

莱阳市：锚定物业痛点 深耕小区治理

物业服务联系千家万户，直接关系到群众幸福指数。面对部分小区物业管理失序、居民投诉集中、治理资源分散等难题，山东省烟台市莱阳市聚焦深入推进党建引领城市社区“幸福家园”建设，将党建引领物业管理重点小区专项治理作为“一把手”工程，以织密组织体系、靶向攻坚堵点、重塑信任纽带、激活造血功能四步递进破题开路，打出一套集成治理“组合拳”，推动物业管理问题小区实现由乱到治，居民满意度大幅跃升。

织密组织体系 拧紧责任链条

物业管理牵扯面广、协调难度大，必须依靠坚强的组织体系和明晰的责任链条实现攥指成拳。莱阳市坚持高位推动、顶格推进，把责任压实贯穿全过程，确保各项任务落到底、见到效。

书记领衔把方向。建立市委书记领衔推进、“双常委”包联攻坚的协调机制，制定出台《党建引领物业管理重点小区专项治理方案》，配套物业服务质量考核、行业党委运行规则等系列文件，从顶层设计上定标定向、定责定规。市级层面先后召开3次专题推进会，逐小区过筛子、逐问题定对策，压力直插街道、社区和物业服务企业。将专项治理确定为街道党工委书记抓基层党建突破项目，实行月度调度、半年问效、年底验收，倒逼书记带头抓、主动推。

行业主抓强中枢。配齐配强物业行业党委力量，安排2名科级干部分管，增配2名专职工作人员，牵头研究制定涉水、涉电等8大类48项物业权责清单，明确首接负责、精准派单、限时办理流程，确保工单精准派送。健全行业党委定期活动、议事决策、问题交办、季度例会、督导考核等5项制度，坚持召开物业党建联席会议，“双常委”每月召集公安、住建、市场监管等12个部门，对跨部门复杂问题现场定责、当场交办，有效破解“九龙治水”难题。

力量整合压责任。整合组织、住建、综合行政执法等部门业务骨干组建专项治理攻坚团队，实行集中办公，从工单派送、问题研判到跟踪问效形成闭环管理，督促解决各类物业痛点问题823个。建立职能部门和街道工单处理“三同步”机制，即工单同步反馈、问题同步交办、活动同步

安排，把部门职能和街社诉求全面统筹起来，聚力攻坚小区“硬骨头”。协调街道确定1名班子成员、包联单位确定1名分管领导专门抓推进，每月将工作情况呈报市委领导班子和街道部门单位主要负责同志，压实各方责任。

靶向攻坚堵点 化解物业难题

物业矛盾千头万绪，关键在于群众诉求能否得到及时回应、群众利益能否得到有效维护。莱阳市坚持“民有所呼、我必有应”，解决存量问题、遏制增量矛盾、提升服务质量，让小区治理更有温度和力量。

集中破难减存量。从投诉最集中处破题，倒排15个高投诉小区纳入专项治理盘子，围绕供暖不达标、管网老化淤堵、停车位紧张等突出问题建立“集中改”台账，逐项明确责任主体和完成时限。建立1名市级领导班子成员联系、1个职能部门包帮、1名街道领导班子成员指导的包联机制，由包联部门分管领导每月带队下沉小区现场办公，对职责范围内的难题研判磋商、协同解决。联动综合执法部门进小区，开展“城市管理进小区”活动35场次，协调物业企业投入400余万元，集中解决久拖未决的问题115件。

关口前移控增量。吸纳社区工作者、物业管家、片区民警等，逐个重点小区组建“解忧团”，统一配备民情“暖心包”，每日入户走访，变居民上门为服务上门。推行“有事找支部”工作法，公开“一格五员”信息、便民服务热线和“民意直通车”二维码，全时段收集居民意见建议1620条。做实小区党支部、物业、业委会“三方办”，搭建“小事当下说”“挺上心”议事会等平台，前置调处矛盾纠纷1300余起，协调办理污水清理、杂物清除等急难愁盼事项536件。联合开展“物业经理（党组织书记）接待日”活动48次，物业负责人每月固定时间在小区现场接待居民，推动全市小区物业类诉求工单量大幅下降。

规范服务提效能。全面推行物业服务“三公开”制度，督促物业企业在小区显著位置公示服务标准、收费标准、投诉渠道，让服务内容“看得见、可监督”。构建“5类4型3级”物业服务质量评价体系，从综合服务、设施维护、安全管理等5个维度，每月抽查不

