

老旧小区物业管理的普惠与提质的建议

孙春燕

一、背景

2017年山东省住房和城乡建设厅出台《山东省老旧小区整治改造导则》，旨在规范老旧小区整治改造工作，切实改善广大居民的生活环境。要彻底解决老旧、失管小区难题，打造整洁、舒适、安全、和谐的小区环境，需要从两方面着手，一是老旧小区硬件改造，二是物业管理软件提升。

二、存在的问题和难点

一是老旧小区整治改造项目的普惠性不强，需要在典型项目整治改造后持续推进其他小区的整改。

二是老旧小区整体规划设计相对落后、规模偏小。如：公共服务用房缺失、车位配比小、未封闭管理的敞开式小区等，仍需开拓思路创新改造方式。

三是物业管理整体水平不高。由于涉及房屋建设质量、公共配套设施建设不足等诸多遗留问题。大部分老旧小区都是建筑面积偏小，规模效益难以发挥，影响了物业服务公司的持续发展。

四是老旧小区居民在物业消费方面意识不强。老旧小区居民在支付物业服务费方面积极性不高，依然存在福利时期无偿享受服务的传统习惯，支付能力低、没有按时付费、收费标准低等原因使物业服务公司面临亏损经营的境地，严重影响了其提升物业服务质量的积极性。

五是相关主体关系不顺，职责划分不清。由于老旧小区的物业管理公司对业主权属物业产权不公开不清晰，容易造成误解和侵权，另一方

面业委会、居委会与物业管理公司，在社会公共管理职能上责任仍存模糊，敷衍塞责相互推诿的现象时有发生。

三、关于加强和改善老旧小区物业管理的建议

采取政策扶持、市场运作、专业管理、梯次推进的方式，建立规范的老旧小区物业管理长效机制，促进老旧小区物业管理的持续发展，逐步实现物业管理全覆盖，为广大居民营造整洁、有序、安全、舒适的生活环境。

一是加强政策支持，提高物业管理质量。按照先行服务、低标准介入、政府补贴、逐步提升的推进思路，积极提升老旧小区物业管理水平。设置补贴门槛，根据物业服务质量和业主满意率，可利用第三方评估和问卷调查形式进行，政府按一定比例予以补贴；步入良性运营后，政府适时终止补贴。筛选、培养一批信誉好、实力强、服务优的物业公司，让居民群众看得见、摸得着、实实在在享受到专业物业管理的好处，主动接受有偿服务，提高生活质量。

二是优化网格管理，采取市场运作。科学划分老旧小区物业管理的网格，兼顾物业规模和区域服务半径，一个网格范围内统一物业服务企业管理，合并和统筹管理模式，采取物业服务企业和小区业主双向选择的方式引进规范化物业管理。

三是多渠道筹措，缓解老旧小区物业资金不足。按照“财政投入一块、管理单位承担一块、社会资金争取一块”的方式，破解资金难题；按照“谁出钱谁受益”的原则，通过多种途径筹措资金促进老旧小区基础设施整改和修缮。比如推行便民经营：经相关物业管理区域内业主委员会同意，可以将老旧住宅小区物业管理区域内（不含市政道路和政府投资的公共设施）的便民摊点设置经营权、快递智能存储柜、立体停车场等场地租赁收费权等，增加物业收入。

四是建立工作制度，加强督导。市政府和各责任单位应建立经常性的工作联系制度和定期检查调度制度，及时掌握老旧小区物业管理工作

开展情况。推进和指导由街道社区牵头组建老旧小区业主委员会，明确业主委员会工作职责、要求、享有权利等，并充分发挥业主委员会在物业服务企业和小区居民之间的“桥梁”作用。