



有了物业服务后,老旧小区大变样

我身边的变化

□ 本报记者 陈 磊
□ 本报见习记者 王宇翔

物业服务工作是关乎民生的“大事”。2020年12月,住房和城乡建设部等十部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》,明确提出扩大物业管理覆盖范围,街道要及时积极推动业主设立业主大会,选举业主委员会,选聘物业服务企业,实行专业化物业管理……逐步实现物业管理全覆盖。

2025年10月,北京市东城区天坛街道组织统筹辖区15个物业未覆盖小区完成物业引入,实现了辖区内物业管理全覆盖。在这些完成物业引入的小区中,地处天坛公园南门西侧的永内东街东里小区是较为特殊的一个。小区建于20世纪70年代,是典型的老旧小区,共有11栋多层板楼,自建成后一直没有专业市场化物业公司提供服务。

2026年7月10日下午,《法治日报》记者前往永内东街东里小区,探访这个小区引入物业服务的前前后后。

水管坏了自己解决

提起物业入驻之前的居住感受,今年50多岁的小区居民何女士直言“很压抑”。

她回忆,那时小区里到处是白色塑料袋,一刮风,随风飘起的塑料袋让人避之不及;小区内背街小巷更是脏乱差,非常影响居民生活。她还对一次报修经历记忆深刻。

那是2019年冬天,她家厨房的水管被冻裂了,先是“滴答滴答”地漏水,后来越漏越严重。她连忙给社区打电话求助。社区工作人员为她联系附近维修商贩上门维修,但商贩表示次日才能上门。无奈之下,何女士一家只能自己解决问题。“后来,我们遇到这种事就自己想办法了。”何女士说。

今年40多岁的小区居民梁先生对物业入驻之前的居住环境仍记忆犹新。

在他的印象中,以前小区楼道里到处张贴着小广告,社区组织清理过后很快又“旧疾复发”;作为公共区域,楼道内的照明灯坏了,很长时间都没有人管;还有杂物占据楼道空间,不仅妨碍上下楼,还存在安全隐患。

当时,让梁先生烦心的还有小区内机动车无序停放的现象。

梁先生介绍,以前小区未实行封闭管理,外来机动车可以随意进入小区停放,严重挤占了小区居民的停车空间。梁先生下班回到小区很难找到停车位,有时没有地方停车,就只能把车停放在小区外的马路边。“在路边停车算违停,早上如果不开走,就会被‘贴条’。”梁先生回忆,自己就曾因此被罚款。

居民们的“烦心事”还不止这些。

梁先生告诉记者,由于小区紧邻天坛公园南门,每当旅游旺季,会有许多游客从小区穿行至公园,给居民的生活带来不小干扰。居民们曾多次反映,但由于小区并无门禁系统,问题难以根本解决。

街道推动业主决定

根据民法典的规定,业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。选聘和聘请物业服务企业或者其他管理人,则由业主共同决定。

天坛街道办事处城市管理办公室四级主任科员王曦告诉记者,永内东街东里的物业引入工作始于2025年5月,除了小区居民对小区实施规范化管理的呼吁之外,希望小区能借着物业全覆盖的契机,引入专业的市场化物业也是推动工作落地的关键因素。

王曦介绍,在此之前,永内东街东里被列入东城区老旧小区改造名单。改造时,小区内所有的违法建筑均被拆除,小区的公共设施也得以更新,在这种情况下,多数居民期盼能够引入物业服务公司,对小区进行系统管理,保持改造成果。

“为针对性解决群众诉求,提升居民幸福感,天坛街道在个别小区先行先试的基础上,开始在永内东街东里引入物业。”王曦回忆,街道先是组织社区居委会、小区业主委员会(以下简称业委会)展开座谈,了解居民诉求后,街道经过考虑,决定将引入物业企业的相关信息进行公示,供小区内业主比较选择,同时支持业委会召开业主大会讨论决定。社区居委会、小区业委会随即入户征询业主意见并组织投票。

梁先生清楚地记得当时社区居委会、小区业委会入户的情形,当工作人员征询他的意见时,他详细咨询了物业企业的情况。“我们的关注点主要是物业费以及对应的服务项目。”梁先生说。

天坛街道探索老旧小区引入物业服务的举措与北京市的政策同向而行。

北京市2025年6月印发的《深化物业管理改革创新 持续提升物业服务质量三年行动计划(2025—2027年)》中明确提出,推动老旧小区物业服务全覆盖,计划2025年推动300个老旧小区引入物业服务,2026年扩大至1000个,2027年实现1800个全覆盖。

随后,业主大会召开,决议内容为:同意北京天岳恒房屋经营管理有限公司(以下简称天岳恒公司)为本小区提供物业服务 and 停车服务;同意与天岳恒公司签订物业服务合同和停车服务协议。

