

小店区：破解无物业服务小区治理难题

小店区位于山西省太原市东南部，常住人口141.1万，现有生活小区1157个，其中无物业服务小区296个，占比26%。面对无物业小区存在的无人管事、无钱办事、无章理事等问题，小店区以抓党建促基层治理能力提升专项行动为契机，紧盯无物业小区治理这块“硬骨头”，坚持将支部建在小区上，以“四个一批”为抓手，扎实推进小区党建，探索出一条能用、管用、好用的无物业小区治理路径。

紧扣一个目标 找准小区治理逻辑起点

小店区委高度重视，区委书记带头领办、科学谋划、大力推动，成立物业治理工作专班，推进无物业小区治理。通过深入调研、全面分析、广泛讨论，小店区委深刻认识到无物业小

区“三无”问题的根源在于无物业小区缺乏党组织的坚强领导，居民自治效果不理想，难以形成基层治理合力。只有建强小区党组织，才能将社区党组织与物业公司、物管会（业委会）、居民有机链接起来，为加强无物业小区治理提供坚强有力的组织保证。

为此，小店区坚持问题导向、目标导向，制定《关于加强社区物业党建联建促进物业管理服务水平提升的工作方案》等“1+N”制度体系，从推进无物业服务小区清零、物管会成立及运行、物业服务考核评价等方面进行了细化部署，有序推进物业治理水平提升。

推行四个一批 实现物业服务全覆盖

由于各种原因，无物业小区多数存在设施设备老旧、环

境卫生脏乱、居民投诉频繁的问题。为实现全区无物业服务小区物业服务“从无到有”，突破无人管、无从管、无法管的难题，小店区以社区为单元，突出党建引领，统筹各方力量，按照“公益为主、市场运作，多方联动、多元共治”的原则，推动无物业服务小区“大清零”。

“红色物业”帮建一批。结合老旧小区改造，对户数较多、规模较大、基础较好、集中连片的26个无物业小区，由辖区党委党建强、基础好，有能力、有意愿的“红色物业”企业帮建代管。

驻地单位协建一批。本着“谁的孩子谁抱”“谁有能力谁接”的原则，对存在隶属关系、位置紧邻的62个单位型宿舍，由原单位物业服务企业进行点对点协建，协助开展物业服务。

财政补贴过渡一批。针对居民少、规模小、分布散的150个无物业小区，由区财政按每月每平方米0.5元的补贴标准，给予物业企业前期6个月的过渡补贴，以“先服务、再征求、后收费”的方式，实现物业服务覆盖。目前有83个小区过渡期即将期满，全部实现市场化运行。

社区兜底承接一批。对58个无法引入物业企业的小区，充分发挥党员先锋模范作用和环卫部门基础兜底作用，确保小区居民享受到垃圾清运、设施维护等兜底服务。

做实四个要素 架起小区党建四梁八柱

推进小区党组织全覆盖。针对“一小区多网格”的小区，成立小区党支部，在网格成立党员小组，依托楼栋、单元设立党员中心户；针对“一网格多小区”的小区，成立网格党支部、楼栋（院落）党小组，依托单元设立党员中心户，构建“社区党委（党总支）—小区（网格）党支部—楼栋党小组—党员中心户”四级组织体系，进一步拉大管理框架。目前，全区无物业小区累计建立小区（网格）党支部104个、党小组192个，实现

小区党组织建设全覆盖。疫情防控期间，龙城街道新源小区充分发挥小区党支部的组织优势，组织在职党员、热心群众、小区商户等各方志愿力量有序开展疫情防控，将疫情防控责任落实到每一个楼栋、每一个商户，使党旗在小区防控阵地高高飘扬。

推进小区自治队伍建设全覆盖。以楼栋或单元为单位，推选有能力、有威望、有公心、愿奉献的离退休党员、在职党员或热心居民担任“两长四员”，目前累计推选出楼栋长1466名、单元长4275名；同时，从小区居民党员骨干、机关事业单位离退休干部、退役军人中选优配强小区党支部班子成员，把能力强、威望强、热心为群众服务的小区居民党员选为小区党支部书记，把积极性高的业主党员选为支部委员、业委会（物管会）主任，不断增强党组织的凝聚力和战斗力。

