

共享物业让老旧小区换新颜

汉阳区鹦鹉街道杨泗社区党委书记 张媛媛

【案例背景】

杨泗社区金江公寓建成于1998年,是典型的无物业老旧小区,现有居民120余户。随着小区使用年限增长、居民生活品质需求升级,治理瓶颈愈发突出。一方面,硬件老化问题凸显,水管渗漏、电路隐患、公共设施缺失等问题频发,维修压力持续加大;另一方面,资金不足,小区每平方米0.4元的物业费标准,无法支撑专业物业公司市场化进驻,自管队仅能勉强维持小区运转。与之形成鲜明对比的是,一墙之隔的世茂锦绣长江五期,依托世茂物业成熟的标准化管理体系,在专业团队运营、智慧化技术应用等方面成效显著,呈现“一墙之隔、两种天地”的治理落差。为摆脱这一困境,杨泗社区居委会突破小区围墙限制,在党建引领下,创新提出“共享物业”理念,将世茂物业的专业资源、技术力量和管理经验“嫁接”到金江公寓,以“资源整合+互助共建”模式,破解老旧小区治理难题,提升居民幸福感。

【治理办法】

针对金江公寓治理痛点,自2025年8月启动“金江焕新”共享物业项目以来,杨泗社区围绕“组织联建、资源联用、服务联动”,构建“三联三共”协同治理体系,推动多方力量协同发力。

组织联建聚合力,筑牢“共商共建”根基

以党建为引领,打破各方壁垒,推动社区、自管队、世茂物业三方联动,构建协同共治格局。同时深化党建联建促融合,厚植共治基础。一是阵地共建聚共识,由社区居委会牵头统筹,打造“共享物业”协商议事阵地,确立“金江派单、世茂接单、社区督单”闭环协作模式,推动三方同向发力。二是制度共立明权责,三方共同制定协商议事制度、工作流程和考核办法,建立“自管队先议、议事会联审、三方共决”议事机制,一般性民生事项由自管队商议,重大事项三方联审共决。三是信息共通快响应,以楼栋长为纽带,依托楼栋议事微信群推行“线上微议事”,打通三方信息壁垒,实现居民诉求一键上报、自管队分流处置、世茂服务专业响应、社区全程督办,推动服务与需求精准对接。四是党建联建促融合,推动金江公寓与世茂锦绣长江小区党建联建,结合国庆节、邻里节等节点,联合举办文化活动,让两地居民从“陌生人”变为“好邻居”,凝聚共建合力。

资源联用激活力,搭建“共享共赢”平台

聚焦老旧小区资源短板,推动优质资源下沉,实现优势互补、高效利用,同时激活公益服务资源,延伸服务触角。一是专业资源“嫁接”,世茂物业打破小区壁垒,共享维修团队、专业安保力量和管理经验,承接金江公寓公共区域维修、居民日常报修



世茂物业工作人员对金江公寓公共区域进行全面消杀。



世茂物业工作人员为金江公寓一楼修补阳台裂缝。

(居民自备物料),填补节假日安保空缺,指导自管队提升专业水平。二是志愿队伍“赋能”,社区招募志愿者组建人才库,按特长划分水电、绿化等志愿服务队,由世茂物业提供定制化培训和工具支持,联动志愿者力量参与公益服务。三是闲置资源“流转”,建立小区资源共享平台,鼓励居民共享闲置工具,由志愿者统一管理、供邻里借用,培育“共享社区”氛围,为公益服务开展

提供物资支撑。

服务联动暖民心,健全“共护共享”机制

以居民需求为导向,将公益服务融入日常。一是积分量化激励,推行“服务积分制”,志愿者参与巡逻、维修等服务可获得积分,兑换日用品和世茂物业家政优惠券,激发居民参与热情。二是典型示范引领,项目收官阶段召开总结表彰大会,依据服务

时长、居民满意度,评选表彰“金江之星”等优秀志愿者,营造“人人参与、人人光荣”的良好风尚。三是公益服务暖人心,依托社区助联体平台,引入社会组织,联动志愿者、世茂物业力量,为独居老人、残疾人等特殊群体提供免费上门检修、代买代办等定制化服务,让服务更有温度,真正实现“三联三共”闭环落地。

【成效与启示】

经过实践,“共享物业”模式在金江公寓取得显著成效,实现了治理从“物理叠加”到“化学反应”的转变。民生实事落地见效,依托共享资源,成功解决路灯更换、围墙修缮、管道疏通等居民急难愁盼问题14件,修缮自治岗亭、增设便民椅,小区基础设施和人居环境得到明显改善。治理效能大幅提升,形成“决策共商、问题共解、责任共担”的治理闭环,居民诉求处置更高效,物业服务投诉率下降、满意度显著提升。自治力量蓬勃发展,通过专业赋能和积分激励,志愿者队伍从少数热心人发展为有组织、有技能的专业力量,居民从治理“旁观者”转变为“参与者”,主人翁意识显著增强。

此次实践带来重要启示:一是党建引领是核心,只有发挥社区党组织统筹协调作用,才能打破各方壁垒,凝聚治理合力;二是资源共享是关键,立足老旧小区实际,整合周边优质物业资源,实现“优势互补、互助共赢”,是破解无物业小区治理难题的有效路径;三是居民参与是基础,通过健全激励机制、搭建议事平台,让居民主动参与治理,才能实现治理效能长效提升;四是精准服务是导向,聚焦居民急难愁盼和特殊群体需求,才能让治理更有温度、更具实效,真正实现老旧小区焕新、居民生活提质。

通讯员王修远 社区供图