

一家“物业超市”盘活39个老旧小区

■中国城市报记者 邢 灿

位于吉林省长春市朝阳区的重庆街道,有这样一家让人脑洞大开的“超市”:货架上陈列的不是瓜果零食,而是楼道清扫、垃圾清运、下水井疏通等170余项物业服务项目。

这就是街道牵头打造的创新治理载体——“物业超市”。辖区老旧小区居民可以像逛超市一样,根据实际需求,通过线下或线上购买所需物业服务项目。

长期以来,一些老旧小区因楼栋分散、规模偏小、物业费偏低等问题,存在物业企业不愿承接的情况。这类管理困境如何破解?近年来,重庆街道探索出一条“物业超市”的新路径。

物业企业为何望而却步

重庆街道地处长春市核心商圈,1.42平方公里的辖区内,有39个老旧小区、245栋居民楼。辖区绝大多数楼栋建成于20世纪90年代前期,老旧楼栋占比达96%,没有专业化物业接管的小区占比达90%。

重庆街道党工委书记陈钊介绍,辖区位于老城区,老年人口占比高,流动人口多,小区管网、绿化、消防等基础设施老化破损严重,长期缺

乏常态化专业管理,民生保障、基层治理压力较大。

街道曾尝试引入物业企业,但都不是很顺利。“一是花钱多。辖区基础设施运营维护成本高,一直以来靠的都是政府资金保障。二是收钱难。多年来居民习惯政府兜底,没有花钱买服务的意识,对缴纳物业费普遍存在抵触情绪。”陈钊说。

此前,街道曾推行“一户扫一层”居民自治模式,依靠党员、志愿者和热心居民维持楼道清洁,但双职工家庭、租房群体、高龄独居老人等群体的实际困难依旧无法化解。

“结合前期调研,我们注意到,辖区流动人口、独居老人相对较多,需求呈现多元、精细且专业化的特征。传统物业往往整体打包收费,难以精准满足居民需求。”陈钊说。

2025年8月,重庆街道党工委创新引入“物业超市”的概念,立足居民需求,将物业服务项目转化为“超市商品”,实现按需供给。

“物业超市”运营方、吉林省迷彩一加家政服务有限公司总经理李小沫解释,这相当于把整个传统物业服务拆分成若干个单项。这样做的核心,是让居民像在超市选购商品一样,能自由挑选、按需搭配物业服务,打破传

统物业捆绑收费模式。

变“套餐”为“点单”

目前,“物业超市”已组建起以党员、退役军人为主的320余人的专业服务队伍,梳理出清扫保洁、设施维修、家电养护、护老家政等170余项服务,变传统物业“固定套餐”为居民“自选菜单”。

李小沫介绍,服务项目主要分为三类:一是公益服务,定期上门为低保户、孤寡老人等特殊群体提供晾晒衣物、代取快递等便民服务。二是公共服务,用于社区日常基础维护,包括楼道清扫、生活垃圾清运、下水井疏通等。此类服务实行低偿收费,如楼道清扫每户每年仅需60元。三是个性服务,满足辖区居民多样化生活需求,如家庭保洁、上门助浴、就医陪诊等。此类服务虽为有偿服务,但价格仍比市场价低10%—15%。

70多岁的李阿姨独自居住,“物业超市”的退役军人们从去年8月起长期帮扶:代买药品、晾晒被褥、陪伴就医、维修小物件……李阿姨说:“我没有儿女,但‘物业超市’的这些孩子比亲人还亲。”

如何保证服务质量?李小沫介绍,“物业超市”24小时全天候服务。紧急订单10分钟内响应、30分钟内到场,2小时内解决。订单完成后,客服

人员在一周内对客户进行满意度回访。

“以前找外面的人修管道漏水,花了不少钱还没修好。现在‘物业超市’的维修服务,价格比市场价低了两成,而且没有上门费用,手艺还好!”居民张女士的经历,是“物业超市”质优价廉的生动写照。

运行至今,“物业超市”有效化解老旧小区治理难题,成效看得见,摸得着。

服务覆盖面持续扩大,39个无物业小区已纳入“物业超市”常态化服务范围;居民急难愁盼高效化解,累计完成服务订单3000余单,涵盖墙体修复、绿化保洁、物业纠纷调解等服务;小区整体面貌焕然一新,楼道堆物、路面浮尘、设施破损等以往常见问题大幅减少;居民观念逐步转变,越来越多的居民认可花钱购买物业服务的模式。

“上个月起,已有不少单元的业主主动联系我们购买楼道清扫服务。部分业主甚至愿意先行垫付整单元的费用,让我们先进场打扫,由他们自行协调单元其他业主分摊费用。”李小沫说。

