

贵州省凯里市：“四维解题法”破解物业管理难题

■中共凯里市委组织部

针对当前物业管理存在权责分散、协同不足、群众满意度低等难题，贵州省黔东南苗族侗族自治州凯里市坚持党建引领，从明方向、聚共识、优生态、解民忧四维发力，有效破解物业管理难题。

党建领航 主动领题明方向

优化体系强支撑。凯里市成立市物业行业党委，构建“行业党委+企业党组织+党员先锋岗”三级组织架构。从组织部选派1名干部入驻行业党委担任党建工作指导员，强化党建工作统筹协调；从住建部门内部抽调5名精干力量组建物业行业党建专班，入驻行业党

委集中办公，协助指导物业企业党组织组建、党员教育管理、矛盾协调等核心工作，为物业行业党建提供全流程、精准化支撑服务。

“两个覆盖”强引领。将党建工作纳入物业行业发展整体布局，推动党的组织与工作“两个覆盖”。对有3名以上正式党员的物业企业全部单独建立党组织，不足3名的通过联合组建、行业联建等方式实现覆盖；同步推动工会、妇联等群团组织建设，形成“党建带群建、群建促党建”良好格局。选派71名市住建局及相关单位党员干部作为党建工作指导员，全覆盖联系85家物业企业，定期上门指导党建工作，帮助解决实际困难，确保物业行业党的组织和工作覆盖无死角。

权责明晰强效能。整合

市住建局、市市场监管局、市发改委等27个部门住宅物业类的管理职能，印发《凯里市进一步加强物业行业管理工作实施方案》，梳理形成物业管理矛盾纠纷“分类处置清单”，明确主管部门、属地街道、社区、物业企业、业委会的“五方职责”，推行“照单履职、按单问责”机制，解决过去“多头管、管不好”的问题。

多方联动 精准破题聚共识

红色管家破难点。凯里市创设“红色业委会+红色物业+红色服务队”三位一体“社区红管家”模式，推行社区“两委”成员与业委会(物管会)、物业企业党员“双向进入、交叉任职”，吸纳社区“两委”成员、专职网格员、小区业委会党员、物业企业党员等力量组建红色服务队，构建社区党组织领导下的“三方共议”小区议事机制。

三级联动解痛点。构建“社区抓源头一街道抓攻坚一市级抓统筹”三级治理体系，形成社区化解邻里纠纷、垃圾清运等轻微矛盾，街道处理物业费收缴争议等一般矛盾，市级处置物业不作为乱作为等复杂矛盾的快速处理机制，确保“小事不出社区、大事不出街道、难事得以解决”。

专业传授授堵点。从《中华人民共和国民法典》物业相关条款等理论政策、党组织建

立、业委会选举流程、物业合同签订规范等实操路径方面进行系统讲解，将课程纳入社区“两委”成员、社区工作者、党建指导员等培训班必修课。

服务升级 高效答题解民忧

制度规范 联合解题优生态

联席会商解难题。完善全市推动物业服务行业高质量发展党的建设联席会议制度，将社会工作部、政府办、各街道办事处等32家单位列为联席会议成员单位，不定期召开联席会议，及时研究解决物业服务工作中电梯安全隐患排查、老旧小区改造后的物业管理等重点难点问题。2025年以来，累计召开联席会议18次，解决物业领域突出问题24个，形成跨部门协同治理合力。

信用监管提质效。建立物业企业“红榜激励+重点监督”双轨管理制度，对物业服务内容、收费标准等信息进行公示，从服务质量、投诉处理、诚信履约等方面进行信用评价，对物业企业进行分级分类监管，每季度公开发布评价结果。2025年以来，表扬5家标杆企业，约谈7家重点监督企业，倒逼物业企业提升服务质量。

行业自律强约束。指导市物业行业协会出台《凯里市物业行业自律公约》，明确物业企业在遵纪守法、规范服务、接受监督等方面的自律要求，引导全市85家物业企业签订自律承

诺书，构建“制度+公约+承诺”三重约束的自治良性循环，推动行业自我规范、自我提升。

服务升级 高效答题解民忧

闭环处置快响应。实施问题“清单化”管理，对群众通过“12345”热线、市长信箱、信访受理等多元途径反馈的问题线索进行分类整理，明确责任单位 and 联动单位，对违规搭建、环境秩序等21类高频问题进行“对口”处置，形成“接诉—受理—解决—回访”的闭环管理机制。

