

# 无物业老旧小区改造后公共设施维护研究

柴璐璐, 夏 珑

华北电力大学, 河北 保定

收稿日期: 2022年6月2日; 录用日期: 2022年7月4日; 发布日期: 2022年7月12日

## 摘 要

小区是与居民日常生活联系最紧密的地方, 也是展现城市文明的窗口。它不仅对居民的生活产生直接的影响, 也关系到城市的经济发展水平, 反映出城市的综合素质。目前, 无物业老旧小区改造后公共设施的维护问题是国内许多城市都共同面临的难题, 同时也引起了政府、学者及社会公众的广泛关注。本文通过对老旧小区改造后公共设施维护存在的问题和原因进行分析, 提出了培养居民公共意识、加强维护人才培养、拓宽多方沟通渠道、打造多元维护体系等建议, 有助于为城市老旧小区升级改造、实现老旧小区改造后公共设施维护常态化提供参考。

## 关键词

无物业老旧小区, 老旧小区改造, 公共设施, 公共设施维护

# Research on Maintenance of Public Facilities in Old Residential Communities without Property after Renovation

Lulu Chai, Long Xia

North China Electric Power University, Baoding Hebei

Received: Jun. 2<sup>nd</sup>, 2022; accepted: Jul. 4<sup>th</sup>, 2022; published: Jul. 12<sup>th</sup>, 2022

## Abstract

Community is the place most closely connected with the daily life of residents, emerging the level of city civilization. It not only has a direct impact on the lives of residents, but also relates to the economic development of the city, reflecting the comprehensive quality of the city. At present, the maintenance of public facilities after the renovation in old residential communities without property is a common problem faced by many cities in China, and has also attracted extensive attention

from the government, scholars and the public. Based on the analysis of existing problems and reasons on maintenance of public facilities in old residential communities, suggestions as cultivating public awareness of residents, training qualified personnel capable of maintaining public facilities, broadening multi-party communication channels and building a diversified maintenance system have been put forward. It is helpful to provide reference for upgrading and renovation of old urban residential communities and normalize the maintenance of public facilities after the renovation in old residential communities.

## Keywords

Old Residential Communities without Property, Renovation of Old Residential Communities, Public Facilities, Maintenance of Public Facilities

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

社区作为城市社会的基础, 对我国现代社会的发展发挥着重要的作用, 也是政府开展社会治理的重要环节[1] [2]。但是, 随着社会进步, 居民生活水平不断提高, 那些曾经起到改善居民生活条件作用的小区, 如今已变为陈旧、落后的老旧小区, 暴露出基础设施落后老化、物业管理缺失、社区环境差等问题, 与功能完备、设施齐全的新兴社区形成了鲜明对比[3]。目前, 中国大规模城市建设已进入收尾阶段, 转而进入提高城市管理水平的阶段, 无物业老旧小区改造后公共设施维护的困境将影响到城市环境的改善和社会的全面发展[4] [5] [6], 需要尽早采取措施来应对老旧小区改造后公共设施维护的困境。

现阶段, 我国在无物业老旧小区公共设施维护方面缺乏相应的研究, 现有研究基本围绕老旧小区治理展开, 针对公共设施维护的研究大多倾向于对老旧小区的基础设施改造等表面问题的研究, 涉及老旧小区公共设施的维护困境和维护机制的研究较少, 没有形成研究系统。因此, 本文通过对老旧小区改造后公共设施维护问题进行研究, 挖掘出老旧小区更新中存在的问题和矛盾, 并结合国内外相关的理论与实践, 初步建立了老旧小区改造后公共设施维护方案, 以期为更有效地管理这种特殊类型的社区、促进社区的和谐发展与城市的文明进步提供建议。

## 2. 无物业老旧小区改造后公共设施维护存在的问题

### 2.1. 社区居民公地私用现象突出

老旧小区是指建成年代较早、缺乏专业管理、市政配套设施不足、社区服务不完善的住宅小区。其中, 社区居民多是退休人员和外来租户, 收入水平和受教育程度普遍较低。因此, 老旧小区内公共区域私搭乱建、楼道里杂物乱堆乱放、占用绿化带种菜、生活垃圾随处乱扔等现象屡见不鲜。部分居民为了一己私利使得“公有”变“私有”, 不仅侵害了其他居民的合法权益, 激发了邻里间的矛盾, 也不利于社区工作人员对公共设施进行维护和管理, 是目前老旧小区公共设施维护存在的主要问题之一。

