



4月7日午后,春日暖阳铺洒在成都市锦江区锦华路街道皇经社区金林中心小区中庭,新改造的景观带草木抽新,几位老人正慢悠悠地散步闲话,邻里间的谈笑伴着微风在小区里流转。谁能想到,就在几个月前,这里还被“居民怨愤拒缴物业费—物业资金断链服务停滞—供需矛盾持续激化”的死结牢牢困住。

□ 华西社区报记者 冯涔 社区供图

从10%到90%的逆袭 成都一小区从“治理死结”走向“春日暖阳”



金林中心的矛盾根源,是开发商资金链断裂留下的“历史欠账”:项目停滞、房屋延期交付、巨额滞纳金悬而未决,购房业主的合法权益受到严重损害,不满情绪在小区里不断积聚。在问题迟迟得不到解决的情况下,小区物业费收缴率长期卡在10%。负责服务的银林物业公司因资金枯竭,一度连员工工资都难以保障,小区陷入了“越不缴费,服务越差;服务越差,越不缴费”的困境。

三轮爱邻协商恳谈

把话语权还给居民,在对话中找共识

破局的起点,是皇经社区党委牵头搭建的“爱邻协商议事平台”。社区联合街道物业科等相关科室组建了专项工作小组,坚持“居民的事居民商量着办”的原则,先后组织业主代表、物业、相关科室开展了三轮面对面的协商恳谈会,把桌子摆到群众身边,把话放到台面上说。

协商的过程远比想象中艰难:一开始会议室里常常满是火药味,业主们对着开发商遗留的一箩筐问题倒苦水,觉得自己交了钱却没享受到应有的服务;物业也满是委屈,收缴率只有10%左右,正常运营都难以为继,更别说提升服务了。面对这样的情形,社区工作小组始终当好“中间人”,既不偏听也不偏信,一边耐心

倾听居民的诉求与不满,逐一做好记录、回应情绪,一边向物业解读政策、核算成本,引导双方跳出“非黑即白”的对立思维,朝着“服务不打折、居民能接受、物业能生存”的共同目标找办法。

一轮谈不拢就谈两轮,两轮没共识就谈第三轮。经过反复的成本核算、利弊分析和多轮磋商,银林物业表示,将原3.9元/平方米的物业服务费下调至2.8元/平方米,同时承诺服务标准不降低、后续改造逐步落地。

协商恳谈会后,社区工作人员和议事代表一起把协商的过程、降费的依据、服务的承诺给居民讲清楚、算明白。大家看到社区为居民办实事的努力和物业拿出的整改诚意,之前的对抗情绪渐渐消散,越来越多的居民从“站在对立面”转向“坐在一条板凳上”,共同认可了这份协商出来的新方案。

90%缴费率的背后

是信任重建,邻里共治的力量

“以前上门收费常常吃闭门羹,收缴率常年只有10%左右,我们都快失去信心了。”银林物业的工作人员感慨,“没想到新方案实施第一个月,收缴率直接冲到了85%,截至4月7日已稳定在90%左右。”

缴费率上来了,物业的资金压力得到了缓解,也第一时间兑现对居民的承诺:调解方案落地的第二个月,小区中庭景观改造工程就正式启动,曾经因为没钱一直荒着的公共区域,一点点变成了现在大家散步休闲的好去处。随着物业服务逐步跟上,小区环境变好了,居民的满意度也跟着上来了。

中庭新绿里的“三赢”

基层善治从来不是“独角戏”

“小区治理的坚冰能融化,靠的从来不是某一方的单打独斗,而是党委引领、街社联动、居民参与、多方共治的结果。”皇经社区党委书记马皎说,这场以爱邻协商议事为核心的破冰行动,最终实现“社区安定有序、居民舒心满意、企业正常运营”三赢,也为基层治理提供了一个可复制的生动样本。接下来,皇经社区还会继续依托协商议事平台,组织居民常态化监督物业服务质量,让大家的事大家商量着办、大家盯着办,确保惠民成果落到实处。

如今的金林中心中庭,新栽的绿植已经抽出嫩芽。这抹新生的绿色背后,是三轮协商、一次降费、无数次入户解释,换来的从10%到90%的缴费率回升。沟通通了,信任有了,治理的“春天”也就不远了。