推进小区物管会全覆盖。由社区党组织牵头，街道审核把关，组织居民选举成立物管会，跟进完善物管会议事规则等7项制度，以制度形式规范物管会运行。建立小区党支部和小区物管会“双向进入、交叉任职”制度，推行具有业主身份的小区（网格）党支部书记和物管会主任“一肩挑”。以小店街馨园小区为试点，推行物管会和党组织同组建、阵地和制度同建立、财务和服务同监督的“双组双建双监督”模式，形成“社区主导、物管会自管、业主参与”的治理新格局。馨园小区的经验做法已复制推广到174个无物业小区。同时，注重培育“造血”功能，盘活小区闲置用房、共有区域、零星地块等公共资源，收益部分反哺物业费缺口，基本实现了“有人管事、有钱办事、有地议事”。

推进小区党建阵地全覆盖。在老旧小区改造、国有企业移交党员活动场所时，通过新建一批、协商共建一批等方式统筹推进小区党群服务阵地，目前已建立小区（网格）党群服务站235个。馨园小区将

一处400平方米闲置库房打造成党群服务站，作为支部成员办公和业主办理物业事项的場所，并根据党员、居民需求设置了组织生活室和文体活动室等，实现了党员活动有阵地、业主议事有场所、居民活动有空间。

实现三化融合 促进小区治理常态长效

小区治理制度化。坚持“民主事项党组织先议、重大事项党组织先审”，定期召开小区物业党建联建联席会议。在小区党组织领导下，依托物管会开展物业监督服务评价工作，推动物业管理服务水平不断提升。分类推进党员、群众星级积分制管理，实行积分与小区便民服务事项挂钩，激励党员、群众积极参与小区治理。搭建听证会、论证会、座谈会、协调会、议事厅等民主协商议事平台或载体，逐步实现自我服务、自我管理、自我教育、自我监督。

网格管理精细化。根据无物业小区院落布局，进一步划细划小微网格674个，选优配齐网格辅助员1400余名。推行网格服务管理“四必到、四必报、六必清、八必访”的“4468”工作法，建立自上而下的信息快速传达和自下而上的问题有效反映机制，通过走访面谈、线上交流、线下沟通会等方式，收集了解小区居民个人诉求，协调各“双组双建双监督”小事、难事、大事”，提供精准化服务，做到民情在网格掌握、矛盾在网格化解、问题在网格解决、服务在网格开展。

做实服务保障。通过新建、改建、联建、划拨、共用等方式，建成446个小区党组织阵地；制定小区党组织职责清单，推行轮值班值守、帮代办办、应急响应等制度，让小区党组织有地议事、有钱办事、有人干事。

庙前街道将275个楼院优化为98个小区（网格），党组织覆盖率达到100%，小区党组织阵地全部按照有统一标准、有制度规范、有基本设施的“三有”标准规范提升，做到让小区居民“有地议事”；柳巷街道利用铜锣湾、钟楼街、食品街的企业集聚优势，协调驻地企业为小区党组

织提供5个“微阵地”。区财政每年对每个小区党组织补助5000元工作经费，对支委和党小组长补助500元通讯补贴。

因地制宜 划细治理单元

迎泽区共有91个城市社区、1297个小区，每个社区平均服务14个小区、近万居民。在基层治理和服务群众中，存在党组织力量薄弱、服务群众不到位的问题。为此，迎泽区在小区重点开展了三方面工作。

织密组织体系。依托现有网格划分，按照“居住集中、利益相关、便于管理”的原则，统筹小区和网格分布，构建了“社区党委—小区（网格）党组织—楼院（微网格）党小组—党员中心户”的组织体系。

实现党的覆盖。截至2022年底，1297个小区全部成立了党组织，有85%的小区党组织和网格设置吻合，实现资源、力量、功能“三方融合”。通过划细治理单元，建强了党建引领基层治理的“动力主轴”。

做实服务保障。通过新建、改建、联建、划拨、共用等方式，建成446个小区党组织阵地；制定小区党组织职责清单，推行轮值班值守、帮代办办、应急响应等制度，让小区党组织有地议事、有钱办事、有人干事。

庙前街道将275个楼院优化为98个小区（网格），党组织覆盖率达到100%，小区党组织阵地全部按照有统一标准、有制度规范、有基本设施的“三有”标准规范提升，做到让小区居民“有地议事”；柳巷街道利用铜锣湾、钟楼街、食品街的企业集聚优势，协调驻地企业为小区党组

