

“改”好后老旧小区怎样“管”好？

我市发布改造后老旧小区物业服务指导规范 明确服务标准和要求

老旧小区改造后怎样“管”好，事关小区每一位居民。今年5月份，青岛市城市管理局印发《加强老旧小区改造后物业管理工作方案》（以下简称《方案》），巩固老旧小区改造成果。近日，青岛市城市管理局印发《青岛市改造后老旧小区物业服务指导规范》（以下简称《规范》），加强落实《方案》，进一步推进和完善改造后老旧小区物业管理工作，解决老旧小区物业管理不规范问题。

《规范》结合老旧小区改造物业管理现状，从服务介入、共用部位和公用设施设备维护、卫生保洁、应急服务、服务评价等12个方面进一步明确了纳入改造的老旧小区实行物业管理的服务标准和相关要求。



市北区恒苑小区业主委员会与物业公司投入资金，建设口袋公园，增设健身设施。观海新闻/青报全媒体记者 刘佳旋 摄

物业可提供居家养老服务

在制度创新方面，明确物业企业要在社区党组织领导下开展社区物业党建联建、有序参与社区治理；改造后局部加装电梯的，应与相关业主和物业使用人单独签订电梯管理服务合同；落实生活垃圾分类要求，配合做好垃圾分类、定点投放的宣传、引导工作；全面发挥青岛市智慧物业管理服务平台作用，线上线下同步做好物业服务标准、投诉渠道和方式、公共收益信息等相关内容公示公开；针对老旧小区老年业主多的实际，提出物业服务企业可以通过合作服务、自主服务等多种方式为有需求的老年人提供居家养老服务。

在服务介入方面，物业企业根据业主大会、业主委员会（居委会、村委会）的委托，协助有关部门做好改造设计、施工、验收过程中的相关工作，对移交的有关资料进行清点、核查并记录，签订物业承接查验协议，对物业承接查验基本情况、存在问题及其实现方式、双方权利义务、违约责任等事项作出明确约定。

在服务标准方面，结合老旧小区设施设备特点，明确楼层通道、楼宇窗台等重点部位清洁频次，以及园林绿化、公用设施设备维护要求。通过青岛市智慧物业管理服务平台，每年至少进行一次业主满意度调查，收集业主和物业使用人对物业服务的评价，对评价结果进行统计、分析，对不合格服务和潜在不合格服务进行纠正、预防，并对纠正、预防措施的有效性等进行跟进。

原物业不退出可依法处置

《方案》对老旧小区改造后实施物业管理的基本工作流程作出明确，包括划分物业管理区域、组织召开业主大会等。在原物业管理项目退出及交接部分，《方案》明确，对于原物业企业拒不退出，或者拒不移交有关资料、财物、资产的，由街道办事处会同区（市）物业主管部门、相关执法部门按照法规规定予以处置。

在划分物业管理区域方面，明确各区（市）根据物业管理法规，综合考

虑建设用地范围、共用设施设备、建筑物规模和类型、社区建设、配套设施设备，以及辖区街道办事处管理便利等因素，在征求物业管理区域内业主意见后合理规划物业管理区域。

原物业管理区域做出调整的，应经相关部门批准后，由街道办事处会同区（市）规划、建设主管部门、区（市）物业主管部门在物业管理区域内予以公告。

拟列入改造计划的老旧小区，应在改造前由街道办事处按照物业管理法规召开业主大会或由居委会在属地街道办事处指导下代行业主委员会职责，做好业主委员会成立、增补改选、确定后期管理模式等工作，对小区业主进行公示后签订物业服务合同或代管协议，签订后10日内向区（市）物业主管部门备案。区（市）物业主管部门应当将相关信息推送至相关街道办事处。

对于调整优化前物业管理区域内的物业企业，如依法定程序不再聘用，街道办事处应当指导业主委员会书面通知物业企业具体退出时间及移交事项。

街道办事处应当会同有关部门指导监督业主委员会、原物业企业、新物业企业，根据物业管理法规规定，做好退出与交接相关工作。

及时完成物业承接查验

老旧小区改造工程竣工验收合格10日内，各区（市）应组织完成物业承接查验工作，在业主代表的共同参与和监督下，老旧小区改造相关主体单位与物业企业，对改造后的共用部位、公用设施设备进行查验，明确各项改造内容的质量责任主体、质保期限和质保方式，接收相关图纸资料，摄制承接查验影像，签订承接查验协议并向业主委员会备案，业主委员会成立前暂由街道办事处或居委会、环境和物业管理委员会代为保管。

