

聚焦物业民生痛点,交流提质治理经验。8月11日,全区住宅小区物业突出问题整治和物业服务质量提升工作现场会在呼和浩特召开。据了解,呼和浩特市现有常住人口约366万,共有住宅小区3711个;其中二〇〇〇年以前建成的老旧小区2045个,城市体量大、老旧小区占比高,物业治理基础薄弱。

2026年,呼和浩特市全面启动物业管理专项整治提升行动,持续深化住宅小区物业服务专项治理。新城区团结小区北区、新城区名城国际小区、回民区水文华阳小区、玉泉区万锦观悦小区、赛罕区和兴园小区等因地制宜探索不同服务方式,为全区物业突出问题整治、服务品质提升探索出务实有效的新路径。

呼和浩特市探索住宅小区物业服务提质新路径

深耕物业专项治理 打造宜居民生样板

本报记者 马妍 文图

团结小区北区：“点单式”公益物业破解治理难题

始建于上世纪八十年代的团结小区北区,共有居民住宅楼221栋、常住人口1.9万余人,是一个典型的老旧小区。由于物业费收缴困难,市场化物业公司相继撤场,小区长期处于失管状态,最终由街道、社区兜底。2025年2月,新春社区创新性地成立了全区第一家社区公益性物业公司——内蒙古新势春耀物业管理有限责任公司,探索出一条党建引领、居民共建的物业服务新路径。

新春社区党委书记、居委会主任张强介绍,公司成立后,摒弃“一刀切”收费模式,创新在团结小区北区推出“点单式”公益物业服务。社区通过召开居民议事会、发放民意调查问卷,以少数服从多数原则,由居民共同确定物业服务标准。根据小区实际情况和居民需

求,设置了四个档位的服务套餐:240元/户/年,涵盖庭院日扫、楼道一周两扫、垃圾日产日清;300元/户/年,新增化粪池清掏、污水管道疏通;360元/户/年,增加停车管理、楼道灯、门禁、监控维护;480元/户/年,进一步增加24小时保安值守和绿化种植维护。居民可按需自主选单缴费。

目前,社区物业公司服务11个区块、50.13万平方米、6000多户居民,组建了37人的物业服务团队。值得一提的是,这37名物业人员全部是本社区居民,其中还有8名低保户,采取社区居民优先录用的方式,既帮助低保户通过劳动增加收入,也促进了社区居民就业。同时,由社区副书记担任公司法人,确保基层党的领导不悬空、公司运营方向不跑偏。

物业公司建立了“总体规划、分项执行、总体保障”的三级闭环管理模式。在分项执行中,各小区的费用收取、维护维修由共商议事小组统筹协调。针对不同小区收费率参差不齐的情况,公司创新建立资金池,实现内部交叉补贴、以丰补欠,确保各小区日常服务不掉队。资金池来源为居民缴纳的物业费以及社区饮水机、汽车充电桩等公共服务收益,其中80%用于物业服务人员工资,15%用于设施维护维修,4%用于低保户、孤寡老人等困难群体费用减免和节日慰问,1%用于物业人员购买大病保险及人身意外险。收支明细定期在小区线上线下公示,接受居民监督。



团结小区北区整洁有序

名城国际小区：从“乱”到“治”的蜕变之路

新城区赛马场社区的名城国际小区2012年建成,有13栋楼、1521户居民,曾因前期物业公司管理服务缺位,环境卫生脏乱,设施维护缺失、停车管理混乱,投诉即办投诉量不断攀升,业主满意度持续走低。

转机出现在今年。面对治理困局,海拉尔东路街道赛马场社区党委书记杨伟华介绍,小区构建起“社区党委—小区党支部—党小组—楼栋单元长”四级治理网格。社区“两委”干部、物业管理人员、物管会成员实行双向进入、交叉任职,小区环境改造、物业更换、资金使用等重大事项全部通过党组织主导下的多方协商议事平台集体商议。6月25日,业主大会正式表决签约,标志着业主对信托制模式的高度认可。

新物业入驻5个月,成效立竿见影。基础设施全面修缮——26个单元

门,其中2%用于激励热心业主,其余资金专款专用,所有收支都晒在阳光下。业主通过小程序可随时查看每一笔钱花在哪里,物业从“管业主”变成了“受业主委托管钱管事”。

组织体系是治理转型的根基。海拉尔东路街道赛马场社区党委书记杨伟华介绍,小区构建起“社区党委—小区党支部—党小组—楼栋单元长”四级治理网格。社区“两委”干部、物业管理人员、物管会成员实行双向进入、交叉任职,小区环境改造、物业更换、资金使用等重大事项全部通过党组织主导下的多方协商议事平台集体商议。6月25日,业主大会正式表决签约,标志着业主对信托制模式的高度认可。

