

工农区：

创新工作载体 凝聚多元合力

黑龙江省鹤岗市工农区坚持以党建引领基层治理，聚焦群众急难愁盼问题，创新工作载体，通过“幸福社区共建”“模范机关领航”“新兴领域聚力”三大行动，有效整合各方资源力量，推动治理重心下移、服务触角延伸，探索出一条共建共治共享的和美家园建设新路径。

实施“幸福社区共建”行动 激活基层治理“神经末梢”

工农区坚持把社区作为基层治理的基本单元，创新实施“家园观察员”活动，着力破解社区治理力量不足、邻里关系疏离等问题。以小区党建划分的150个小区为基础，从在职党员、社区志愿者、退休党员等群体中择优选聘150名“家园观察员”，观察员们通过日常走访巡查，

主动收集社情民意，及时介入调解邻里纠纷，力求将矛盾化解在萌芽状态。依托线上“家园瞭望台”微信群和线下每月“家园议事会”，构建起“观察员发现上报—分级分类处置—结果及时反馈”的闭环工作机制，切实做到“小事不出社区、大事不出街道”。同时，结合定期开展的“家园共建日”等活动，积极带动居民走出家门、参与公共事务，有效促进了“生人社会”向“熟人社会”的温情回归。截至目前，“家园观察员”已累计成功化解各类邻里纠纷213起，收集居民有效意见建议189条，成为社区和谐稳定的重要基石。

实施“模范机关领航”行动 推动服务资源“下沉到家”

工农区充分发挥机关

党组织的战斗堡垒和党员干部的先锋模范作用，推动机关力量下沉、资源下放、服务下移，打通服务群众“最后一公里”。建立机关党员干部常态化下沉社区机制，引导其积极参与业委会（物管会）筹建指导、困难帮扶等具体事务，将服务触角延伸至群众“家门口”，变“坐等上门”为“主动服务”。通过亮身份、践承诺、作表率，机关干部与社区工作者、居民群众并肩作战，有效解决了老旧小区管理缺位、环境脏乱等一批“老大难”问题。同时，积极指导符合条件的住宅小区依法依规成立业主委员会或物业管理委员会，提升小区自治能力和物业管理水平。截至目前，全区已先后发动500余名机关干部下沉社区，累计开展垃圾清理、政

策宣讲等各类活动200余场，成功指导35个小区建立业主委员会、115个小区建立物业管理委员会。

实施“新兴领域聚力”行动 构建问题处置“快速通道”

针对道路破损、公共设施故障、垃圾堆积等“小区内”公共区域的治理难题，工农区突破传统条块分割的治理壁垒，创新整合新就业群体力量，打造社会治理“前哨队伍”。将全区246名社区工作者与123名快递员整合为“前哨队伍”，建立直达区级职能部门的“三级微信群矩阵”指挥调度体系。快递员在走街串巷、配送服务过程中，一旦发现公共设施损坏、安全隐患、环境卫生等问题，即可“随手拍”上传至

专属微信群。各街道联络员须在30分钟内响应认领，并派发至相关职能部门，职能部门原则上在48小时内处置完毕并反馈结果。对于工作职责交叉、权属边界模糊的复杂问题，建立由区营商局牵头、30分钟内无人认领即启动的协调界定机制，确保问题有人管、管到位。为持续激发“流动哨兵”热情，建立“以奖促报”激励机制，不仅提供积分兑换实物奖励，更实行月度排名现金奖励，有效激发了新就业群体从“愿意拍”到“主动拍”、从“旁观者”到“参与者”的转变。活动开展以来，已累计解决公共环境、安全隐患等问题1000余件，处置结果群众满意度达100%，实现了问题处置效率与群众满意度的双提升。

兴山区：

推行“社区领办红色物业”模式

为深入学习贯彻习近平总书记关于党建引领基层治理工作的重要论述，黑龙江省鹤岗市兴山区坚持问题导向，以全市深化“携手共建和美家园”党建品牌为统领，立足辖区老旧小区多、基础条件差、管理难度大的实际，敢于“破冰试水”，在全市率先探索推行“社区领办红色物业”模式。通过将党组织的政治优势与物业的专业服务深度融合，有效破解了老旧小区“无人管、管不住、管不好”的顽疾，让“红色物业”成为联系服务群众、传递党的声音、强化基层治理的重要平台，实现了从“住有所居”向“住有优居”的华丽蝶变。