少于35%的物业服务项目，每季度实现全覆盖检查排名。评价过程中现场指出问题、限期整改、跟踪复查，累计督促整改服务不达标问题320余项。深化“红心物业”建设，引导物业服务企业围绕环境美化、助老服务等领域领办“幸福实事”1130件，以党组织的引领力推动物业服务品质持续提升。

重塑信任纽带 筑牢善治根基

人力是基础，信任是关键。莱阳市聚焦物业管理失序、居民信任缺失问题，从资源清理、信托导入、监管考核三个维度发力，让小区治理在阳光下运行。

理直气壮清家底。针对小区公共用房被占用、公共收益被截留等历史遗留问题，紧盯社区综合服务用房、物业管理用房、小区公共收益等“两房一共”核心资源，开展公共资源规范清理行动，创新推行“多方议、居民提、现场看、索骥查”四步工作法，深入开展规范化清理工作。累计清收公共用房5000余平方米，追缴公共收益12万余元，并依托回收资源新建壹号院、古城小区等15处小区党群服务站，实现“清收为民、盘活惠民”。

信托破局提质效。以“幸福信托制”物业服务模式为关键突破，配套“筑核心、集民意、定规约、公开聘、依法签”五步选聘法，在3个小区成功导入“幸福信托制”物业服务模式，将物业费、公共收益等全部纳入共管账户，变“对立博弈”为“信托合作”。同步开发线上“工福物管”小程序，实现账单随时查、支出实时看、投诉一键达，累计公开公示收支明细条目1.6万余条，处理居民线上诉求420余件。截至目前，试点小区物业费收缴率由不足60%跃升至93%，居民满意度测评达96.2%。

从严监管立公信。建立由职能部门、专业审计机构、社区（小区）党组织、业委会、居民代表共同组成的“五方监察人”制度，选聘监察员33名。实行“月抽查、季联审、年评估”常态化监督机制，对共管账户资金使用、物业服务质量等实行全流程、全要素监管，累计开展联合审查24次、专项审计6次，推动物业企业整改服务质量问题67项。带动居民自发捐款40万元，完成道路硬化修复、路灯更换、

车棚改造等民生实事42件。

激活造血功能 共享发展成果

小区治理不能止步于“有人管”，更要迈向“管得好、可持续”。莱阳市坚持把服务挺在前面、把造血机制建在小区，盘活空间资源、拓宽就业渠道、做优普惠服务，让居民幸福感在“家门口”持续升温。

盘活空间补短板。对全市87处党群服务阵地实施“一档一册”管理，逐一对阵地资源禀赋、服务供给能力、群众实际需求进行全面盘点、精准画像，为后续专业服务引入提供数据支撑。采取“专业进驻、错时共享、社企合作”3种运营机制，联动物业服务企业、国有企业、社会组织、商户机构等市场力量，导入惠民购、养生居等19项优质服务，涵盖餐饮、生鲜、维修、教培等8个类型，有效补齐社区服务供给短板。

幸福工坊促就业。采取坐班听、上门问、线上集方式，广泛发动385名能人骨干带头参与，对接引入78个商业

主体，凝聚共建力量。探索“自主创、合作兴、承包建”分类转化模式，领办“前店后坊”“前哨后训”“来料加工”等3大类20个“幸福工坊”，带动203名居民实现“家门口”就业增收。指导27个社区成立社区基金，明确定额捐赠、比例分成、订单抽成3类收益模式，累计增收60余万元。依托社区基金，孵化“一米菜园”“老游记”等治理服务项目45个，举办小区“幸福游园会”“暖新大集”142次，服务6万余人次。

普惠服务暖人心。推动公共服务、政务服务、物业服务“一站通办”，居民不出小区即可办理医保缴纳、困难救助等3大类31项高频事项。组建“幸福到家服务团”，引入专业社会组织和商户力量，推出水电维修、助老送餐、健康义诊等12项普惠服务，服务居民4.2万人次。聚焦快递员、网约配送员等新就业群体，因地制宜打造10个“友好小区”，配套建设“暖新驿站”，探索物业友好、停车友好等6大友好服务场景，让新就业群体在小区感受到组织关怀和城市温度。



莱阳市挺城社区召开“挺上心”议事会，共商共议小区物业管理问题。



莱阳市古城小区举办“幸福百家宴”。