

物业服务“从0到1”，老旧小区大变样

汉阳区晴川街道社区事务办公室 雷雨

汉阳区晴川街道龙灯社区 戴浩

【案例背景】

龙灯里小区建成于1997年，是典型的老旧小区，垃圾堆积、楼道堵塞、安防缺位等问题成为基层治理考题。龙灯社区党委主动“破题”，将龙灯里小区物业选聘工作作为年度头号民生工程。社区坚持党建引领、民主协商，着力“市场运作、专业服务”，让龙灯里小区从“社区托管”向“品质提质”转变。

【治理办法】

物业引进之路，起步便遇“三难”：业主底数不清、居民理解不足、工作基础薄弱。面对困局，社区党组织迎难而上、一线调度，党员骨干化身“攻坚队”，以脚步丈量民情，用诚心换取共识。通过一步一个脚印的扎实走访、一轮又一轮耐心沟通，在“全过程民主、全链条规范、全方位服务”的工作框架下，物业引进工作稳步推进。

服务先行 以心换信

疑虑，在眼见为实面前最易消融。物业公司尚未签约，服务已经先行。社区对接武汉星心物业管理有限公司，集结物业人员、社区干部、党员骨干、楼栋长四支力量，对龙灯里小区发起全域卫生“攻坚战”。楼道清了、死角净了、绿化亮了、“牛皮癣”铲了——一场集中整治，一次全面消杀，换来的是居民眼前一亮的实感。从“真能管好？”到“确实不一样”，态度的悄然转变，为后续选聘投下了分量最重的民意“信任票”。

脚步丈量 建档立册

物业选聘，依法依规是底线，业主名册是根基。然而龙灯里小区建成久远、住户更迭频繁、产权归属错综，长期下来无一册完整规范的业主底账。面对这块“硬骨头”，社区迅速组建专项工作组，集结社区干部、楼栋党小组长、党员骨干力量，开启逐栋、逐层、逐户地“扫楼”摸排。白天人不在，晚上再登门；一次问不清，反复再核实。电话追访、邻里打听、租户倒查——能用的办法一个不落。连续多日加班鏖战，终于换来一份完



武汉星心物业管理有限公司接手后，小区面貌焕然一新。



星心物业员工清扫地面。

整、准确、全覆盖的业主名册，让每一户的投票权都不被遗漏，为民主选聘铺就了最坚实的数据基石。

叩门问需 打开心结

物业选聘最大的阻力，不在程序，在人心。部分居民长期习惯免费服务，对“花钱买服务”一时难以接受，质疑、观望、抵触的情绪皆有。社区不搞“一刀切”，更不简单发通知了事，而是启动全覆盖入户沟通。“两委”成员、网格员、楼栋党小组长分片包户，带着政策、方案、诚意一次次叩门。面对面倾听顾虑，一对一算细账：讲清环境整治的迫切、安防提升的必要、长效管理的价值，更把收费标准、服务清单、监管机制摆在桌面上，逐一回应“钱花在哪、服务好不好、谁来监督”。道理讲透，账本算明，心结自然打开。一次次推心置腹的交谈，换来了绝大多数业主的理

解与支持，让投票真正承载民意。

阳光引路 选贤任能

在街道指导下，社区严格遵循“公开、公平、公正”原则，规范推进物业选聘全流程工作。通过入户走访、居民议事会、线上征集等多渠道广纳民意，围绕服务内容、服务标准、收费标准反复优化选聘方案。同步开展企业资质审核、实地考察、综合评议，筛选服务规范、口碑优良、契合老旧小区实际的管理企业入围。在业主全程参与、全程监督下，依法组织民主投票，现场唱票计票、当众公布结果。最终，武汉星心物业管理有限公司脱颖而出，成为龙灯里小区首个专业化、商业化物业服务企业，长期无正规市场化物业的历史就此终结。

一纸契约 共治有方

4月10日，一纸契约落笔为

证。在龙灯里小区物业服务签约仪式上，社区、物业、业主代表三方齐聚，共同见证这一历史时刻。社区书记回顾了物业选聘从无到有的全过程，道出了专业化服务对小区的深远意义。物业公司当场立诺：不搞粗放老套路，只做服务精细活——环境保洁到边到角、公共秩序规范有序、设施检修常态长效、居民诉求即时应答，收费透明、响应提速、服务提质；业主代表也表态表明态度：配合不旁观，参与不缺席。三方握手成盟，社区牵头、物业主责、业主参与的共治新局，就此落定。

【成效与启示】

龙灯里小区的这场治理探索，不仅换来了环境的翻新提质，更带来了治理效能的整体跃升，其经验给人启示。

服务破局，告别真空迎来蝶变。专业化商业物业的成功引进，终结了龙灯里小区长期无正规市场化服务的历史。从前置整治到常态管护，环境卫生、楼道秩序、安防设施全面提档，居民从“忧居”到“优居”的感受真切可触。这场从零到一的突破，打通了服务群众的“最后一公里”，也让小区面貌焕然一新。

民主筑基，全民参与凝聚共识。居民从疑虑到信任、从旁观到参与，主人翁意识被充分激发。社区党组织引领下的三方共治格局，让基层治理的末梢神经真正活了起来。

经验示范，蹚出治理新路径。龙灯里小区的实践表明：党建引领是核心，民主协商是根基，攻坚克难是手段，阳光选聘是保障。这一整套打法，为同类老旧小区破解物业引进困局提供了清晰可循的路线图，成为基层治理创新的生动注脚。

从“三无”困局到物业落地，从疑虑观望到共治合力，龙灯里小区的这场蝶变，以党建引领基层治理深走实的生动缩影，更是以人民为中心的发展思想的真切回应。物业服务实现“从0到1”的突破，不是终点，而是长效治理、品质提升的新起点。

通讯员金天杨 江宁 王修远 社区供图