织提供5个“微阵地”。区财政每年对每个小区党组织补助5000元工作经费，对支委和党小组长补助500元通讯补贴。

广泛动员 凝聚治理合力

小区党组织成立后，如何发挥头雁引领作用，带动广大党员群众深度参与基层治理，是其工作的着力点。实践中，迎泽区采取了“找党员、选头雁、聚合力”的“三步走”措施。

找党员。广泛发动小区所辖各方面力量，采取居民党员“入户摸底”、在职党员“动员报到”、驻地单位党员“上门发动”、物业企业党员“邀约吸纳”等方式，将11200余名党员分类建立台账，推行“群众点单、社区派单、党员接单”模式，深度参与小区治理，为基层治理注入“红色力量”。文庙街道将357名在职党员与网格员一道进小区入楼栋、分组分片开展服务。

选头雁。按照有能力、有公心、有热情、有威望的“四有”标准，重点从居民、网格员、物业企业和驻地单位负责人等党员中，采取“个人自荐、居民推荐、组织选派”等方式，经组织程序，推选251名居民党员、选派442名社区干部担任小区党组织书记，选配1183名居民党员、网格员和物业企业、驻地单位负责人等担任小区党组织兼职委员，打造一支素质优良、担当作为的“领头雁”队伍。老军营街道通过日常活动、入户走访、座谈交流等形式，精选出一批懂业务、敢担当、能干事的居民党员，经组织程序，推选担任小区（网格）党组织负责人。

聚合力。小区党组织通过与机关企事业单位契约共建、与大型商场结对包联、与临街门店共驻共建、与物业企业交叉任职、与居民群众共治共享等形式，充分释放“虹吸效应”，凝聚起全员参与基层治理的强大合力。庙前街道水西关街一社区

力，及时总结疫情期间机关企事业单位在职党员下沉一线参与疫情防控的有效经验，以“网格先锋队”小程序为载体，建立起在职党员“平时报到服务、急时就地转化、平时定岗定责、急时补位协作”的平急转换机制，制定在职党员评价、反馈、使用全链条闭环管理办法，激励在职党员参与小区治理活力。

完善服务队伍工作机制。整合小区（网格）内党员骨干、社工、物业负责人、业委会成员、志愿者等力量，成立小区（网格）服务队，在小区党支部的领导下，开展“敲门”行动“扫楼清底”，建起“8本账”，通过微信群、小程序等方式，实现线上线下快速响应，构建信息收集、问题发现、任务交办、结果反馈的“一键通达”工作闭环，近距离为居民群众办实事，做到“小事不出格，解决不隔夜”。万柏林区玉园翠景党支部成立小区业委会，整合小区（网格）内党员骨干、社工、物业负责人、业委会成员、志

迎泽区：激活“小区党建”红色动能

与8家驻地单位签订共驻共建协议，发动220余名党员下沉小区参与疫情防控、环境整治、扶贫帮困等重点任务。

分类施策 解决治理难题

迎泽区针对有物业管理小区、单位自管小区、无物业管理老旧小区等不同类型小区的特点，围绕基层治理方面存在的“物业服务不优、群众反映集中、平急转换不畅”等主要问题，分类施策、精准破题。

解决物业服务不优的问题。针对有物业管理小区，向物业企业下派党建指导员178名，成立党支部24个，持续打造“红色物业”品牌，每年组织业主对服务质量进行评价，不断提升服务质效；针对无物业小区，采取“政府主导、街镇兜底、居民自治”三种模式，全面盘活资源、实现良性运转。目前，59个无物业小区利用内部停车场、空地等资源，通过收取停车费，开设便民超市、配建小区食堂等方式，实现“自行造血”。桥东街道枣园小区通过党建引领成立了业主委员会，引导居民众筹搭建起小区外墙，整修监控设备，“无人管”小区变为居民“自主管”小区。

解决居民反映集中的问题。此前，由于社区工作人员人手不足，普遍存在“人少事多”的情况，居民反映的问题不能及时有效解决。为解决这一问题，迎泽区在各居民小区内成立小区党组织，建立“1+3+N”议事协调机制，即由小区党组织牵头，社区居委会、物业企业、业委会（物管会）三方参与，相关单位、驻地单位、片警、党员和居民代表等共同协作，实现“群众的事群众办”。852个小区党组织先后解决了热力管道、自来水“一户一表”等老旧小区改造中的热点难点问题1340余件。

解决平急转换不畅的问题。大力推动“专常转化、平急结合”，小区党组织与报到党员签订承诺书，为党员量身设岗，

提供修理电器、代缴水电费、疏通下水道、送药送医上门等服务。万科金域国际小区党组织召集小区内党员群众、律师、医护人员等，实现线上线下快速响应，构建信息收集、问题发现、任务交办、结果反馈的“一键通达”工作闭环，近距离为居民群众办实事，做到“小事不出格，解决不隔夜”。万柏林区玉园翠景党支部成立小区业委会，整合小区（网格）内党员骨干、社工、物业负责人、业委会成员、志