### 2.2. 专业维护工作人才极度匮乏

老旧小区公共设施维护人才的匮乏体现在两个方面, 一是数量不足, 二是专业化水平不够。目前从事老旧小区公共设施维修、维护工作的大多是改造后入驻的物业公司的工作人员, 并非专门进行设施维

护的人员。因此只能进行简单的维修工作, 在处理很多公共设施问题时往往方法性和技巧性不足。不仅影响了老旧小区公共设施维护的效率和水平, 并且受限于工作人员的人数, 有些公共设施维护工作根本无法完成。同时, 由于工资待遇及工作环境不理想并且缺乏相应的人才激励机制, 使得社区很难吸引到优秀的专业人才, 工作人员流失快, 人才队伍不稳定。

### 2.3. 公共设施维护意见分歧严重

在公共设施维护问题上, 由于不同居民的利益诉求不同, 存在内部意见难以统一的情况。据调查, 在出现居民意见不一致的情况时, 有超过六成的居民希望通过召开业主大会或业主委员会来进行集体决策; 超过半数的居民希望通过利用线上线下的方式, 来搭建居民沟通平台, 促进居民共识的形成; 绝大多数居民希望通过入户调研、走访等方式, 了解居民需求; 其余还有较少的一部分居民认为发挥社区居委会的协调整合功能以及发挥社区党员的先锋模范作用可以起到一定的作用。但目前老旧小区内的协调工作主要由居委会和物业工作人员承担, 且并没有定期进行居民意见收集, 大多数居民的意见和诉求不能及时得到反馈。

### 2.4. 公共设施维护主体分工不明

政府相关部门、社区居委会、物业公司、社区居民、第三方社会组织等作为承担公共设施维护责任的主体, 对于老旧小区公共设施维护均发挥重要的作用。但是, 在目前的公共设施维护体系中还存在很多环节上的漏洞, 维护流程不规范、各主体分工不明确。“各扫门前雪”、“踢皮球”、“事不关己高高挂起”等问题十分突出, 造成了老旧小区公共设施维护的“公地悲剧”, 导致老旧小区改造成效反弹。如何实现政府力量、市场力量和社会力量的整合, 共同促进老旧小区改造后公共设施维护是亟待解决的难题。

## 3. 无物业老旧小区改造后公共设施维护问题的原因解析

### 3.1. 居民自觉维护意识不强

老旧小区公共设施的受益者和使用者是居民, 日常维护工作很大程度上也需要居民自觉参与。但目前, 老旧小区居民自觉维护设施意识不强是目前大多数老旧小区都面临的困境之一。这种自觉维护公共设施意识的缺乏, 将严重影响社区环境, 导致社区居民的居住品质越来越差, 满意度越来越低, 并形成恶性循环, 不仅难以形成良好的生活环境, 也加剧了邻里之间的矛盾。这给老旧小区公共设施维护工作带来了极大的困难, 对社区的日常管理和和谐发展产生不利影响。

### 3.2. 社区维护人才机制不灵活

目前的老旧小区大多存在着公共设施维护不及时、维护工作无法取得理想效果、维护成果得不到有效保持等问题。这些问题主要是因为缺乏公共设施维护工作考核机制和科学有效的评价指标, 导致工作人员对公共设施维护工作的重要性认识不足、投入力度和工作力度不够。并且, 由于对工作人员的工作情况无法进行考核评估和奖惩, 做好做坏一个样, 大大降低了工作人员的积极性, 使得物业工作人员在公共设施维护工作上存在顾此失彼的情况, 应付检查多, 主动开展工作少。

### 3.3. 多方主体沟通渠道不畅通

不同居民对于社区内的政策措施理解不到位、看待问题的角度不同、利益诉求不同等都会产生矛盾和分歧。并且, 老旧小区大多刚刚引入物业管理公司或者根本没有物业管理公司入驻, 对物业管理的不信任及社区内沟通协商平台的缺位无疑增加了协调各方意见的难度, 造成了沟通不及时、协商不一