2025年6月底,永内东街东里小区便发布了业



主大会表决结果公示。

其中显示,永内东街东里小区2025年度第一次业主大会召开,小区共328户,总票权数328张。投票结果显示,参与表决票数及专有面积占比均符合《物业管理条例》规定;在有效票中,同意票数和所占专有面积均大于总表决票数和面积的二分之一,本次表决事项通过。

量身定制解决路径

2025年7月,物业公司入场,开始为小区居民提供物业服务。

在何女士看来,有了物业服务之后,小区大变样了,路面上再也看不到垃圾,背街小巷也被打扫得干干净净;物业公司有24小时联系电话,维修人员常驻小区,不管是换水管,还是房屋漏水,都能及时得到解决。

梁先生则注意到,楼道里堆放的杂物没那么多了。物业的工作人员经常在小区内巡逻,发现楼道有堆物现象,就联系业主进行劝诫,久而久之,业主也会主动清理楼道堆物。

此外,让梁先生感到欣喜的是,小区的停车难

问题解决了,在物业的主导下,小区重新规划了停车位,停车秩序明显好转,他还以一年2400元的价格租到了固定停车位。“虽然要花钱,但是再也不用担心没地方停车了。”梁先生说。

关于游客及网约车穿行小区的问题,天岳恒公司天坛项目部项目经理张女士告诉记者,物业公司在停车管理的同时,升级了小区的道闸系统,实行封闭式管理,进入小区的外来车辆需要登记才可通行。

此外,物业公司还为靠近天坛公园的小门安装了栏杆以及门禁系统,为小区居民发放了门禁卡,并请熟悉小区居民的保安岗值守,为没带门禁卡的小区居民开门,提醒游客不要误入小区。

在王曦看来,永内东街东里的蝶变,也是天坛街道辖区变化的缩影。天坛街道辖区内的居民住宅小区多为老旧小区,地处核心区且建成年代久远,有15个物业未覆盖小区,每个小区都因历史、区位、资源等原因,存在各自的治理难题,也因此管理问题频发,使属地兜底压力巨大。

“正因如此,街道秉持因地制宜,因区施策的理念,在物业引入、物业服务、物业监督等环节中,充分尊重每个小区的特点,量身定制解决路径,以群众观点推进精细化治理。”王曦举例,街道内未封闭、无资源、管理难的小区居民曾多次提出物业要“有办公点、能找到人”的要求,天坛街道对此创新性地设立了“候鸟经理”机制,物业经理每周定期记录在会议记录中,由物业根据会议记录提供物业服务。

2025年初至同年10月,在街道统筹下,15个物业未覆盖小区完成物业引入,惠及2422户居民,辖区内未管小区多,服务质量低,居民不满意的局面被逐步扭转。

漫画/高岳

经纬观

确立无物业服务小区引入市场化物业的法治路径

□ 王兵

2026年7月1日,笔者赴北京市东城区天坛街道调研老旧小区物业引入工作,恰逢北京城区遭遇暴雨天气,笔者看到,在天坛街道与辖区社区的防汛工作中,物业成为有效助力,通过迅速响应、巡查排水设施、清理落叶堵塞、设置警示标识等方式协助防汛。

这让笔者深切感受到,市场化物业的引入不仅是改善老旧小区日常管理的需要,更是以法治思维推进基层治理现代化的重要实践。具体体现在以下几方面:

一是依法引入。民法典为老旧小区物业服务提供制度依据。

民法典规定,业主可以自行管理建筑物及其附属设施,也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。这为无物业服务的老旧小区引入市场化物业服务提供了法律依据。天坛街道辖区住宅小区多为老旧小区,建成年代久远,权属复杂。物业服务企业引入之前,环境卫生、房屋维修、小区秩序等事项长期由街道社区兜底。然而,这已超出社区居民委员会职责范围——社区干部既非专业物业服务人员,也不具备相应的维修保养能力,许多居民诉求只能靠社区干部“刷脸”找相关单位协调解决,服务难以到位,居民自然不满意。更为关键的是,老旧小区改造完成后,若没有专业物业企业进行常态化维护,改造成果容易流失,投入的大量公共资源将付诸东流。天坛街道依法引入市场化物业服务,有效破解了老旧小区治理、管护难题,切实提升了小区居住品质与基层治理效能。