老旧小区改造工程竣工验收合格15日内，各区（市）应当协调老旧小区改造相关主体单位将改造后的供水、供电、燃气、供热、通讯、有线电视等设施，分别移交相关专营单位，并签订书面移交协议。同时，明晰相关专营单位管护到终端，承担相应公共设施的维修养护责任，并将维修责任单位、服务范围、报修电话等在物业管理区域内向业主公示。

探访

物业费从“追着要”变“主动交”

市北区恒苑小区更换物业后焕然一新 不但环境好了服务也很贴心

走进市北区恒苑小区，“同创和谐社区 共建宜居家园”的标语鲜艳醒目，小区里环境整洁，绿意盎然，车辆停放有序，楼道内干净卫生。小广场的长廊里，老人们三五成群纳凉、下棋、打牌，一片欢乐祥和的景象。

恒苑小区是2005年建成的老旧小区，共有26个楼座、88个单元，居民近1800户。三年前，小区里可是另一番景象。“以前大家对老物业都不满意，院子里杂草丛生，垃圾成堆也没人管，单元门坏了没人修，车辆乱停乱放堵塞消防通道，这些问题我们投诉了多次，还是没什么效果。”说起原先的物业管理服务，居民们很是不满。

物业不作为，业主对服务不满意而拒交物业费，而物业公司则以“人不敷出”为由继续敷衍了事，很多小区都面临物业服务满意率低、物业费收缴率低的“双低”现状，这也让物业管理陷入了每况愈下的恶性循环。

恒苑小区在2020年迎来了转机。几经波折，业主委员会联合街道社区清退了原先的物业公司，并通过业主大会投票选出青岛东洲物业管理有限公司作为新物业公司接管小区。2021年1月，新一届业委会选出后，业委会与物业公司合力攻坚，对小区环境开展了全面整治。

据恒苑小区业委会主任孙允灿介绍，物业公司入驻小区后，全面清理小区多年

来堆积的杂物垃圾近600车，投入20余万元，彻底清除楼道小广告、粉刷墙壁；实行小区封闭式管理，安装了门禁系统、道闸车牌识别系统。业委会和物业公司全力配合政府部门完成老旧小区改造，拓宽道路，铺设沥青，实现了双向停车，增加车位50余个；使用公共收益资金，将闲置用地绿化修整，建成9个口袋公园，加装了运动器械，居民下楼就能休闲娱乐；去年，小区还启动了加装电梯工作，业委会与物业公司积极作为，挨家挨户征求群众意见，目前小区共有42个单元达成加装意愿，35部电梯吊装完成并陆续投入使用。

小区环境和物业管理服务的巨大变化赢得了居民的赞誉和支持。“物业费从原来追着要变为业主主动交，物业费收缴率从原先的25%提高到95%，物业服务满意率达到99%。”恒苑小区物业公司经理王海龙说。

多年来，恒苑小区一直按照每月0.4元/平方米的标准收取物业费，这基本是目前市区小区物业费的最低标准。新物业接管恒苑小区后，做的第一件事不是提高物业费，而是投入资金整治小区环境卫生，更新老旧基础设施。“我们公司这几年还是亏损运营的状态，之所以一直没涨物业费，也是希望先干出成效，让业主看到实实在在的变化，用暖心的服务赢得居民的信任。”王海龙说。

观海新闻/青报全媒体记者 刘佳旋

青岛市智慧物业管理服务平台

去年以来，青岛市作为全国、全省的智慧物业“双试点”城市，重点开发建设“青岛市智慧物业管理服务”平台。青岛市物业服务保障中心工作人员在接受媒体采访时介绍，去年以来，在主动业主电子投票系统方面用力较多，业主可以通过人脸识别+房屋信息的登记系统查询、挂接，可以直接实现民法典和青岛市物业管理条例规定的业主身份认证的工作，这是通过电子化的方式解决了业主大会召开难、业主委员会选聘难、物业企业解聘难选聘等相关问题。通过这个平

台，实现了首次业主大会召开时间由法规规定的150天压缩至20天以内。今年将在平台建设方面借助攻坚行动继续发力。一是“三公开”和小区信息“三公告”相关公示工作方面进行发力。二是继续建设青岛市物业管理的一张图，目前正在建设针对小区的设施设备、人员、物业服务等相关信息的储备工作。三是通过平台实现对服务和收费方面的评价和管理工作。

本版撰稿（除署名外） 观海新闻/青岛早报首席记者 魏妮邦 通讯员 康宁

新闻内存