新物业入驻5个月,成效立竿见影。基础设施全面修缮——26个单元

门禁全部维修更换,高层墙体脱落安全隐患得到处置,景观水系池底维修、护栏整体翻新有序推进;环境绿化系统提档——破损绿化地块集中修整,通过公开比选确定专业养护单位长效保障;停车秩序规范整治——重新规划地下机动车停放区域,增设非机动车充电桩,彻底扭转乱停乱放局面;保洁服务常态化提质——增加清扫频次,脏乱差现象逐渐改观。所有维修项目全部经过线上线下公示、业主监督,信息公示栏里六大类20余项应公开事项一目了然。

物业费收缴率稳步回升,群众满意度显著提高。名城国际用“信托制”这把钥匙,打开了业主与物业之间的“信任锁”,走出了一条业主共治、阳光透明、长效运营的小区治理新路子。



名城国际小区环境优美

水文华阳小区：闲置车位“养”出好服务

“以前小区没人管、车乱停,现在不仅环境干净了,物业费也不用自己掏钱,真是没想到!”家住回民区水文华阳小区的居民李淑萍感慨道。这个老旧小区共有7栋楼、351户居民,曾长期面临物业费收缴难、服务缺位、环境维护乏力等困境。

转机出现在全市物业管理专项整治提升行动中——新华西路街道通道北街社区党委书记张娜介绍,立足小区紧邻内蒙古医科大学附属医院的区位优势,街道、社区创新推行错时停车对外开放运营模式,让小区走出了“以车养服”的新路子。

内蒙古医科大学附属医院周边停车资源紧缺是民生痛点,而水文华阳小区内部日间车位大量闲置也是现实。社区和物业引入智慧停车系统,将闲置车位面向社会错时开放运营,让“沉睡资源”变成了“活水源头”。如今,停车场月均营收约8000元,这笔钱直接冲抵了业主的物业费,基本覆盖全体居民的整体缴费,有效解决了经费短缺的燃眉之急。

停车场的规范化运营带来的远不止经费保障。过去小区无人管理,外来车辆随意进出,安全隐患突出,环境卫生也无人问津。如今,社区常态化管理停车场的同时,同步加强了小区出入管控、安

保巡逻和卫生保洁服务——大门有人看、车辆有序停,楼道有人扫、垃圾有人清,整个小区从“无人管”变成了“有人护”。不仅如此,小区还依托“安家云”智慧物业系统,整合周边商超、药店、家政、社区餐厅等优质商户资源,推行消费积分抵扣物业费机制,居民在日常消费中累积积分直接冲抵物业费,进一步减轻了缴费压力。

从闲置车位到稳定营收,从无人管理到有序运维,水文华阳小区用实践证明:找准资源优势、用好市场化手段,老旧小区同样能实现居民得实惠、服务有保障、治理可持续的多赢局面。



水文华阳小区的“错峰共享停车场”

万锦观悦小区：便民举措营造舒心家园

交付整十年、常住人口约6000人、物业费2元/平方米·月——在玉泉区,万锦观悦小区凭借一套不走寻常路的服务模式,保持着比新建小区更旺盛的生命力。秘诀就藏在“2元/平方米·月物业费40%反哺”的承诺里:物业不靠物业费盈利,而是将这笔钱的四成直接转化为数十项便民服务,六成用于项目运维,走出了一条“让利”与“暖心”并行的新路。

好服务的前提是标准化的管理体系。呼和浩特市万锦物业服务有限公司项目经理张小燕介绍,万锦物业将传统的“四保一服”升级为四大标准化体系:从安保24小时无死角巡逻、保洁全天候高频循环,到设施设备的计划性巡检与预防性维护;从24小时400呼叫中心“前端受理、中端派单、后端跟进、限时办结”的闭环处置流程,到覆盖人事、绩效、财务的内控制度,一套严格的量化标准确保了这个庞大社区十年如一日地高品质运行。这套内部闭环机制将大量矛盾化解在社区内,极大地减少了对12345政府热线的占用,真正实现了“投诉不出小区”。