智慧赋能提效率。畅通“智慧凯里·民情二维码”与“社区红管家、物业企业”线上线下协同处置机制，推行“群众点单、党组织派单、社区红管家接单、服务对象评单”的“四单联办”工作制度，由“网格一社区一街道”分级响应，实现对火灾隐患等紧急事项即刻办理、小区绿化改造等疑难事项提级办理、物业费调价等热点事项联合办理。

吹哨报到解疑难。深化“街道吹哨、部门报到”工作机制，调动市直部门、驻区单位等共同参与解决社区、物业治理中的复杂问题，精准高效破解治理难题。如，洗马河街道依托“镇街吹哨、部门报到”机制，组织住建、水务部门到现场协商，成功处置歌舞团小区污水外溢问题。

山东省新泰市：小区有了“主心骨” 居民生活更幸福

■中共新泰市委组织部

2025年以来，山东省泰安市新泰市以做实居民小区党建为切入点，创新实施小区党建“邻”聚力工程，推动小区党支部标准化建设、治理队伍专业化建设、为民服务精细化开展，不断提升党建引领城市基层治理效能。

抓覆盖强堡垒 筑牢小区治理“主心骨”

新泰市坚持统筹谋划、系统推进，将居民小区党建工作纳入全市党建引领基层治理整体布局，确保落得实、行得远。

优化组织架构。聚焦破解社区管理不到位、不到位难题，综合考虑小区沿革、居民特点等因素，将全市小区精准划分为商住、回迁、移交、老旧4种类型。对回迁、老旧等治理体系较为成熟的小区，按照“大稳定、小调整”原则，在不打破原有居民小组、网格划分基础上，优化设置199个小区(网格)党支部；对新建商业小区、相对独立的住户小区，改变以往按照新户老户、转接时间等划分党支部的惯例，坚持边摸排、边发动、边组建，新建23个小区党支部，推动党的组织应建尽建、党的工作进楼入户。

配强工作力量。开展社区工作者扎根小区行动，推动社区“两委”成员、社区工作者、网格员一体化运行，经过个人自荐、群众举荐、社区推荐，遴选107名优秀社区工作者就近担

任小区党支部书记。全面推行“双向进入、交叉任职”，由社区党委牵头，选派51名社区“两委”成员担任物业公司党建指导员、105名小区党支部书记作为物业企业监督员，任命47名红色物业党支部书记为小区兼职委员，联动解决增建车棚、增划车位、环境整治等急难愁盼问题830余件，有效破解小区治理“建管脱节”难题。

科学定责赋能。围绕小区党支部组织学习难、活动开展难、作用发挥难问题，建立每月推送1期学习参考、每季度开展1次随机抽查、每年进行1次履职评估“三个一”机制，确保党组织生活高质量开展。深化小区党建联建机制，吸纳物业、辖区单位、商户等成员单位，每季度召开1次联席会议，认领签订98份共建协议。同时，赋予小区党支部考评物业“一票否决权”，执法力量召集权、居住干部评价权，让小区党支部说话有力度。建立“小区党支部+楼宇党小组”微信群矩阵，群众在线呼叫，支部及时回应，累计收集意见建议1.3万余条，解决停车难、充电难等问题3600余件。

搭平台汇力量 提升小区治理“向心力”

新泰市着力完善党组织领导下的多方联动机制，持续扩大小区治理“朋友圈”。

党员形象立起来。建立党员包片联户“1+10+N”制度，

每个党员中心户联系10名左右党员，每名党员联系若干居民，常态化开展“入户走访·排忧解难”“夜巡夜访夜话”活动，形成“一户带一圈、一圈带一片”的示范带动效应。创新推行党员“居民点单—小区派单—党员接单”服务模式，居民党员按照就近原则，根据自身特长、优势自主选择“接单”服务，将服务效果与党员量化积分、民主评议党员挂钩，累计开展政策宣传、文明劝导、义务清扫、健康咨询等志愿服务活动980次，主动认领群众“微心愿”“微实事”1753个。

居民群众动起来。创新打造“邻聚力”居民自治品牌，广泛发布小区能人招募令，通过网格员走访、小区会议推荐、居民日常自荐等形式，发现挖掘935名能人巧匠、热心居民，建立起涵盖法律、手工制作、美容美发、摄影剪辑等领域的“能人库”。打造居民纠纷调解室、“敞亮”心理咨询室等15个，群策群力化解邻里矛盾纠纷120余起，开展健康义诊、爱心义剪、庆“七一”文艺演出等活动500余场次。创新推行“菜单式”志愿服务，将小区居民参与社会治理情况纳入公共信用信息平台，实行积分积分制，建成信用超市27处，全市累计注册志愿者21.9万人，人均服务时长8.73小时。

