

小区正在逆生长

——武汉红色物业一线报告③

武汉一批小区正在“逆生长”。

走进一个房龄20年的老旧小区，记者看到，路面有11米宽，人车分流，小区内绿植葱郁，蔷薇、绣球次第开放。一位居民告诉记者，两年前，这里还是停车无序、外墙漏水、设施老化的糟心小区。

当城市更新全面铺开，居民生活品质会得到极大改善。但更新之路并非坦途，改造资金从哪儿来？众口难调听谁的？琐碎难题如何解？

近日，记者走访武汉多家小区，看红色物业如何扎根基层，破解城市更新中的“急难愁盼”。

一张“信任图”

操场社区党委书记、居委会主任韩晶办公室墙上，张贴着一张“民情地图”。6种颜色清晰标注不同群体：红色是党员、能人、志愿者；橙色是老年人；蓝色是租户；绿色是退役军人……

“这不仅仅是一张信息图，更是一张信任图。”韩晶说。

她负责的东立国际小区，常住人口超万人。2018年底，她来到社区工作后，带领社区干部、网格员、志愿者，通过一次次家访，绘制出这张“民情地图”。

工作中，韩晶发现，小区里有位袁大姐，是市民热线的“常客”。有时一个月能打好几个投诉电话。

翻看“民情地图”，韩晶得知，袁大姐是一名退休职工，是小区里的热心肠。

韩晶主动上门，邀请袁大姐担任楼栋长，专给小区挑刺。但也有个要求，挑刺的同时，还得提出解决方案。“电动车棚如何建？路面拓宽如何改？小区绿化如何搭配？”袁大姐都会建言献策。

现在，袁大姐不仅再也没有打过投诉电话，还在今年的业委会换届选举中当选为委员，主动为小区建设出力出力。

青山区辽宁街117小区，居民主动提出涨物业费。

117小区是由一冶职工福利房转型而来的老旧小区。2017年，红色物业进驻小区。

那时，不少居民提出，“企业福利房不该交物业费”。

“那就先不交，让居民先‘试用’我们的服务。”物业经理罗春珍说。

这些年，他们结合海绵工程建设、二次供水改造，对小区屋面、墙面、路面地下管网先后提档升级。

信任，在一件件实事中生根发芽。

小区底商张大姐提起这样一件事，她的早餐店内有一处20平方米的空鼓墙皮，她担心砸到顾客，情急之下向物业反映求助。然而，从单位移交过来的117小区，此前没有缴存过住宅专项维修资金，怎么办？

“先解决安全隐患。”罗春珍说。物业对接区住更局、钢花村街道和117社区，召开多方联动协调会。经多方商议，打通应急资金“绿色通道”。

张大姐感叹，原本以为要拖上半年，结果只用4天就修好了。

罗春珍说，只有把一件件小事办实、一件件难事办好，才能在关键时刻认识了人、进得了门、说得上话。

业主大会上，居民们投票通过：物业费单价从每平方米0.15元涨到0.7元，为全市老旧小区市场化转型提供了参考。

韩晶说，红色物业的探索给基层治理带来很多启示：物业服务不仅是商业行为，更是情感交流；基层治理不仅可以有力度，更可以有温度。

一道“关键题”

加装电梯、拓宽道路、维修外墙、提升绿化……每一项改造都离不开资金支撑。资金问题，是城市更新的一道关键题。

钱从哪里来？

在东立国际小区，外墙漏水是困扰小区多年的“老大难”，整个小区有700多户存在外墙漏水问题。25栋业主周女士找到物业：“家里一面墙的衣柜因墙面渗水霉变腐烂。”

但外漏维修的钱从哪儿来？动用公共维修资金，手续复杂、流程长，漏水问题等不得。

“那就考虑小区的公共收益。”韩晶说，做基层工作，你是不动脑筋、不想办法，事情永远做不成。

业委会找来3家公司比价，社区又动员48名有专业特长的业主组成方案评定小组，负责技术把关；40名退休老党员组成施工监督小组，现场盯品质；居民代表则组成竣工验收小组，交叉验收审付款。

