援手后既能解决居民实际需求,拉近周边居民的关系,也彰显了企业的社会责任和品牌形象。另一个难题是世茂物业怎么管?最后协议写明白了,世茂服务落实免费人工服务、节假日安保巡查等,共享其维修团队和技术,承接公共区域维修与居民日常报修,金江公寓负责物料采购,实现资源与服务的高效共享。

甘睿:推进中确实有难题。我们引入锦绣雅苑和1889小区的物业,免费对接钢管小区和旅游小区,这本是好事,但部分居民不了解,担心服务没保障、质疑物业动机。我们逐户上门讲清模式,说明免费服务范围 and 保障,没急着推进,慢慢打消居民疑虑,居民最终顺利接受了服务。

问题 4:你们认为在无物业老旧小区推行“共享物业”模式有没有可行性?

张媛媛:有可行性,但不是所有小区都行。金江公寓能成,主要是三个条件:一是必须挨着一个成熟的大型物业小区,人家有富余的人力物力顺手帮忙;二是自己得先立起来,金江公寓一直是自管队自治,居民缴费率95%,心齐好说话,不能当甩手掌柜;三是边界得清,只帮扶公区维修和应急这种“硬骨头”,日常卫生这些自己干,别把人家当免费保姆使。

甘睿:在无物业老旧小区推行“共享物业”模式确实具有可行性,但需要满足一定条件:一是要得到社区居民的广泛支持与参与,这是推行该模式的基础;二是要建立一套有效的沟通机制,确保居民、物业团队和社区管理部门之间的信息畅通,及时解决问题;三是要社区和相关牵头支持,帮着协调矛盾、搭建平台,这样才能推得开、走得远。

记者史强 社区供图