变“兜底”为“造血”

“物业超市”的诞生与壮大,离不开街道党工委的引导与支撑。李小沫介绍,街道将闲置多年的光明社区旧

址提供给“物业超市”,建成线下一站式服务中心。既盘活了闲置资源,又产生了社会价值。

针对初期仅靠居民零星订单难以支撑运营的现实,街道为物业超市设计了“3+1”模式,即在公共服务、个性服务、公益服务之外,帮助对接商业项目和企事业单位资源,增强其造血能力。

“目前‘物业超市’基本构建了党建引领、四方联动的闭环体系。”陈钊介绍,街道党工委统筹全局,盘活社区闲置用房,作为服务阵地,然后进行规范运营和监管。社区党委全程监督服务质量和收费标准。小区党支部、业委会交叉任职、联动议事。“物业超市”依托本土专业化退伍军人专业队伍组建,他们负责日常运营、基础维保、专业攻坚。

截至目前,“物业超市”已实现盈利。“尽管是微利,但这意味着从市场化来讲这种模式是可行的。”陈钊说。

陈钊表示,未来,街道将进一步扩大“物业超市”服务覆盖面,在原有39个老旧小区基础上向外拓展,通过规模增量夯实盈利基础,持续优化服务标准、提升服务质效,以更精细、更暖心的基层治理服务,切实守住民生底线、增进群众福祉,让辖区居民居住更安心、生活更舒心。

推动治水从“大江大河”向“毛细血管”延伸 到2030年基本消除县乡黑臭水体

■中国城市报记者 郑新钰

水是生态之基、文明之源。潺潺流水滋养城乡烟火,家门口的河湖塘渠,更是群众感知生态环境变化最直观的窗口。

为加快解决群众“家门口”的突出水生态环境问题,近日,国务院办公厅转发生态环境部等六部门《群众身边水体保护治理行动方案》(以下简称《行动方案》),对“十五五”时期推进群众身边水体保护治理作出系统部署,为人民群众提供更多优质水生态产品。

群众身边的水体包括哪

些?不少人存有疑问。生态环境部水生态环境司有关负责人解释,城市内的江河支流、景观湖(池)、滞洪塘、雨水调蓄池等;乡村内部及周边的排水沟、溪流、灌溉渠、排水渠、水库、水坑、堰塘等,都是群众身边水体。

“十四五”时期,全国地级及以上城市黑臭水体基本消除,397个县级城市黑臭水体消除比例超过90%。

“但县城和农村一些支流水体、坑塘沟渠的黑臭问题仍较突出,需持续巩固提升治理成效。”中国环境科学研究院院长、中国工程院院士席北斗表示。

此次《行动方案》将治理重点进一步向县城、乡村延伸,提出到2030年,基本完成省级及以上工业园区水污染排查整治,基本消除县乡黑臭水体,基本控制重点区域畜禽养殖污染对水体的直接影响,群众身边水体基本实现无异味、无异味、无异物,推动水生态环境全面改善。

在开展水污染突出问题攻坚行动方面,《行动方案》要求,实施县乡黑臭水体治理攻坚行动。组织开展县乡黑臭水体调查,建立健全长效机制,制定公布县乡黑臭水体清单,明确治理主体,科学制定治理方案,因地制宜开展控源

截污、内源治理、生态修复、活水保质。加快补齐县乡水污染防治设施短板,防止水体返黑返臭。

与此同时,实施乡村河湖库管护攻坚行动。以村庄周边河湖库为重点,全面梳理淤塞萎缩、水域岸线侵占、岸坡坍塌、水体污染等问题,将问题较为突出、群众反映强烈的乡村河湖库纳入攻坚行动,逐一建立问题清单、目标清单、措施清单和责任清单,鼓励有条件的地区集中连片推进整治,恢复河湖库基本功能,修复改善水生态环境。

治污成效,离不开强有力的监管体系保驾护航。在监

管方面,《行动方案》提出,提升督察执法水平。紧盯县城、城乡接合部、乡村等群众身边水体密集区域和喀斯特地貌区,加大现场监督执法力度,规范涉企行政检查管理。加快执法数智化转型,推动相关场所配备监控设备,充分利用环境监测、卫星遥感等数据资源,精准高效识别问题线索,加强非现场监督执法,督促落实污染防治责任。依法依规严厉打击损害群众权益、牟取非法利益造成水体严重污染的违法犯罪行为。推动将群众身边久拖未决的突出水污染问题作为生态环境保护督察重点。