为保证维修质量，社区还提出，维修费分4年分期付款，每一年过了梅雨季，若无问题，居民签字后，业委会再打款。

最终，仅花费30多万元，就解决了700多户的外墙漏水问题。

费用如何分摊？

再看硚口江景时代小区，今年春节，小区6栋一单元居民住上了电梯房。

77岁的周梅廷家住顶楼6楼，他告诉记者，他们单元常住居民32人，其中70岁以上的有7人、60岁以上的有6人，“没有电梯，下楼买菜大家都犯怵”。

近两年，武汉各区党员家庭“挂牌亮户”，激发党员亮出身份、扛起责任，带领社区居民共治。

77岁的周梅廷就是其中一位，他有53年党龄。周梅廷主动提出，要做电梯加装牵头人。

周梅廷和社区、物业工作人员一起爬楼，逐户沟通，根据楼层高低、使用频率，确定各户出资比例；另一边，物业和社区积极向上级部门申请补贴，为这台电梯申请到了10万元建设费和10万元运营费。最终，居民共同出资44.8万元，电梯加装顺利落地。

钱该怎么用？

在武昌区锦绣中北小区，因设施老化、环境混乱，月均物业投诉10件以上。2023年，小区率先探索信托制物业服务模式：“每一分钱都必须亮出来。”

物业经理闵家春介绍，小区设立独立信托账户，物业费、停车费、公共收益全部进入该账户，每笔支出通过智慧信息平台实时公示，连临时停车费“谁交了两块钱”都一目了然。

如今，小区翻新了篮球场、加装了高空摄像头、组建了74人的党员志愿服务队，居民满意度越来越高。

“办法总比困难多”，采访中，这句话被物业工作人员、社区书记们反复提及。城市更新会遇到一件件难题，有的小区靠公共收益盘活存量，有的靠居民出资政府补贴，有的靠模式创新凝聚合力……只有动脑筋想办法，才能把实事做到居民心坎上。

一群“主人翁”

冯畅家住东立国际小区，他每天的微信步数，都在1万步以上。每天晚上，他会叫上业委会主任在小区散步。“准确地说，是一边散步一边督查”。这件事，冯畅坚持了快三年，“我们每天会把小区走个遍，无论是路面小坑洼，还是楼道堆放杂物，再小的问题，我们都能及时发现，及时解决”。

城市更新改造中，像冯畅这样的热心居民越来越多。

东立国际小区为此成立了专家库，邀请有各类工程资质证书的居民加入。“第一批就有48人

报名，现在我们小区的专家库成员都有100多人了”，韩晶说，小区居民有1万多人，人多意见就多，殊不知，我们的人才也多。“专家库成员里，有懂园林设计的、有懂工程造价的、有懂弱电维修的，还有专业的财务人员和律师，大家各尽所能，为小区更新出谋划策。”

位于硚口区的申新社区，党群服务站一楼被社区改造成了运动室。起初，社区只摆放了两张乒乓球桌和两张台球桌，满足居民的基本运动需求。

可没过多久，居民就自发行动起来：先是有居民捐赠了乒乓球桌和发球器，之后大家又集资购置了一台更专业的台球桌。

社区党委书记孙书梦还发现，“就连运动室的灯，都是居民自己动手换的，大家把这里当成了家”。

“社区为我们提供了这么好的场地，我们自费添置点东西不算什么。”63岁的芳芳阿姨常常感慨，“我现在的幸福生活就是在享福。”每天上午，她在家门口的老年大学学民族舞、交际舞；下午，她来运动室打乒乓球。午餐和晚餐可以在社区食堂解决，“两荤两素才7块钱”。

下个月，申新社区还将迎来社区里的第一家公益电影院，到时候，家长和孩子只需在一楼亲子餐厅购买早餐和蔬果，就能免费看电影。

记者采访时，不断有居民前来找物业、找社区书记、找业委会反映问题。

“小区的座椅刷漆，颜色选得不好看，你们得换一换。”

“28栋楼下的电动车停放太乱了，你们要规划一下。”

“小区里的健身器材有些老化，得抓紧检修更换。”

……

小区，作为社会单元的最小组成部分，虽小，却承载着居民对美好生活的向往，也充斥着各种各样的琐碎事务。

“我们从不担心居民提意见。人们对美好生活的需求在不断提高，就一定会层出不穷的问题。”一位业委会成员这样说。

今年春天，家住东立国际的刘女士向物业建议，能不能在小区种些樱花，以后不出小区就能赏樱。3个月后，刘女士愿望就实现了，如今，小区中央空地上种了18棵樱花树和20棵月季。

采访结束时，小区居民热情邀请记者：“明年，你来我们小区赏樱。”

记者张维纳