

每户发500元 这里何以成为“别人家的小区”?

我市搭建起智慧物业平台 把物业管理主动权交到业主手中

物业的好坏关系到老百姓的居住幸福感，物业管理也不是“小事”。近年来，城市管理等部门把提高物业服务质量和民生大事持续开展攻坚行动，我市多个小区管理出色，拿出公共收益为业主发放现金红包，这些业主获得感满满。同时，这也让很多人“眼红”，“虽然钱不多，但为什么自己的小区不发呢？”带着这个疑问，记者来到李沧区浮山路街道，探访小区给业主发放现金红包背后的故事。



逸景公馆小区干净整洁。

由乱到治 小区为业主发放42万元红包

李沧区浮山路街道有两个小区为业主发放了现金红包，今年4月福林苑小区业委会为每户业主发放了500元，去年6月逸景公馆也为每户业主发放了500元。

记者来到旭东社区逸景公馆，进入小区大门，一整面墙都是物业的公开信息，上个月物业干的事和这个月要干什么，一目了然。继续往里走，小区环境干净整洁，中心小广场儿童乐园欢声笑语不断。然而，3年前，这里完全是另一番景象。

逸景公馆历经多任开发商，2016年交房后，小区管理混乱，存在围墙倒塌、大门破损、下水管破裂、路面坑洼、居民内部矛盾纠纷较多等问题。逸景公馆划入旭东社区后，街道和社区为小区整修了路面、更换了下水管、安装上健身器材，并在居民要求下，街道和社区组织召开了第一届业主大会。“业主大会办的第一件事，便是换掉之前的物业公司。”旭东社区党支部书记赵建告诉记者，当时是2021年，恰逢青岛市智慧物业管理平台上线，考虑到前期小区居民矛盾较多，为了公平起见，社区组织志愿者挨家挨户上门指导注册智慧物业平台，在智慧物业平台上开展物业选聘投票。“居民以这种方式投票，公开透明，一目了然，没有异议，大家对结果都服气。”赵建表示。

成立业委会、更换物业公司，逸景公馆小区管理发生了翻天覆地的变化。2023年6月，业委会拿出近年来公共收益的三成共计42万元，为842户业主每户发放500元现金。发钱，只是小区蝶变的一个缩影，“逸景公馆居民经历了由乱到治的过程，大家思想变化很大，逸景公馆的志愿者是街道辖区各小区里最多的，大家主人公意识、责任感很强，帮扶空巢老人、为候鸟邻居看家、送病号去医院帮助陪护等这些都是再平常不过的事。”赵建告诉记者。

搭建平台 把物业管理主动权交到业主手中

赵建干了20多年社区基层治理工作，组织选出了11个业主委员会。之前的业委会选举或者投票决定小区重大事项是100多位志愿者扫楼动员大家投票。逸景公馆由于情况特殊，选聘物业公司为了公开公平公正，便采用了刚上线的青岛智慧物业管理平台。这也成为青岛市首个用智慧物业管理平台选聘物业公司的小区。去年6月为居民发现金红包，也是通过物业管理平台投票决定的。目前该小区平台注册率达到90%。

2021年青岛入选全国智慧物业试点，搭建起了智慧物业管理平台。“平台开发理念是以房屋为中心，把房子管好了，由房屋衍生出来的服务才能跟上。平台把物业管理活

动中的业主、业委会、物业公司、居委会、街道办事处等几方主体都纳入进来。”青岛市物业服务保障中心工作人员告诉记者，业主委员会选举、物业选聘和决定公共收益分配是平台最基本的功能。

“以往街道、社区组织召开业主大会费时费力，需要志愿者扫楼，印发选票和统计，在此过程中，要确定业主和房产证、身份证对应起来，但志愿者扫楼让业主出示房产证和身份证核实信息有难度。因此选举结果往往受到质疑。而通过智慧物业平台则可以避免这些问题。”市物业服务保障中心工作人员告诉记者，智慧物业平台与不动产登记系统联网，用户注册必须通过人脸识别，这就保证了业主信息的真实

性。由组织者通过平台发起投票、街道办审批、发起投票、业主通过手机或者线下方式投票，再把线下投票结果汇入系统，自动生成表决结果，免去费时费力、纷繁复杂的投票过程。物业管理用信息化解放人力，提高了效率。前不久，城阳区红岛街道拥有2900多户居民的新城红海湾小区，通过智慧物业平台，仅用5天时间便选出了业委会。

目前青岛市智慧物业平台已经登记了全市276万多套、3亿余平方米的房屋信息，全市4000多个小区基本入库。

居民自治 物业管理更加公开透明

2019年，吴大爷从市南区老城区搬到李沧区生活，他告诉记者，以前在老城区的房子没有物业公司管理，对物业管理没有概念，搬到李村后，觉得物业公司打扫卫生很干净，有什么事找物业公司帮忙，物业公司态度都很好。“有一次，家里电表盒里一个零件坏了，给物业公司打电话，电工立刻上门给换了新的，虽然收费，但是我觉得很合理。”吴大爷告诉记者，近两年随着小区给业主发红包的新闻越来越多，上个月附近小区福林苑也给业主发红包了，他心里泛起嘀咕：物业费都差不多，为啥人家小区公共收益有盈余，而自家小区信息却从未见公开？

在社区工作人员的指导下，吴大爷注册了青岛市智慧物业平台，公共收益收支一目了然，他不再纠结。“法律规定小区公共收益每个季度要公开一次，每次不少于一个月，不少市民投诉看不到，这就很容易产生业主和物业之间的矛盾纠纷。自2023年以来，我市100多家物业公司、4000多个物业项目实现了平台公开，小区公共收益7天24小时可见。2024年一季度，老百姓针对‘三公开’的物业管理投诉下降90%。”市物业服务保障中心工作人员告诉记者，物业公司同时需要上传物业服务合同，明确物业公司和业主的权利与义务，业主随时可以查看收费标准和服务标准，物业管理越来越公开透明。

对此，赵建告诉记者：“旭东社区各小区管理根据实际情况各有特点，但是公共收益和收支在智慧物业平台公开，随时接受业主监督是必然趋势。”

业主委员会是群众自治组织，但不是法人，无法开设银行账号，以前小区收益是物业公司代管或者业主委员会开设个人账户代管，去年，这个问题也解决了。地方政府为主业委员会赋码，业委会持码可以去人民银行开户和备案，解决了小区共有资金账户开立的问题。业委会在开户的时候要有银行、街道、业委会签订的三方协议，授权小区共有账户资金收支信息通过智慧物业平台向小区全体业主公布。据了解，目前已经有100多个小区开设了共有资金账户，公开2000多万元资金业主公共收益。

今年开始，房屋维修资金使用也可以通过智慧物业平台发起投票表决。现在涉及物业管理，需要小区居民投票表决的大事、小事，打开手机动动指头就办了，越来越多的业主参与到了小区治理当中。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 陈小川

