

# 四川省巴中市： 激活小区治理链 共建和美生活圈

■记者 杜英姿 郭文治

习近平总书记指出,城市治理的“最后一公里”就在社区。社区是党委和政府联系群众、服务群众的神经末梢,要及时感知社区居民的操心事、烦心事、揪心事,一件一件加以解决。近年来,社区、物业公司和业委会三者之间的矛盾纠纷多发频发,如何协调三方关系、平衡利益诉求,已成为推动社区精细治理中的头等大事、头号课题。2021年以来,四川省巴中市巴州区回风街道回凤等社区党委以居民小区为单元,突出目标、问题、需求“三个导向”,探索开展物业党建联建试点,从组织体系、运行机制、精细治理三个方面同步发力,促进小区治理链精细化高效化,以高质量物业服务推进美好家园建设,为党建引领小区治理提供了有益的路径探索。目前,全市正在面上推广其做法。

## 突出目标导向建强组织体系 变各自为战为协同作战

巴中市始终把党建引领物业管理服务作为推动小区治理的关键一招,改变过去社区、物业公司、业委会在小区治理中各自为战的状态,整体性推动小区治理链力量协作联动。

协会组织在链上建立。组织10个业主委员会、13家物业公司成立社区业主委员会协会和物业公司协会,明确社区业主委员会协会指导小区建设、依法维权、推动业主委员会组建等5项职能,社区物业公司协会规范物业公司行为、行业评价等4项职责。协会组成人员按照组织任命、自我推荐、群众公选相结合的方式,由社区党委委员、环境和物业管理委员会主任担任协会会长,分别从小区业委会和物业公司吸收一批讲政治、有能力、敢担当的负责人担任协会副会长和协会会员。立足业委会维权和物业公司服务工作定位,发挥业委会协会和物业公司协会在小区治理中的从严管理约束作用,促进业委会和物业公司更好履职尽责。江南社区物业管理有限公司负责人王国庆谈到:“在物业公司协会的监督指导下,我们进一步细化员工岗位职责,建立了员工履职情况‘红黑榜’,物业管理服务水平大幅提升,得到了小区居民广泛认可,物业费收

缴率也从以前的50%提高到现在的85%。”

党的组织在链上延伸。社区党委下设功能型党支部——小区治理党支部,推动党的触角向小区治理链延伸。实行小区治理党支部成员与治理链组织成员交叉任职,小区治理党支部书记与社区环境和物业管理委员会主任、业主委员会协会会长、物业公司协会会长“四职合一”,小区治理党支部支委会成员由物业公司协会和业委会协会的党员组成,挂联督导小区业委会和物业公司党建工作,帮助1个符合条件的物业公司成立党组织,将党组织发挥作用的关口前移到业委会组建环节,确保业委会成员中的党员比例不低于50%。对未成立业委会的单体楼栋,探索由小区治理党支部牵头,组建物业管理小组,临时承担公共卫生保持、基础设施维护等职责。广电花苑小区居民王斌说:“小区治理党支部成立后,小区治理工作就有了主心骨,去年我们小区业主共同筹集资金安装了电梯,圆了我们的电梯梦。”

党员作用在链上发挥。由小区党支部摸排小区内党员,倡议住在社区的机关单位党员干部1200多名到社区、小区“双报到”,亮明党员身份参与小区环境整治、物业矛盾纠纷协商、疫情防控值守等工作。整合小区业委会党员、物业公司党员



巴中市居民在小区“邻里厅”休闲娱乐。

和居民党员力量,选定183名有热情、甘奉献、负责任的党员同志担任党员楼栋长,“一对一”做好每个小区楼栋居民的教育服务工作。新冠肺炎疫情防控期间,宇众徽城小区3名党员楼栋长积极响应小区治理党支部号召,冲锋在前、勇挑重担、恪尽职守,认真做好了责任楼栋居民疫苗接种和宣传发动、跟踪督促和接种服务等工作,确保小区43户190余名居民在最短时间内疫苗接种应接尽接,筑牢了小区居民疫情防控免疫屏障。

## 突出问题导向完善运行机制 变被动应对为主动介入

巴中市聚焦物业公司能进不能出、物业服务质量不高、业委会作用发挥不够、相互沟通不畅等居民反映集中的问题建立机制,主动介入小区治理的各个环节,把问题解决在萌芽状态。

强化社区主导,建立物业评价制度。明确在小区治理党支部的领导下,由物业公司协会和业委会协会加强对小区物业公司的聘用把关和检查考核力度。协会综合考虑物业公司资质条件、行业评价、工作成效等因素,为小区业委会聘用物业公司提出参考意见。同时,建立《物业公司履约档案》,对小区物业公司依法依规履约情况定期检查评估,检查评估情况作为对物业公司考核评分的依据。依据物业公司履约考核评分排名结果,对排名靠前的2个物业公司由社区进行表彰奖励,对排名靠后的2个物业公司向所在小区业委会提出“淘汰”建议,倒逼物业公司改进服务质量、提升服务水平。苗圃小区是一个老旧小区,物业公司协会在对小区进行检查评估后发现,小区物业公司公共环境保洁、公共设施维修、公共安全监管等工作均未达标,评分排名靠后,物业公司协会指导帮助小区更换了物业公司。



巴中市回凤亭社区北路华府小区党群服务站为居民提供代办服务。



巴中市回凤亭社区苗圃小区召开社区、业委会、物业三方联席会议,共商解决小区治理难题。

停车位300余个,有效解决了困扰桂花街小区居民多年的停车难问题。

## 突出需求导向促进区域共治 变粗放管理为精细治理

巴中市改变过去由社区“大包大揽”治理小区的做法,有效整合各类资源力量,把群众有效组织起来,紧扣小区居民需求,精细化解决居民的操心事、烦心事、揪心事,在积极服务群众中凝聚党心民心。

