

“现在社区和物业的服务很贴心，我来缴物业费了。”5月13日，成都市青羊区府南街道石人北路100号院居民王大爷走进物业办公室，缴纳了自家一年的物业费。记者了解到，截至2025年5月，该院物业费收缴率已经超过70%。从没有物业费概念到主动缴纳物业费，这种转变是如何形成的？记者带您一探究竟。

“我不交”到主动交 老旧院落从“无序”到“有序”

□ 华西社区报记者 董峰 社区供图

老旧院落问题多 如何改变现状？

记者了解到，青羊区府南街道石人北路100号院，是成都市最早的城市拆迁和农转非原地安置小区，整个小区有近800户住户。该院在2022年底到2023年完成了老旧改造。在改造后，由于缺乏管理运营方，存在老旧改造成果“一年新、二年旧、三年回老旧”的情况。院落的环境卫生、停车管理、应急管理、消防安全等也处于不可控状态。院落还存在一些多年积累的问题——停车收费长期不公平不透明、个别居民长期私占公共空间、非机动车棚长期被私人占用和不规范经营、小区存在多个安全隐患节点、为老服务等多项公共基础服务开展乏力等。

由于院落的成因和历史，100号院居民一直没有物业费缴费意识和行为，居民对物业服务的必要性和价值性没有概念。由于缺乏物业公司服务的生存基础，引入专业化物业服务力量也困难重重。“为了改变小区的现状，提高居民生活品质，去年我们开始鼓励老旧

小区引进第三方物业公司参与院落治理。”石人北路社区书记王琮说。

社企协同 三赢局面正在形成

2024年，石人北路100号院的小区自治管理小组转变观念，主动与有意向的物业公司进行接触，社区协助院落梳理现实情况，讨论物业引入的可行性，经过多轮考察和谈判，最终院委会选择了总部位于北京的近邻物业公司为该院提供物业服务。第三方物业入驻后，通过推出“近邻理事”、打造连心墙、提供邻里关怀服务、协同治理公共空间、清理停车费缴纳乱象、组建居民调解小组、设立小区议事会、每月开展便民服务日等一系列措施，让居民通过各种服务，认识到物业助力院落管理的价值，整个院落也逐步从“无序”到“有序”，居民认可度和幸福感也越来越高。

刚刚过去的“五一”假期，社区和物业的工作人员用行动诠释了责任与担当，他们对独居老人孙大爷的悉心照料，被院落居民交口称赞。“五一”期间，独居老人孙大爷痛风病突然发作。疼痛难忍的孙大爷向社区发出了求救信息，接到消息后，网格员迅速响应，第一时间在社区微网格群中及时通报情况，呼叫物业跟进，并及时赶到现场进行初步处理。医院人员到来前，物业工作人员一直陪伴



居民咨询物业相关问题。

在孙爷爷身边，安抚他的情绪，并与社区网格员和楼栋长一起联系医院、整理物品，为孙大爷入院做好准备。随后，协助医院顺利将孙爷爷接走治疗。在其住院期间，物业始终保持关注，与医院沟通了解治疗进展。孙大爷出院后，物业工作人员也没有丝毫懈怠。他们定期上门看望，关心孙爷爷的身体恢复情况，帮忙处理生活琐事。社区和物业全程跟踪孙大爷治疗情况，直至其康复出院。物业的邻里关怀服务中针对独居老人的巡访机制，在日常服务中为老人的生活提供了保障，在关键时刻为救助行动提供了有力支持。

“我们和社区协同，推出了八大服务包括邻里关怀服务、邻里文化活动、本地生活服务、治理协同服务等，向社区、院委会、居民公示服务内容和标准，让从未交过物业费的居民从不理解到认可物业服务价值，到形成物业费缴纳的习惯。”物业公司负责人卿旭表示。

数据显示，截至5月，100号院物业费收缴率已经超过70%。石人北路社区书记王琮说：“社区和物业一道解决了停车收费不公平、私占公用空间、非机动车棚长期私人占用等困扰院落多年的问题，赢得了认可和支

持。我们希望打造老旧院落市场化长效发展模式，形成居民买单、企业发展、社区提效的三赢局面。”

物业在邻里关怀服务中对老人实行巡访机制。

06>
华西社区报

基
层
实
践

2025年
5月20日
星期二
编辑 王晓春
版式 张进