致等问题, 严重影响了工作效率。既不利于促进主体之间进行理性有效沟通, 也不利于居民和社区工作人员及居民之间的冲突和矛盾的化解。一方面加大了公共设施维护工作的难度, 另一方面对物业公司、居委会等社区治理主体后续工作的开展产生消极影响。

### 3.4. 多元维护治理格局不健全

社区公共设施维护体系不完善和维护失序会造成在维护过程中工作安排不合理、各主体之间互相推卸责任、维护环节缺失等问题。目前大多数老旧小区并未对社区内公共设施维护的责任进行明确的规定和出台相应的政策规范, 使得目前的维护主体之间权责界定不清晰, 维护主体单一, 人员和维护工作不匹配, 进行的维护管理工作不足, 只能保证较低水平的维护成效。尚未形成一个以政府部门、社区居委会、物业公司、社区居民、第三方社会组织等多元主体协同治理的格局, 不利于维护工作的规范化、制度化、常态化。

## 4. 完善老旧小区改造后公共设施维护的对策建议

### 4.1. 培养居民公共意识, 提升居民个人素质

公共设施是完善社区功能、美化社区环境、方便居民生活的公用设施。从社区发展理论的内涵来看, 社区发展是一个不断发现社区发展中的问题从而寻求方法以满足居民需要的过程, 其主要目的是更好地满足居民的多元化需求, 社区内的公共设施则可以很好地保障社区的这一功能。公共设施维护是社区发展的重要环节之一, 并且公共设施的好坏能够从侧面反映出社区居民个人素质的高低。所以政府在为提高居民生活质量、优化社区居住环境而投资建设的同时, 也应该注重提升居民的公共意识和个人素质, 倡导形成“爱护公物、人人有责”的良好社会风尚。在创建良好居住环境的过程中, 作为社区的主人公及直接受益人, 居民应当在日常生活中爱护社区内的公共设施, 积极地参与公共设施的维护工作。这不仅可以使社区内随意破坏公共设施的乱象消失, 也有利于社区居民更方便地享受公共设施提供的便利, 解决居民集体利益和居民个人利益的矛盾, 提升社区居民的幸福感和获得感。

### 4.2. 加强维护人才培养, 优化社区生活环境

提高专业水平, 提供专业服务, 不仅可以满足老旧小区公共设施维护的需求, 还可以满足老旧小区环境不断变化的动态需要。员工专业水平的提高可以从以下两个方面来实现: 一方面, 提升现有工作人员的专业素质, 通过开展专业的维修培训, 学习专业的维修课程, 精进公共设施维护人员的业务水平, 这不仅可以提高公共设施维护的效率和水平, 使人员安排不充足的问题得到缓解, 还可以为居民提供更加专业的服务, 大大提升居民对社区的满意度。另一方面, 招聘公共设施维护的专业人才, 吸纳专业的人才可以为老旧小区维护工作注入新鲜的血液, 弥补现有人员专业水平欠缺的不足。同时, 新进的专业人才还可以对原有的工作人员进行指导, 使原有工作人员的业务素质得到提升, 实现提升专业技术和扩充人才队伍的目标, 为更好地完成老旧小区公共设施维护工作提供保障。

### 4.3. 拓宽多方沟通渠道, 提高设施维护水平

当前, 社会全面进入信息化时代。互联网技术的发展使“互联网+”时代进入快速发展期, 与各行各业都进行了深度的融合。但在社区公共设施维护方面, 居民与社区、居民与物业等的沟通却仍然受到传统方式的制约, 因此, 必须借助互联网技术手段, 搭建起多方共享的信息交流共享平台, 积极搭建沟通桥梁, 将解决问题的即时性提到最高。应当在社区、物业和居民代表的共同协商下, 汲取各方意见形成正式的议事规则和程序, 明确社区事务管理的主体及权责分配, 针对居民反馈问题形成完整的处理和反馈流程, 真正实现决策程序的制度化、民主化。针对公共设施维护问题, 可以组建专业人员和居民代表

