

## 山西省长治市潞州区：

# 以“红色物业”全覆盖纵深推进无物业管理小区清零行动



长治市潞州区城市景观鸟瞰。

■记者 杜英姿 郭文治

潞州区为山西省长治市主城区，总面积356平方公里，总人口105万，其中户籍人口89万、流动人口16万；现有1151个居民小区，其中有专业物业公司运营的小区504个、自管小区520个、无人管理小区127个。作为老工业基地，潞州区人口密度大、住宅小区多、物业管理差、社会治理难，老旧小区无人管事、基层政府无权办事、基层治理无钱做事、物业企业无章理事，成为社会发展的痛点和堵点。近年来，潞州区围绕解决“四无”难题开展专项行动，全面加强党的领导，创新社会治理体系，以“红色物业”全覆盖为抓手，纵深推进无物业管理小区清零行动，探索了一条“党委领导、政府引导、市场主导、行业指导”的小区治理新路径。



长治市潞州区御林家园物业公司党支部开展主题党日活动。

### 小区治理“四无”难题

小区治理是城市基层治理的基础，关系到千家万户，既是群众关注的焦点，也是基层治理的难点。

**老旧小区无人管事。**潞州区老旧小区多数是上世纪七八十年代单位建设的集资房，以及城中村分散自建房或福利房。随着社会的发展和形势的变化，单位不再承担职工住宅小区的物业服务，小区逐渐陷入无人问、无人管的境地，基础设施旧、环境卫生差、治安管理难一度成为潞州区老旧小区的代名词。

**基层政府无权办事。**居民小区物业审批管理权大多属于市级住建等多个部门，日常监督责任在属地，区里对物业没有任何管理制约权限，客观上存在“管得了的看不见、看得见的管不了”的情况，区政府部门和街道社区缺乏对物业企业进行管理规范的有效手段。

**基层治理无钱做事。**长期以来，老旧小区处于游离散乱状态，由于物业

企业的管理权限分散于住建、民政、市场监督等部门，“九龙治水”问题突出。为此，潞州区全力构建街社三级物业架构体系。

市级层面主动下放权力。今年1月，长治市政府将主城区涉及住建物业管理市级住宅专项维修资金使用申请、物业服务企业信用等级评价等19项管理权限全部下放到潞州区。

区级层面积极承接。在山西省首家成立专门机构管理物业行业，组建政府直属正科级全额事业单位——潞州区物业管理服务中心，编制20名，公开招聘合同制人员46名，专门负责全区185家有运营项目物业服务企业的管理。针对市级下放的权限，快速对应制定业委会、物管会成立以及前期物业服务等级备案、公共维修基金使用等工作流程，4月19日，办理完成第一个公共服务事项。经过与市公维金管理部门多次协商，4月30日，第一个公共维修资金使用审批办理完成，实现了权限下放与承接的无缝对接。

**物业企业无章理事。**长治市也曾探索由市国资、工信部门牵头组织物业企业兜底老旧小区管理、提供基本服务的做法，但由于物业企业服务制度不健全、服务水平参差不齐、物业收费标准不一、缺乏社会责任感、缺少评价制约机制等问题，群众的基本需求得不到及时有效回应，导致物业企业与业主矛盾重重，拒交物业费、赶走物业企业等冲突时有发生。

治理盲区，在环境设施建设方面欠账较多，居民群众改善环境的诉求较为迫切，基层政府环境治理和资金投入压力较大。同时，老旧小区居民大多是退休、下岗人员和进城务工人员，收入普遍偏低，客观存在物业公司引不来、引来之后留不住的情况。

**物业企业无章理事。**长治市也曾探索由市国资、工信部门牵头组织物业企业兜底老旧小区管理、提供基本服务的做法，但由于物业企业服务制度不健全、服务水平参差不齐、物业收费标准不一、缺乏社会责任感、缺少评价制约机制等问题，群众的基本需求得不到及时有效回应，导致物业企业与业主矛盾重重，拒交物业费、赶走物业企业等冲突时有发生。