搭建平台推动邻里关系和睦。充分利用小区内的小区还房、架空层等资源,小区治理党支部、业委会协会和物业公司协会、业委会和物业公司共同出资出力,联合打造集读书学习、运动健身、休闲娱乐、协商议事等功能为一体的小区“邻里厅”,给小区居民创造相互交流、促进了解、增进友谊的共享共议共融场所,推动小区问题在沟通协商下化解,居民关系在相互交流中融合、邻里感情在共同空间内升温,让“陌邻”变“睦邻”。北路华府小区以前各类矛盾纠纷频发,信访投诉率居高不下,“邻里厅”建成后,小区居民之间、居民和物业之间在“邻里厅”就邻里纠纷、小区事务等进行协商33次,极大地缓和了邻里关系,现在小区居民信访率大幅下降。

整合资源推动公共空间更新。针对小区居民面临的智慧安防、智能充电等需求和投诉较多的高空抛物、噪音扰民等问题,小区治理党支部、协会组织及小区业委会、物业公司,会

同相关部门对小区架空层、公共区域广告、人防车位等产生的收益,明确收益管理主体及使用范围,推动改造或建设小区及周边的无障碍、适老、停车、充电、文化休闲、体育健身等设施。同时,引进养老、托育、家政等专门机构和社会组织下沉小区开展服务。整合社区治安巡逻、消防安全监管、民警、物业公司保安等人员,开展小区日常安全检查,督促物业公司在小区内合适位置全覆盖安装视频监控特别是防高空抛物监控、及时更换楼道损坏灯泡、配齐消防设施设备等。推动小区物业公司加强与公安部门、通信公司的合作,先后对5个小区门禁系统进行了人脸识别等智能化改造,对3个小区视频监控进行升级覆盖。

统筹力量推动服务功能下沉。在符合条件的小区建立党群服务站,把就业培训、计生服务、社保验证等社区服务事项下沉到小区。针对老年人、残疾人、困难家庭、双职工家庭等特殊群体,通过错时、预约、上门服务等方式,让小区居民不出小区即可办理。组建“小区管家”志愿服务队,广泛动员驻辖区机关事业单位在职干部、退休人员、大学生、党员等群体爱心人士470名加入志愿服务队,积极协调部门、企业、社区提供志愿服务资源,重点针对小区内的生活困难人员、空巢老人、留守儿童等弱势群体,组织开展文艺宣传、安全检查、健康体检、节日慰问等小区志愿服务活动。截至目前,“小区管家”志愿服务队开展志愿服务2000余次,帮助小区困难群众220人。(图片由巴中市委组织部提供)



巴中市城市景观。

点评

## 坚持党建引领 提升小区治理精细化水平 化解物业矛盾

■李 德

物业服务跟小区居民的日常生活密切相关,如果解决不好会影响党在基层群众心目中的形象,进而影响党在基层执政的群众基础。近年来,四川省巴中市针对小区居民关心的物业矛盾纠纷多发频发问题,强党建、补短板,通过优化物业管理服务、完善居民小区综合治理的顶层设计,不断提升居民小区物业纠纷矛盾的化解能力,以高质量物业服务实现小区居民对美好家园建设的期盼,有效提升了党建引领居民小区治理精细化水平。

一是严密组织体系,加强党的全面领导。基层强则国家强,基层安则天下安。巴中市围绕群众关心的物业管理服务,始终把坚持党的领导、加强党的建设作为提升居民小区综合治理水平的“关键一招”。通过把党的组织延伸到居民小区、建立专业性物业管理服务协会组织,发挥在职党员的先锋模范作用等有益探索,整合社区、物业公司、业委会、在职党员、社区居民等小区治理资源,完善小区治理链条,及时化解了社区居民关心的物业矛盾纠纷、环境整治、疫情防控等小区治理难题,充分发挥了党组织在小区治理中统揽全局、协调各方的领导核心作用。

二是坚持问题导向,完善物业运行机制。针对长期以来物业公司能进不能出、物业服务质量不高、物业矛盾纠纷难以有效化解、社区居民满意度不高等突出问题,巴中市坚持人民至上,正确处理“三驾马车”之间的关系,加强以物业矛盾纠纷化解为核心的居民小区综合治理。通过出台小区治理指引,建立物业评价制度、规范管理制度、联席会议制度等,倒逼物业公司规范服务内容和标准,激发了社区参与活力,有效提升了物业服务水平。社区党委建

立健全物业服务“全周期”运行机制,坚持事前及时发现问题、事中协商解决问题、事后综合分析问题,把物业矛盾纠纷化解贯穿小区治理全过程,及时有效把群众关心的小区卫生、安全维护、停车难等物业矛盾纠纷化解在萌芽状态。

三是强化服务为本,推动小区多元共治。巴中市坚持人民至上的服务理念,通过整合小区各类服务资源、推动服务力量下沉,促进小区多元共治,不断提升物业管理、就业培训、居家养老等服务水平,打造了小区居民家门口的服务体系,增强了小区居民的获得感、幸福感、安全感,以高质量小区服务凝聚了党心民心,增强了小区居民对党执政的认同感。通过搭建“邻里厅”、党群服务站、“小区管家”志愿服务队等民主协商议事服务平台,推动小区居民有事好商量、有事多商量、大家的事大家商量,推动了公共空间的持续更新,解决了长期以来困扰小区居民的高空抛物、噪音扰民等突出问题。以民主协商提升小区综合治理水平,既发挥了小区居民在小区精细化治理过程中的主体作用,促进了邻里关系的和睦,又发扬了全过程人民民主,创新了中国特色社会主义基层民主的生动实践。(作者系中国浦东干部学院中国特色社会主义研究院研究员)