组成评估小组, 定期对小区公共设施维护中居民、社区、物业等的行为和履职能力进行评估, 并及时对评估情况进行公示, 同时借助微信公众号、QQ群、微博等媒体平台, 实现线上和线下的联动, 及时收集居民反馈监督的相关内容, 加强各主体之间交流合作的同时保障相关工作的进展透明化。针对居民之间、居民和物业公司之间、居民和居委会之间关于公共设施维护容易产生矛盾的问题, 通过在专业人士中征集专业志愿者、购买或寻求法律援助或服务等方式, 充分调动专业力量, 设立“居民小法庭”, 将产生矛盾或有利益纠纷的问题交给专业人士以及各方利益代表共同决策, 共同参与矛盾的调解工作, 提高沟通成效。

#### 4.4. 依靠社区治理理念, 打造多元维护体系

习近平总书记提出, “要推进社区治理体系建设, 更好提供精准化、精细化服务, 实现政府治理和社会调节、居民自治的良性互动”。而公共设施的“共建和共享”属性, 要求社区必须通过“共治”来实现, 这与社区治理的理念不谋而合。新时代“治理”的理念强调网格化的关系, 各主体之间分工合作, 共同拥有平等的管理权以便对资源进行高效合理的配置, 因此, 其核心在于“多元”。社区公共设施维护也更加具体地体现在社区的所有相关利益人员、组织(包括官方和非官方)都能够社区的事务中发挥其功能, 也就是说在社区的公共设施维护中其主体不仅是单一的政府组织, 也不是完全的居民自治, 而是政府、志愿者、社区、物业、居委会和居民个人之间平等共存、协同合作, 基于相互信任的基础上形成透明的、网格化的、平等的合作关系, 最终形成一个以政府、物业公司、居委会、社会组织、居民等多元主体协同维护的格局。

### 5. 结论

无物业老旧小区改造后公共设施维护与居民生活的基本需求息息相关, 各级政府十分重视老旧小区的更新问题。但在实际实施过程中, 大量公共设施维护的需求与目前条块化的规划管理模式, 是老旧小区更新过程中的基本矛盾, 也是难点所在。老旧小区改造后公共设施维护不到位将影响到城市环境改善和社会全面发展, 需要尽早采取相应对策来突破老旧小区改造后公共设施维护的困境, 全面实现老旧小区的改造升级, 巩固老旧小区的改造成果。为解决老旧小区改造后公共设施维护不力, 改造效果反弹等问题, 本文通过对无物业老旧小区改造后公共设施维护存在的问题及原因进行分析, 提出培养居民公共意识、加强维护人才培养、拓宽多方沟通渠道、打造多元维护体系等建议, 为其他城市老旧小区更新改造提供了一定的借鉴。未来应继续强化各主体的公共意识, 明确追求公共利益的目标, 探索实现无物业老旧小区改造后公共设施维护常态化的新方法和新模式。

### 参考文献

- [1] 吴志强, 伍江, 张佳丽, 李郁, 赵燕菁, 阳建强, 王伟强, 周静敏, 刘佳燕, 司马晓, 林强, 周俭. “城镇老旧小区更新改造的实施机制”学术笔谈[J]. 城市规划学刊, 2021(3): 1-10.
- [2] 张平, 隋永强. 一核多元: 元治理视域下的中国城市社区治理主体结构[J]. 江苏行政学院学报, 2015(5): 49-55.
- [3] 王振坡, 刘璐, 严佳. 我国城镇老旧小区提升改造的路径与对策研究[J]. 城市发展研究, 2020, 27(7): 26-32.
- [4] 冉奥博, 刘佳燕. 政策工具视角下老旧小区改造政策体系研究——以北京市为例[J]. 城市发展研究, 2021, 28(4): 57-63.
- [5] 付诚, 王一. 公民参与社区治理的现实困境及对策[J]. 社会科学战线, 2014(11): 207-214.
- [6] 梅耀林, 王承华, 李琳琳. 走向有机更新的老旧小区改造——江苏老旧小区改造技术指南编制研究[J]. 城市规划, 2022, 46(2): 108-118.