### 破解难题的对策办法

理顺体制机制，解决“无权办事”的问题。长期以来，小区治理的难点在物业，由于物业

企业的管理权限分散于住建、民政、市场监督等部门，“九龙治水”问题突出。为此，潞州区全力构建街社三级物业架构体系。

市级层面主动下放权力。今年1月，长治市政府将主城区涉及住建物业管理市级住宅专项维修资金使用申请、物业服务企业信用等级评价等19项管理权限全部下放到潞州区。

区级层面积极承接。在山西省首家成立专门机构管理物业行业，组建政府直属正科级全额事业单位——潞州区物业管理服务中心，编制20名，公开招聘合同制人员46名，专门负责全区185家有运营项目物业服务企业的管理。针对市级下放的权限，快速对应制定业委会、物管会成立以及前期物业服务等级备案、公共维修基金使用等工作流程，4月19日，办理完成第一个公共服务事项。经过与市公维金管理部门多次协商，4月30日，第一个公共维修资金使用审批办理完成，实现了权限下放与承接的无缝对接。

**物业企业无章理事。**长治市也曾探索由市国资、工信部门牵头组织物业企业兜底老旧小区管理、提供基本服务的做法，但由于物业企业服务制度不健全、服务水平参差不齐、物业收费标准不一、缺乏社会责任感、缺少评价制约机制等问题，群众的基本需求得不到及时有效回应，导致物业企业与业主矛盾重重，拒交物业费、赶走物业企业等冲突时有发生。

坚持党建引领，解决“无人

企业招聘党员，推动物业服务企业党建全覆盖。目前已有51家物业服务企业建立党组织，选派党建指导员和招聘党员129人，定期指导物业党建工作。

**坚持政府主导，解决“无钱做事”的问题。**无物业公司、无产权单位、无居民自管的“三无小区”是城市基层治理的难点、痛点、堵点，也是小区治理的关键所在。针对“三无小区”中存在的“无钱做事”问题，潞州区坚持政府引导、搭梁架桥，采取“政府投一点、企业让一点、居民交一点”的方式，吹响了老旧小区治理的“冲锋号”。

政府投一点，解决“开头难”问题。全区127个无物业管理小区，按街道区域划分，选派5家优质物业公司入驻，先期由政府投入200余万元，上门禁、装道闸、设门房、安监控，解决老破旧小区技防、物防缺失的问题，让居民有安全感；中期再投入450余万元，实行“一小区一对策”微改造，解决危墙重建、地面

坑洼、井盖缺失、化粪池堵塞等问题，适当美化环境，让业主有获得感；后期再免费提供保安、保洁、维修等服务6个月，让群众有幸福感。企业让一点，解决“中梗阻”问题。5家物业公司均设立党组织，法人为党支部书记，坚持“红色物业”理念，保证基本成本，实行“一小区一对策”，适当收取物业管理费用，同时对低保户等弱势群体适当倾斜，“红色物业”企业承担物业服务管理费用，彰显党以人民为中心的发展思想。

居民交一点，解决“可持续”问题。街道、社区、网格员、物业公司共同参与，贴心服务以情化之，入户调查了解所需，先试后买主动交费，逐步引导物业公司走市场化发展道路，实现良性循环。目前，微改造工作已经开始，5月底将全面完工。

**坚持行业指导，解决“无章理事”的问题。**针对现有物业公司良莠不齐、收费标准不统一、物业管理不规范等问题，潞州区坚持行业指导，突出重点、靶向发力，从统一

标准、完善机制、倒逼发展等方面着手，推进了小区治理工作制度化规范化。

制定标准抓规范。成立潞州

区物业管理行业协会，全区物业行业实行统一标准、统一服务、统一管理。将党建工作作为物业服务企业信用评价和服务竞赛评比活动的重要依据，将街道、社区对辖区物业服务企业评价意见作为物业服务企业等级评定的重要内容，将疫情防控、文明城市创建、禁毒攻坚等社会责任作为品牌物业服务评选的重要事项，推动全区物业服务企业服务标准化、规范化。

完善机制促监管。建立物管中心指导、街道日常接诉、社区具体承办、重大问题会诊等多种形式的受理解决办法，对“12345”热线、信访件、网络、上门投诉等多种情况立说立行、迅速整改；建立区物管中心、住建、市场监管、司法、公安、环保、消防、市容、街道等单位为成员的全区物业管理工作联席会议制度，对收费不合理、私搭乱

建、消防隐患等部门跨界问题，联合执法、消除疑难杂症；建立物管中心、街镇、社区三级联审机制，对涉及的公共维修基金使用、星级评定等公共服务事项现场办公、当日办结。

结果导向促发展。赋予社会评价高、群众口碑好的物业服务企业新建小区优先入驻权、续约权、招标权；达不到测评标准的，退出小区物业服务，由评价为优等的物业服务企业承接退出小区物业服务。今年以来，2家“红色物业”企业入选全国100家“加强物业管理、共建美好家园”典型案例，指导退出不合格物业服务企业10家，引导优秀企业接管小区23家，实现物业服务标准化、规范化。