二是民主协商,业主共同决定须严格遵循法定程序。

引入市场化物业,核心在于让居民“愿意花钱买服务”,这同样必须建立在民法典确立的业主共

同决定制度之上。民法典第二百七十八条列举了由业主共同决定的事项,同时规定了严格的表决程序,对选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人等事项,规定应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决,并应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意——即“双三分之二参与、双过半同意”。笔者观察到,天坛街道坚持因区施策,根据不同小区居民意愿制定个性化方案,街道充分把握每次会议机会征集居民意见,将个性化服务需求记录在案,并建议纳入物业服务合同内容,实现了业主意志向合同条款的法治化转换;针对辖区内未封闭、无资源、管理难的小区,设立“候鸟经理”机制,物业经理每周定期抽出两天,前往相应小区所在社区内办公,这些做法体现了严格恪守法定程序的法治思维——在尊重各小区独特情形与现实需求的同时,始终坚持“双三分之二参与、双过半同意”的表决底线,确保业主共同决定的每一项结果都经得起法律的检验。

三是依法补位。物业管理委员会(以下简称物管会)依法履行物业管理主体职责。

老旧小区引入市场化物业面临的核心法律障碍之一,是缺乏主体来组织业主共同决定,签订物业服务合同、进行日常监督。民法典规定,业主可以设立业主大会,选举业主委员会,地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。然而,实践中部分老旧小区短期内难以成立业主委员会(以下简称业委会),法律为此保留了制度通道。天坛街道充分发挥业委会和物管会的作用,在尚未成立业委会的小区,组建物管会依法补位行使物业管理主体职责,组织业主共同决定选聘物业服务企业事宜,撬动各方资源参与治理。物管会的依法设立和有效运行,为业委会小区的物业引入扫清了法

律障碍,也为后续常态化监督提供了组织保障,体现了法律有依据、制度有安排、实践有创新的法治思维。

四是依法监督,构建物业服务常态化法治化监督体系。

民法典规定,物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托,依照民法典合同编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施,接受业主的监督,并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。物业服务引入不是终点,而是法治化治理的起点。仅靠政府单向监督难以实现长效治理。天坛街道构建了多元法治监督体系:政府层面,街道从群众满意、投诉即办、社区配合、部门评价、现场调研五个维度建立考核体系;居民层面,业委会和物管会依法对物业日常服务进行常态化监督,这是民法典赋予业主的法定权利,考核结果与属地图资源赋予、信用积分等挂钩,对物业企业运营成效产生实质性影响。这种“政府监管+业主监督”的双轨法治模式,确保物业服务持续在法治化、规范化轨道上运行。

天坛街道的实践启示我们,以法治思维推进无物业服务小区引入市场化物业,实现物业管理全覆盖,关键在于将民法典确立的业主权利制度、业主共同决定制度、物业服务合同制度与基层治理实践紧密结合,依法依规补齐社区治理短板;用足用好民法典赋予的制度工具。

当各方在法治轨道上各尽其职——街道依法统筹、社区组织协商、业委会和物管会发挥作用、物业企业依约服务、居民依法监督,街道、社区、物业的工作衔接将更加协调,老旧小区居民生活才能真正实现从“无人管”到“依法管”“管得好”的根本转变。

(作者系中国物业管理协会法律政策专业委员会副主任、北京市物权法学研究会副秘书长)

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 龚彦晨 郭玉强

2026年6月24日上午,在新疆维吾尔自治区克拉玛依市克拉玛依区综治中心服务大厅,一场现场教学正在进行。

这是一堂克拉玛依市各部门新任领导干部、新入职公务员的必修课,学员们需要前往综合受理窗口,通过实地观摩了解矛盾纠纷分流处置流程与部门联动运行机制,摸索基层社会治理的脉络。

克拉玛依区委政法委员会副书记夏斌曾是培训班的一名学员,如今已是综治工作的实践者。谈及学习经历,他告诉《法治日报》记者:“在接触综治工作前,我对综治中心的概念并不十分清晰,直到接受了培训,在现场看到它如何运作,才逐步对综治工作有了认识与了解。如今走上综治岗位,我更深刻地体会到,我们的工作就是站在群众立场化解矛盾纠纷,践行新时代‘枫桥经验’。”

“模糊—了解—体会”这一转变过程,恰恰是克拉玛依市平安建设制度体系持续夯实的生动体现。记者了解到,近年来,克拉玛依市锚定更高水平平安建设目标,以打破部门壁垒、激活基层动能、凝聚群众合力的方式,走出一条兼具时代特征与城市特色的平安建设之路。

治理润心绘就民生幸福图景

初夏的克拉玛依开放大学绿意盎然,2026年6月的一天,三十多岁的助教志愿者赵杰(化名)半蹲在花架旁,熟练地为盆栽松土、修剪枝叶,指尖翻飞间,一株濒临枯萎的绿植得到了拯救,即将重焕生机。

赵杰也是一名社区矫正人员。3个月前,他曾迷茫而消沉。而他的转变,得益于克拉玛依市创新打造的“司法行政+开放教育”协同教育帮扶体系。

2026年3月,克拉玛依市司法局与克拉玛依开放大学签订共建协议,打破司法行政与教育领域的壁垒,为社区矫正对象构建起思想教育、公益实践、技能赋能、学历提升“四位一体”的帮扶格局。收到自愿报名的通知后,赵杰报名参加了花草科目的助教项目,成为了一名志愿者。

