

让综合治理的合力激发住宅小区的“活力”

——来自浦东新区住宅小区综合治理一线的见闻

文/宋宁华

从滨江一线的高端楼盘到南片多镇的老旧公房、动迁小区，2600多个居住小区1.5亿平方米居住物业面积的情况多种多样，浦东新区注重创新社会治理，加强基层建设，以《关于加强本市住宅小区综合治理工作的意见》和《住宅小区综合治理三年行动计划》为抓手，完善住宅小区综合治理的体制机制、物业服务市场机制、物业矛盾纠纷调处机制、自治共治管理机制等十项机制，努力形成政府监管、市场主导、社会参与、居民自治“四位一体”和良性互动的住宅小区综合治理新格局。

一张清单，明确责任

新区印发《关于加强住宅小区综合治理的若干意见》，按照谁监管行业谁负责、谁主管市场主体谁负责、谁收费谁负责的原则，完善住宅小区综合管理的责任清单，细化业务流程和操作手册，明确新区相关部门、管理单位和水、电、气等专业服务单位在住宅小区综合管理中的职责，切实强化政府管理和公共服务进住宅小区。做实区、街镇两级住宅小区综合管理联席会议，发挥街道、镇在住宅小区综合治理的主导和统筹协调作用。

“一张清单”明确了主体责任，推动了管理优化。新区相关部门各司其职，主动牵头、支持配合、积极参与，推动住宅小区综合治理工作，新区建交委、司法局、法院、综治办制订了《关于进一步加强物业纠纷人民调解工作的实施意见》，促进物业纠纷诉调对接。新区建交委、民政局、地区工委印发了《关于加强浦东新区业主大会、业主委员会业务指导与监督管理的若干意见》。新区建交委、公安分局、综治办出台了《关于加强保安队伍建设的意见》。一年来，新区建交委协调相关职能部门出台了指导、服务、管理住宅小区的十个文件。有的街镇领导反映，新区加强住宅小区综合治理的力度前所未有的。

街道、镇主动性也得到了增强，全区各街镇主动申报16项试点任务，努力探索住宅小

区综合治理的新路子。仅花木街道一个街道就参与了支持和引导酬金制物业服务计费方式、规范业主自我管理、创建智慧型社区等3项试点任务。塘桥街道也试点了建立物业服务市场化指导协调机制、培育专业社会组织参与住宅小区管理、深化物业党建联建等多项试点项目。

相关专业单位也积极承担专业管理和职责。浦东电力公司与相关部门积极协调，分3年对858个居民区的实施电力改造“光明工程”，造福居民53万户。

一个格局，自治共治

如何形成小区自治共治管理的格局？从浦东新区住宅小区综合治理联席会议办公室发布的宣传材料上，我们看到了这样的话：居民区党组织、居委会、业委会、业主和物业服务企业，共同管理好住宅小区。加强对业主大会、业主委员会业务指导与监督管理，是浦东新区住宅小区综合治理工作中的又一台“重头戏”，倡导“公益为重好业委、文明居住好公民、物业尽责好‘管家’、质价相符好小区”的“四好”风气。

一是把关组建好业委会。新区出台《关于加强浦东新区业主大会、业主委员会业务指导与监督管理的若干意见》，在加大业主委员会组建力度，加强选举的引导和把关的同时，强调居委会和业委会成员的“交叉任职”，让居住小区自治组织人员交叉、功能互补、工作融合、资源共享。2015年，浦东新区36个街镇新成立业主大会和换届改选业委会295家，居委会干部社工与业委会成员交叉任职188名。浦东新区将业委会运作情况特别是居委会和业委会交叉任职情况列入对街道、镇工作考核指标体系。

二是指导培训好业委会。新区物业管理中心专门精心编著了《浦东新区房屋业主大会运作实务指导（试用版）》，为业主委员会及有关各方提供法律知识和实务指引，获得各方广泛“点赞”。新区物管中心还编印《浦



■ 区物业纠纷调委会公益宣传广告

东业委会工作动态》，将知识、经验、案例和法律送到业委会成员手中。大力开展任前培训、集中轮训、座谈交流等多种方式，2015年36个街道、镇共培训2245名业委会主任、副主任。通过一系列措施重点加强业主委员会的会议组织能力、依法、合理决策引导能力、业主大会决定执行能力、服务合同与管理履约履行监督能力、维修资金监管能力、矛盾纠纷协调能力等“六项能力”建设，不断提高业主委员会的政策水平、服务观念、责任意识、奉献精神，把业主委员会建设成为能办事、会办事、肯办事、办成事的业主大会执行机构。

三是管理服务好业委会。浦东新区近年不断推进街镇业委会指导机构的建设，目前近三分之二以上的街镇都已成立了由街镇分管领导任组长、街镇社区管理、房管办、综治办、派出所等相关单位参加的业主委员会指导办公室或类似机构，主要承担着业务指导与服务工作，让业委会有个“娘家”，以街镇为主导的属地化、社区化的业委会督导体系已基本形成。