三是强化机制建设。深化小区治理，强化服

务供给是一个重要方面。潞州区开展“红色物业”全覆盖行动的一个重要目的，就是加强物业服务，满足居民群众的服务需求，实现居民群众对美好生活的向往。面对服务制度不健全、服务水平参差不齐、物业管理不规范等问题，潞州区成立物业管理行业协会，强化行业指导、行业自律、行业监管，统一标准规范，推进小区治理制度化规范化。如：建立全区物业管理工作联席会议制度，对跨界问题进行联合执法，消除疑难杂症；建立物管中心、街镇、社区三级联审机制，对有关公共服务事项实行现场办公、当日办结；强化物业服务评价，选树先进典型，奖优罚劣，淘汰不合格物业服务企业。由于强化机制建设的支撑和推动，物业服务在小区治理中发挥了越来越重要的作用，提升了居民群众的满意度和认同感，彰显了“红色物业”的品牌效应。

（作者系中国组织人事报社总编辑）



长治市神农湖大桥。



长治市潞州区御林家园物业公司开展“重阳佳节 敬老孝亲”文艺汇演。

小区虽小，事关重大。作为城市居民的栖身之所和生活家园，小区是城市治理的神经末梢和毛细血管，也是城市治理的承压之地和微观基础。做好小区治理这篇大文章，事涉千头万绪，福泽千家万户。近些年来，山西省长治市潞州区坚持党建引领，聚焦痛点难点，大力开展“红色物业”全覆盖行动，着力构建“党委领导、政府主导、行业指导、市场引导”小区治理新格局，创新社会管理体系，纵深推进无物业管理小区清零，实现了城市基层治理的成功转型。党建发力，小区美丽。党建引领小区治理的“潞州探索”，是新形势下深化城市基层治理的生动实践，给人们带来了深刻的启示。

一是注重党建引领。推进城市基层治理，必须坚持党的领导，把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿基层治理和基层建设的一条红线。潞州区注重加强党建对小区治理的引领作用，在区和街镇两个层级成立物业管理服务中心，在社区设立环境和物业管理委员会，明确街道党工委副书记任物业管理服务中心主任，社区党委书记任环境和物业管理委员会主任；建立小区党支部+业委会+物业服务企业三方联动治理服务体系，形成党建联建长效机制；通过组建党组织+选派党建指导员+企业招聘党员，推动物业服务企业党建全覆盖。正是由于在全区范围内坚持上下结合、纵横结合，聚焦小区治理，织密和贯通党的组织体系，坚持组织引领和先锋引领，实现了党的领导“如身使臂、如臂使指”，从而把党的政治优势、组织优势转化为治理效能。

二是坚持人民立场。小区治理要坚持以人为本，动力来自居民群众，目的在于造福居民群众。无物业公司、无产权单位、无居民自管的“三无小区”是城市基层治理的难点、痛点和堵点。潞州区聚力“三无小区”治理，将其置于城市基层治理的突出位置，作为关键来抓，着力为老旧小区找管家。如：强化政府主导，解决“无钱做事”问题，“坚持政府投一点、企业让一点、居民交一点”，解决老旧小区技防、物防缺失问题；实行“一小区一对策”微改造，解决危墙重建、地面坑洼、环境美化等问题；坚持“红色物业”理念，引导物业服务企业履行社会责任，坚持不单纯以成本核算，并对弱势群体适当优惠倾斜，由企业分担有关费用。这些实实在在的惠民举措给居民群众带来了获得感、幸福感、安全感，体现了以人民为中心的发展思想。

三是强化机制建设。深化小区治理，强化服务供给是一个重要方面。潞州区开展“红色物业”全覆盖行动的一个重要目的，就是加强物业服务，满足居民群众的服务需求，实现居民群众对美好生活的向往。面对服务制度不健全、服务水平参差不齐、物业管理不规范等问题，潞州区成立物业管理行业协会，强化行业指导、行业自律、行业监管，统一标准规范，推进小区治理制度化规范化。如：建立全区物业管理工作联席会议制度，对跨界问题进行联合执法，消除疑难杂症；建立物管中心、街镇、社区三级联审机制，对有关公共服务事项实行现场办公、当日办结；强化物业服务评价，选树先进典型，奖优罚劣，淘汰不合格物业服务企业。由于强化机制建设的支撑和推动，物业服务在小区治理中发挥了越来越重要的作用，提升了居民群众的满意度和认同感，彰显了“红色物业”的品牌效应。

徐月高