“40%反哺”的资金用在了刀刃上,打造出一系列有温度的增值服务。张小燕介绍,每逢中秋节和春节,每户业主都能收到价值约120元的节日礼品,十年未曾间断;每年为2500户业主提供一次免费全面擦窗服务,既解决了高层外窗清洁的安全痛点,又温暖了居民的心;24小时免费上门维修、70岁以上老人每年4次免费理发和一次健康体检、小区物业管家每月上门为独居老人做一顿饭、1周岁以下婴幼儿每季度可享受一次免费理发服务……这些细致入微的服务涵盖了从长者到婴幼儿的全龄段关怀。

在惠民配套层面,万锦观悦小区推行“业主众筹决策”机制,根据居民投票排名前五的需求,开发商提供空间让利,物业运营了“小锦家”社区餐厅(60岁以上老人6.9折起、主食免费)、社区超市、洗衣房、洗车坊、图书馆、游泳健身馆等一站式配套。更形成“物业费反哺闭环”:业主按时缴费获赠含洗衣、洗车、餐饮、购物券的“超值大礼包”,凭券可在社区商圈全场景抵扣,让居民享受到的不

只是整洁环境,更是衣食住行的实惠,实现了“以费促服、以服惠民”的良性循环。缴费激励和空置房优惠等正向机制,也保障了物业费收缴率和满意度持续双高。

小区42.4%的高绿化率背后,是一本严格的“绿化月历”和全员参与的精细养护。物业不将绿化全部外包,而是由保安、保洁、管家共同参与修剪、打药、除草,公司给予专项补贴,既提升了员工的责任感和收入,又大幅降低了维护成本。更深层的运营支撑在于万锦物业的全域资源共享:总部建立“总维修中心”与“400呼叫中心”双中心,实行被动接单闭环、预约抢单激励、计划性定期维保三种科学派单模式;大型洗扫车、吸粪车等重要资产由维修中心统一调配,各小区轮流使用,大幅降低了综合管理成本。

正是这套将标准化管理、暖心增值服务、惠民配套闭环与全域资源共享深度融合的“万锦模式”,让这个交付十年的小区不仅没有“老化”,反而焕发出更加旺盛的生命力,成为物业服务与基层治理有机融合的生动样本。



万锦观悦小区为居民打造温馨家园

和兴园小区：从“老厂记忆”到“完整社区”

赛罕区富兴社区的和兴园小区始建于2000年,有38栋楼、1142户、2786名居民。曾经小区内路面坑洼、管网破损、停车困难。如今,老旧小区改造让该小区面貌焕然一新——停车位从220个增至865个,新增绿化面积6505平方米,口袋公园、托育中心、养老服务中心、党群服务中心等一应俱全,一幅“完整社区”的图景已然铺展。

硬件“脱胎换骨”,软件如何跟进?改造容易,治理才是真考验。和兴园过去长期处于物业管理松散状态,“看不太见、找不太到、摸不太着”是居民对物业的普遍印象,0.8元/平方米·月的物业费收费率不足40%,12345投诉率居高不下,陷入“服务差—不缴费—服务更差”的恶性循环。改造完成后,富兴社区

党委着手为小区选聘“新管家”——先建支部、再选班子、后引物业,依法组建物管会,严格遵循公开招标准、居民联席会议现场议、业主投票表决的程序,选定了新的物业企业进驻,物业费维持0.8元/平方米·月不变,真正实现“钱不加、质提升”。

富兴社区党委副书记袁雨介绍,为了让治理体系真正运转起来,小区创新探索出“酬金制+四方监管+智慧物业平台”的新模式。物业公司不赚差价只挣酬金,所有物业费和公共收益全部进入共管账户,每一笔收支都晒在阳光下。小区党支部、物管会、物业企业、网格员实行“四位一体”合署办公,居民“进一扇门、办所有事”,诉求办结时间从7天缩短至2天,2024年以来累计解决居民诉求120余件。智慧

物业管理平台则让服务插上“数字翅膀”——居民手机一键上报问题,平台自动派单、限时处置、全程透明可查,物业从“等投诉”变为“主动找问题”。配套“社区党委—小区党支部—物管会—楼栋长—党员中心户”五级治理体系和五方联动议事机制,基本做到了“小事不出楼栋、大事不出小区”。

服务品质的提升带来了实实在在的变化——如今小区保洁服务明显改善,公共区域随时有人巡查维护,物业费收缴率从不足40%跃升至92%以上,居民满意度达95%以上。

从“老厂记忆”到“完整社区”示范样板,和兴园小区用治理转型的实践印证:老旧小区改造不是终点,而是“有人管、管得好”的新起点。



和兴园小区内物业工作人员清扫路面