一个机制，市场主导

2015年3月开始，上海市住宅类小区物业费全面进入市场化定价后，如何让这场业主与物业之间的博弈，走入合作共赢、理性化的轨道？浦东部分小区已经进行了探索和实践，“从一而终”式的物业费标准

正在被改变，“服什么务收什么费”正在慢慢成为新形态。一个以市场为主导的价格形成机制正在逐步形成。

一是积极推进物业服务市场信息发布机制建设。着眼于建立“按质论价、质价相符”的物业服务收费协商和监督机制，推动物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，2015年以来，新区房管、物价部门联手，积极推进成本与价格信息采集工作，为下一步提供“样板化”、可参考、可借鉴的成本与价格模型奠定坚实基础，从而引导业主委员会、物业服务企业协商确定服务标准与收费标准。浦兴路街道指导金藤苑小区业委会和物业服务企业，建立物业费联动调价机制，将每年物业费的调幅与上海市最低工资的调幅相挂钩。

二是探索老旧小区物业服务企业社区化政企合作机制。老旧小区受多年成本刚性上涨、低标准物业费滞涨、收缴率较低等多种因素的影响，物业服务企业整体经营状况欠佳甚至亏损，物业服务处于难以为继的境况。为实现老旧小区的管理保基本、促提升、惠民生，洋泾街道与上海洋泾物业公司签订《住宅小区综合治理合作备忘录》，老旧小区的管理建立起政企合作新机制。这也是浦东新区第一个物业服务企业社区化政企合作试点街道。

三是加强对物业服务企业的监管和激励。浦东新区出台物业服务企业资质后监管办法，通过制度刚性约束，不断加强这一物业服务市场的重要主体的监管，让物业服务企业资质等级“名副其实”。同时，浦东新区开展物业管理全行业“创星评级”立功竞赛主题活动，着力发挥物业管理星级先进的示范和引领作用，建立健全物业服务星级等级的创建、考评、认定制度，并与补贴、以奖代补结合起来，激发企业的积极性，形成物业服务企业争先创优、努力向上的服务自主规范机制，从而有效地提升物业服务企业的服务规范执行率和服务合同履行率。

一个目标，居民满意

加强住宅小区综合治理，浦东新区各级部门心往一处想、劲往一处使。

人民调解，用第三方调解制度化解住宅小区管理纠纷，成为受到老百姓信服的“第三方力量”。浦东新区司法局、新区建交委实现跨部门跨行业联手，推进了物业管理纠纷人民调解制度建设，新区专门设立调解委员会、组建专家咨询委员会、聘请调解志愿者。自2015年8月底成立以来，已成功化解近300件疑难、复杂的物业管理纠纷案。

针对老旧物业服务的“老大难”问题，政府部门及时“扶一把”，通过达标补贴，让老旧物业服务有效供给有了基本保障。老旧小区由于实行多年的低收费制度，加上收缴率低，物业普遍入不敷出是个不争的事实。浦东新区为了让老旧小区得到基本的保障，实行了达标补贴制度，年度补贴资金约1.3亿元，以增加老旧小区物业服务的有效供给。

你是否遇到过这些情况：家里漏水或者管道堵塞报修了，但是迟迟不见维修工上门，有时来了却修不了或修不好？所幸的是，诸如此类的烦心事，在浦东已经建立物业应急维修服务站的地区，发生的可能性会大大降低。这是浦东新区按“政府引导、市场运作”的基本原则，建立和完善物业应急维修保障机制所带来的“正效应”。目前，浦东新区共建设了37个以街镇为服务半径的应急特约维修服务站。至此，一个由“1个区级物业急修中心、37个社区应急特约维修服务站、近2000个小区维修点”组成的三级维修服务网络基本建成。物业应急维修有效覆盖率、服务保障率、维修及时率和服务满意率得到进一步提升。

综合整治，小区旧貌换新颜，居住功能得到提升。2015年，浦东新区投入2.4亿资金，对约300万平方米的老旧住房小区进行综合整治工程。同时，今年有3000万元用于不成套房屋的厨卫改造，受益居民达到1932户。这些工程使得房屋及小区附属设施得到及时修缮，这种“雪中送炭”受到让老百姓欢迎。

“群租”是难以根治的城市顽症。加大“群租”整治工作力度，还广大居民一个安全安宁的小环境，是近两年的新区重点整治项目。去年9月份以来，新区共整治群租17621户。新区建交委制定长效管理五项制度，张江镇在新区率先实现全镇所有小区全部创评“无群租小区”，新区相关部门出台代理经租扶持政策，多管其下，把长效管理落到实处。



■ 区住宅小区综合管理联席会议建交委联合印制的公益宣传海报