

安徽省芜湖市： “三项机制”助推党建引领物业服务提质增效

■中共芜湖市委组织部

随着城市化进程不断推进和经济社会不断发展，人民群众对美好生活有了更加强烈的向往和更高的期待，其中最直接、最现实的感受就来自于居住环境好不好、优不优，这都与物业管理水平息息相关。近年来，为解决好物业管理服务存在的管理机制不健全、物业服务意识淡薄、服务质量不高、“老大难”问题，安徽省芜湖市大力推进“党建引领、物业芜湖”工作，通过建立健全“问题发现、动态退出、长效监管”三项机制，为物业服务企业画清红线、明确底线，推动全市物业服务水平不断提升。

发现问题抓整改 动态监管看长效

多渠道构建问题发现机制。创新搭建“芜湖物业整治提升”群众诉求感知系统，由社区党组织和小区（网格）党支部发动辖区内网格员、保洁员、楼栋长、外卖小哥等

群体，在全市1601个住宅小区逐栋张贴系统二维码，鼓励居民通过“随手拍”“随时传”方式反映物业工作存在的突出问题，累计收集问题10批次5345个。将系统内群众反映问题比较集中的373个住宅小区纳入“重点关注名单”，按照“一小区一方案”要求，由街道社区党组织督促物业服务企业抓好整改。聘请3家第三方机构、邀请50名人大代表、政协委员全程监督，安排10位媒体记者全程随访，动态了解问题整改进度，相关情况定期通过市级媒体向广大居民进行公开。

分层次构建动态退出机制。依托市级“党建引领、物业芜湖”工作联席会议制度，定期召集相关部门对问题整改情况进行分析研判。对在整改过程中存在慢作为、不作为问题的15家物业服务企业，及时给予“黄牌”警告，纳入“谨慎选聘企业”名单并向社会公开，让“躺平”者难以立足。对在整改过程中存在群众满意度低、兑现承诺能

力差、问题久拖未改的物业服务企业，由小区（网格）党支部及时收集民情民意，在街道社区党组织的指导下，配合业委会或物管会召开业主大会进行意见征询，按照法定程序做好清退工作，截至目前共清退物业服务企业41家。清退结束后，由街道社区党组织指导业主委员会委托资质较好的物业服务企业提供临时性服务，对不具备条件的由9家国有物业服务企业提供兜底服务，直至按程序选聘正式物业服务企业入驻。

常态化构建长效监管机制。注重抓常抓长，建立物业服务动态监管机制，每月由各县市区、开发区对辖区内所有住宅小区进行全覆盖考核测评，测评结果全部量化赋分，按照得分从高到低的顺序进行排名，通过“大江资讯”微信公众号等渠道向社会公布，自觉接受群众监督。对长期排名靠后的物业服务企业，由市、区两级根据问题严重程度和整改开展情

况分级进行约谈。发动全市82个市直、驻芜单位在“双联系”社区中包保1个物业矛盾多、整改难度大的小区，按季度开展物业巡查，帮助协调解决各类困难问题。2022年以来，全市物业服务覆盖率从68.4%提高至目前的100%，物业费收缴率从55%提高至81%，业委会组建率从43.6%提高至99.2%。

居民自治聚合力 物业纠纷巧化解

物业服务企业得到有效监管。三项机制的建立，有效激活了物业主管部门、新闻媒体、街道社区党组织、居民群众等对物业服务企业进行监管的积极性，逐步构建起多维度、全方位、立体化的监管体系，让物业服务慢作为、“躺平”不作为的企业在芜湖站不住脚、立不住根。在第三方机构对问题突出的住宅小区开展的整治验收测评中，合格率达97.3%。

物业整体水平得到全面

加强。通过构建“问题发现、动态退出、长效监管”的工作闭环，全市物业服务工作存在的各类突出问题得到了有效解决，物业服务工作质效得到了全面提升，涌现出一批党的建设强、社会责任强、经营管理强、服务能力强、群众满意度高的小区，全市共有11个小区获评全省“皖美红色物业”示范小区，全省住宅物业管理服务提升行动部署会暨“皖美红色物业”建设推进会在芜湖召开。

居民自治热情得到全面提升。在开展党建引领物业治理的过程中，各小区（网格）党支部在社区党组织的统一领导下积极发挥作用，培育了一批乐于奉献、积极参与自治的居民骨干，共有165人成为江城物业监督员，深入小区了解民情民意、帮助协调解决物业问题。全市278个城市社区内共设置“红色议事厅”769个，每月组织各方面人员参与联席会议，清单化、闭环式协商解决物业矛盾纠纷。