坚持“三招破题” 以党建引领激活物业治理效能

兴山区委聚焦老旧小区“无人管、资金难、收缴少”三大核心堵点，以党建为引领精准施策，打通治理堵点。

高位推动，破解“无人管”困境。区委将“社区领办物业”列为书记领办项目，构建“区委统筹、街道主导、社区领

办、小区联动”四级治理体系。针对市场物业因盈利不足不愿进驻的僵局，由党组织“站台”、社区直接“领办”，以组织力量补位市场失灵。区委主要领导带头部署、细化方案，健全跟踪问效机制，层层压实责任。目前，该模式已覆盖65栋老旧居民楼，惠及6000余名居民，彻底终结小区长期“失管”状态。

拓宽路径，破解“资金难”瓶颈。针对老旧小区物业“收支倒挂”难题，创新“物业服务+资源创收”双驱动模式。对内盘活小区公共资源，规范广告投放，建设便民服务驿站，吸引企业合作实现创收3.3万元；对外积极向上争取，在全市基层治理“百日攻坚”行动中获得奖励资金20万元，所有资金全部用于物业服务提升与民生改造，解决物业生存难题。

优化服务，破解“收缴少”问题。针对居民对物业服务不信任、缴费不积极的“心结”，组建6支党员宣传队开展结对共建。党员上门解读政策、收集需求，高效解决电动车乱停、下水道堵塞等“关

键小事”358件，以实打实的服务赢得信任，推动物业费收缴率跃升至95%，形成“服务优—缴费足—服务更优”的良性循环。

聚焦“三个突出” 以制度建设促进物业行业规范

兴山区立足长治长效，从制度建设入手，推动物业治理从“短期整治”向“长效规范”跃升。

突出综合监管，筑牢运营底线。全面推行“先服务后收费”“三公开三评议”机制，设立“透明物业开放日”，构建党员、业主、商户多方参与的评价体系，评议结果与物业奖惩、评优直接挂钩，以刚性监督倒逼服务提质。

突出接诉即办，畅通诉求渠道。建立全天候快速响应机制，社区党员与物业职工轮值值守服务热线，确保“件件有回音、事事有着落”。创新搭建“咱们说”线上直播间，打破时空限制，居民足不出户即可反映问题。直播间累计在线1万余人次，收集意见130余条，56项整改问题

全部办结，群众满意度显著提升。

突出供需对接，精准赋能惠民。坚持“组织引领、市场运作、惠民导向”，在做好保洁、保绿、保安、保序基础服务外，主动延伸生活服务。社区党组织联动4家专业家政公司，梳理居民高频需求，推出标准化服务清单，实现家政需求与专业服务精准匹配，提升服务附加值。

抓好“三项服务” 以多元举措推动物业提质增效

兴山区以群众需求为核心，推动物业服务从“有没有”向“好不好”转变，用暖心服务凝聚民心。

阵地下沉，靠前服务解民忧。建立党员干部分片包联机制，组织40家区直机关、驻区单位党组织下沉一线。开展七轮集中整治，冬季清理积雪1.2万立方米、冰路53处，清扫楼道200余次；新增太阳能路灯27盏、监控8个，更换单元门、声控灯等设施200余套，切实改善居住环境。

志愿互助，暖心服务促和

睦。实施“银龄先锋赋能计划”，吸纳退休党员、热心居民组建“银发巡河队”“红色调解室”“邻里互助团”3支队伍，累计开展巡河护河、矛盾调解、邻里帮扶等志愿活动130余次，化解邻里矛盾42起，重塑邻里守望、互帮互助的温情社区。

凝聚力量，主动服务强共享。变“坐等上门”为“主动问需”，整合多方资源，常态化开展“红色义诊”“爱心义剪”“节日送暖”等惠民活动100余场，服务居民近万人次，帮扶困难群体120余户，以有温度的服务，密切党群、物业与居民关系，凝聚共建和美家园的强大合力。

兴山区的实践证明，“社区领办红色物业”是破解老旧小区治理难题的一剂“良方”。它不仅解决了物业管理本身的问题，更重要的是通过物业这个“小切口”，做好了基层治理的“大文章”，把党的政治优势、组织优势转化为治理优势、服务优势，真正实现了党建引领下的共建共治共享，携手居民共同绘就了和美家园的幸福底色。