愿者等力量，成立小区（网格）服务队，在小区党支部的领导下，开展“敲门”行动“扫楼清底”，建起“8本账”，通过微信群、小程序等方式，实现线上线下快速响应，构建信息收集、问题发现、任务交办、结果反馈的“一键通达”工作闭环，近距离为居民群众办实事，做到“小事不出格，解决不隔夜”。万柏林区玉园翠景党支部成立小区业委会，整合小区（网格）内党员骨干、社工、物业负责人、业委会成员、志



太原市迎泽区金湾小区物管会成员与居民协商议事。

街镇党（工）委向区委组织部分别申报3名优秀小区党组织书记个人事迹材料。每月中旬，由区委组织部举办现场评选，参评小区党组织书记个人采取5分钟“自我介绍+视频（幻灯片）演示”的形式，充分展示小区党建工作情况。区委组织部等相关职能部门及街镇党（工）委分别选派评委参与，评选出本月“十佳小区党组织书记”。

强化典型引路。每季度最后一个月，组织部分区直部门、街镇党（工）委相关负责同志和

擂台比武 激发“头雁效应”

为全面加强小区党组织书记队伍建设，迎泽区每月开展一次“十佳小区党组织书记”评选活动，通过优秀小区党组织书记讲故事、谈经验、晒亮点，进一步形成比学赶超、争先先进的浓厚氛围。同时，每季度举办1次“巡回讲堂”，围绕小区党建、物业治理等工作，邀请省、市、区相关部门负责同志进行专题辅导，组织优秀小区党组织书记介绍经验，并前往部分小区党组织进行实地观摩。今年3月13日，迎泽区评出了第一期“十佳小区党组织书记”，其中，7位是小区居民党员，3位是社区年轻干部。通过“擂台比武”以赛促干、以赛破题、以赛创优，展示了优秀小区党组织书记工作中的特色亮点及初步成效，为大家提供了相互借鉴、相互学习的平台。

优化评选程序。每月下旬，组织部分区直部门、街镇党（工）委相关负责同志和

涵养社区文化”的“5+3”服务机制，进一步打造舒适的住宅小区，切实增强小区居民的获得感、幸福感、安全感。同时，太原市积极拓宽服务思路，在312个社区食堂设立帮代办点，惠及所辖小区内“一老一小”等特殊群体23.5万余人，日均服务约1.3万人次。全市1378个帮代办点受理群众事项53169件，服务群众115531人次，有效拉动了基层服务的力度、广度和温度，形成了城市基层治理精细化的“太原样本”。

（上接B1版）

激发居民自治活力。一方面，组建居民自治组织，严格依据《太原市业主大会、业主委员会组建运行工作指南》和《太原市物业管理委员会组建运行工作指南》，由社区党组织牵头，街道审核把关，推动小区业委会（物管会）应建尽建。全市符合条件小区已全部成立业委会（物管会），覆盖率达85%，同步全部

（物管会）议事规则等7项制度，规范业委会（物管会）运行。另一方面，搭建居民自治平台，由小区党组织牵头，设立听证会、议事厅等民主协商议事平台，引导居民走出家门、参与小区事务，逐步建立信息快速传达和问题有效反映机制，实现居民自我服务、自我管理、自我教育、自我监督。

健全协商议事机制。在调整完善区、街道、社区三级党建协调委员会基础上，进一步延伸

到小区，定期召开党建联席会议，推动区域共建、事务共商、服务共享、资源共用。实行“小事快速响应、大事协商共议、难事快速响应、大事协商共议、难事快速响应”模式，推行小区“民主事项党组织先议、重大事项党组织先审”，采取“支部提、多方议、集体决、群众评”4步走，构建起小区党组织领导下的业委会（物管会）、物业服务企业及基层各类组织协调运行机制。对于小区无法解决的问题，如多年历史遗留问题或涉及城管、市场监管

等其他行政单位的事项，由小区党组织依托“平安太原”APP，逐级上报社区、街道，协调相关部门共同解决，实现“小区吹哨、部门报到”。

聚焦需求优化服务机制 助力“服务延伸进小区”

太原市秉持“服务就是最好的治理”工作理念，组建多元服务队，引入社会力量，完善服务机制，用高品质服务擦亮“邻