海南省东方市八所镇： “巷长制”解决烦心事 “微治理”撬动大民生

■中共八所镇党委

海南省东方市八所镇行政区域总面积303平方公里，辖15个社区、30个行政村，共397个村民小组，常住人口约22.7万人。为进一步提升基层治理精细化水平，破解基层治理难点堵点，八所镇在全镇26个村（社区）创新试点推行“红色巷长”助力“东方党旗红”党建工程品牌创建工作，推行“支部+巷长+N个机制+N项活动”网格化治理模式，创新推行“五项举措”，构建“居民提议、巷长商议、支部决议”的党建赋能基层治理、乡村振兴新格局。

推动运行机制重塑，建强基层治理组织机构。制定出台《八所镇创建“红色巷长”助力“东方党旗红”党建工程品牌试点实施方案》，建立巷长团联席、积分兑换、红黑榜、差异化奖惩、巷长轮值、经费保障等七项工作机制，由镇党委书记挂帅，组织谋划部署推动试点工作，投入经费20余万元规范

巷长牌、工作牌、服装等。2023年7月，八所镇“红色巷长”基层治理创新实践获评第一批海南省基层治理创新乡镇（街道）级试验区。

推动人员队伍重塑，夯实基层治理神经末梢。按照试点村（社区）巷子分布结构和就近原则，从本村（社区）“一核两委一会”中推选党员干部兼任巷长，或者由本村（社区）党支部组织召开巷子居民会议进行推选，随后组建成立本村（社区）“巷长团”。截至目前，已组建“红色巷长团”26个，设置“红色巷长”446名，确保“一村（社区）一团”，实现“三创”（创建全国文明城市、国家卫生城市、国家生态文明建设示范区）网格区全覆盖。强化队伍管理，“红色巷长”实行轮值机制，由本村（社区）党支部按年度组织考核，考核结果分为“优秀、称职、不称职”三个等次，对年度考核评为“不称职”等次的巷长进行调整撤换，对

评为“优秀”等次的给予适当物质和精神奖励。

推动工作方法重塑，助推基层治理效果转换。推行“三议一示”工作法（居民提议、巷长商议、支部决议，巷子公示），首先由村（居）民将各巷子存在的问题反馈给巷长；再由各“红色巷长”进行初步核实筛选，提出需要提交“红色巷长”联席会议研究事项；最后由党组织形成决议，涉及重大资金支出的，按“四议两公开”工作法进行实施，推动问题解决不上交。对已解决的问题，将解决情况进行公示，并告知村（居）群众。以福民社区为例，“红色巷长”工作推行以来，在市委组织部等网格单位帮助下，社区巷长团构建“1+4+N”工作格局，发挥各职能部门合力攻坚，仅用一个月时间，就推动解决了福民社区岛西路北三巷因排污不畅问题长达11年的信访积案。

推动职责任务重塑，实现

基层治理精准划责。明确“红色巷长”“三帮五督”工作任务清单。“三帮”即帮解邻里纠纷、帮助服务民生、帮助治安防控；“五督”即监督环境卫生、监督交通秩序、监督市政设施、监督违法建设、监督园林绿化。发挥基层党组织在一线末梢“红色细胞”优势，统筹职能部门资源优势，累计整合资金300多万元，推动解决八所村、小岭村、福民社区等村（社区）道路硬化、排污管道铺设等民生难题。推动落实市爱卫中心反馈八所镇省级卫生村检查整治问题17个，参与调解矛盾纠纷等相关问题40多起。

推动活动载体重塑，打造基层治理全民氛围。创新基层活动形式，定期组织开展“红黑榜”评比、“巷巷比拼”、“最美巷长”评选、“合美家庭”及“每月之星”推选等活动，评选东海社区吉妹凤等“最美巷长”32人。充分发挥“红榜”村（居）民示范引领作

用，给予“红榜”村（社区）适当奖励，给予“黑榜”村（社区）批评教育并督促整改。同时，建立“积分兑换制”，设立积分兑换超市，制定评分标准和积分兑换清单，通过积分奖励、积分兑换商品激发村（居）民参与热情，营造人人参与基层治理的浓厚氛围。今年以来，组织“红色巷长”助力“三创”行动80余场次，帮助清理卫生死角120多处，开展“红色巷长”助力“微心愿”活动一场，通过居民提、巷长收、党员帮的方式，收集微心愿400多件，“红色巷长”工作成效初显。

下一步，八所镇将以贯彻落实全国和省、市组织工作会议精神为落脚点，持续深化“红色巷长”试点创建工作，丰富“巷巷比拼、积分兑换、差异分红、能人揭榜”等活动载体，打造“红色巷长驿站”，逐步推动基层治理网格化、现代化、精细化，助力擦亮“东方党旗红”党建工程品牌。