“刚接受矫正时,我觉得抬不起头,也不知道以后的路该怎么走。感谢司法局给了我重新出发的机会,让我重拾对生活的信心。”赵杰坦言。

“重新出发”的赵杰,是克拉玛依市基层治理成效的鲜活缩影。克拉玛依市委政法委相关负责人告诉记者,克拉玛依市把治理触角延伸到基层末梢,把服务资源下沉到群众身边,让平安建设既有力度,又有温度,让法治阳光洒向城市每一个角落。

把矛盾化解在基层、解决在萌芽,是克拉玛依市基层治理的鲜明底色。

据克拉玛依市委政法委相关负责人介绍,全市各级综治中心聚焦主责主业,房产物业等重点领域,组织多部门开展排查,建立全量纠纷台账,搭建部门联动、多元共治的化解体系。近年来矛盾纠纷调解成功率保持在98%以上,一批积压多年的“骨头案”得到实质性化解。

基层普法宣传同样走出创新路径。独山子区综治中心法治“四合院”普法团队打破传统宣讲模式,通过“法治飞行棋”等互动游戏,让群众在趣味互动中掌握相关知识,实现从“被动接收”到“主动学习”的转变。

制度筑基织密平安共治网络

民生的幸福图景离不开制度筑基。

克拉玛依市委政法委相关负责人告诉记者,近年来,克拉玛依市不断完善治理体制机制,构建“1+4+N”平安建设体系,完善规划发展、社会共建、考核评价等工作机制,共治网络越织越密。

“作为矛盾化解的核心阵地,目前,全市综治中心规范化建设同步提速,已实现区、乡镇(街道)两级19个综治中心和110个村(社区)矛盾纠纷调解室全覆盖。”克拉玛依市委政法委相关负责人告诉记者。

“以克拉玛依区为例,当地细化36项年度重点任务,实行项目化管理,编制基层综治中心建设工作指引,培育‘玛河弯弯石榴情’等特色品牌,2026年上半年,该区累计受理纠纷4110件,办结率达98.7%。”克拉玛依市委政法委相关负责人说。

法治制度的持续完善,为平安建设提供刚性支撑。

克拉玛依市深化法治政府建设,在全疆率先建成“行政执法信息平台”,创设“个人法律费用保险”制度,全市执法人员持证率,村(社区)法律顾问覆盖率,法治文化阵地覆盖率均达100%。地方立法领域同步提质增效,以“13116”立法支撑体系、“421”意见征集机制推动立法精准贴合城市发展需求,以制度创新为营商环境保驾护航,让平安建设始终在法治轨道上行稳致远。

智慧赋能激活社会治理效能

克拉玛依市因油而生,因油而兴,科创基因一直根植于这座石油工业城市的发展脉络中。

2026年6月23日,克拉玛依市市场监督管理局药品安全监督管理科工作人员阿依凯麦尔·奥布力喀斯木和同事走进一家药房。不同于过去进门先查台账、逐项核对的传统模式,她掏出手机,对准门店专属二维码一扫,企业注册登记信息、信用状况、过往检查记录便实时呈现在屏幕上,全程数字化留痕,高效、规范。

这家药店的店员说:“现在监管人员进店统一扫码登记,检查流程规范清晰,我们不用重复准备迎检材料,负担减轻了不少。”

小小一枚二维码,体现出克拉玛依市以科技赋能平安建设,以智慧提升治理效能的实践路径。一段时间以来,克拉玛依市把数字化转型作为平安建设的核心抓手,以技术手段破解各类治理堵点难点。

据克拉玛依市委政法委相关负责人介绍,克拉玛依市打造掌上、家门口一体化服务体系,超96%政务服务事项实现网上、掌上办理,公安领域建成40余个综合服务窗口,实现“一窗通办”全覆盖。针对基层报表繁多、重复采集数据等痛点,克拉玛依市创新推出基层减负“一张表”数字化应用,社区信息采集工作量大幅下降,该模式目前已被推广至全疆9个地州市。

记者还了解到,克拉玛依市推动12345政务热线与一网统管中心合署办公,24小时值守,群众诉求、网络隐患统一平台派单、闭环办结。2025年以来,热线受理工单达9.62万件,接通率达100%,办结率达99.64%。

“从治安防控、政务服务到基层治理网格管理,数字技术全面渗透平安建设各环节,不断为城市长治久安注入创新动能。”克拉玛依市委政法委相关负责人表示,未来,克拉玛依市将持续深化平安建设实践,不断丰富治理内涵、创新治理方式,在建设更高水平平安新疆的征程上,书写精彩答卷。

克拉玛依瞄准更高目标持续深化平安建设