多元力量聚起来。完善党员多元力量下沉机制，选配居民楼长2853人、“双报到”楼长2142人，实现城区401个小区全覆盖，常态化开展“扫楼敲

门”行动。深化红色物业集中攻坚，定期组织房管、公安、市场监管等11部门联合下沉，开展小区水费电费物业费“三费”整治行动，推动129个小区实现合理降费。创新引进小区“红色合伙人”机制，凝聚驻地商家、社会组织、爱心人士等力量，累计评选红色物业联盟“牵手商户”368个、组建志愿服务队37支，通过“公益+低偿+市场”方式，鼓励商户为居民提供专业维修、车辆停放等17类特色服务。

聚资源优服务 贯通小区治理“最末梢”

新泰市聚焦解决群众身边事、烦心事、揪心事，积极探索党组织领导下的服务群众新方法、新路径，切实提升小区治理效能。

打造“家门口”党群阵地。实施“家门口”党建工程，根据小区建设年代、物业管理类型、周边资源条件等情况，采取“党委补、社区筹、社会帮”等方式，盘活整合小区架空层、闲置房、公共区域等建设594个小区(网格)党群服务站，形成“街道—社区—小区(网格)”三级党群服务阵地体系。健全完善社区工作者下沉小区、党员定岗定责、服务延时错时等制度，将社保、医保、不动产、市场准入等60余项服务事项下沉阵地，实现数据多跑路、居民少跑腿。定期开展党建阵地突出问题专项整治，聚焦设施布局、窗口设置、空间利用等8方面36种问

题情形，全面摸排阵地建设使用情况，按照不低于20%的比例滚动抓好规范提升。

提供“零距离”贴心服务。实施社区服务品质提升行动，指导街道社区结合实际，统筹驻地单位、商户等力量，大力探索打造小区党组织为民服务有效载体，定期评选十大典型样板，通过专题展示、编印案例等方式加强推广，累计培育“伍号帮帮办”“幸福集市”等特色项目63个，开展各类活动304场、服务群众7.8万余人次。聚焦“一老一小一新”实际需求，依托党群服务中心建设日间照料中心(幸福食堂)30家、城市书房40处、暖“新”驿站139处，开展“四点半课堂”、健康义诊、技能培训等服务活动663场，推动实现老有所乐、幼有所育、“新”有所属。

搭建“邻里议”共治平台。建立小区党支部领导的各类主体议事协商机制，打造“1+4+N”小区“邻里共商”模式，每月由小区党支部牵头，召集社区、业委会、物业服务企业、业主代表等四方参加，培育“红网议事会”“广场上的党建”“马扎子会”等议事品牌19个，居民满意度不断提升。健全“小区发现、分级响应、协调处置”工作机制，对群众的诉求和困难，小区党支部能协调解决的立即解决，不能解决的及时上报社区、乡镇(街道)，协调有关部门联动处置。2025年以来，累计派单接单300多件，群众点单办结率达98%，真正实现了小事不出小区、矛盾就地化解。



凯里市城市景观鸟瞰。凯里市委组织部供图

四川省雅安市名山区：村改社区迎城乡融合蝶变

■中共雅安名山区委组织部

基层强则国家强，基层安则天下安。2018年以来，四川省雅安市名山区借村改社区调整契机，由村转社、管辖划转、多村合并，推动东城乡、德福社区等从传统行政村演变为城乡融合型新社区。面对治理主体多元化、服务需求多样化的新形势，村改社区党委始终锚定“党建引领”核心，以组织强基、机制创新、服务暖心的务实举措破解治理难题，共同绘就了安全有序、宜居宜业的城乡融合“蝶变”新图景。截至目前，名山区共有4个村改社区。

建强组织体系 筑牢治理“主心骨”

村改社区党委以组织全覆盖激活治理效能，构建“全域统筹、分类发力”的组织架构，让党组织成为破解治理难题的“攻坚桥头堡”。按照“界限清晰、管理高效”原则，在居民小区、居民小组及关键治理单元同步建立党支部，累计覆盖101个居民小区、43个居民小组及相关治理单元，实现党的工作与服务需求同频共振。针对治理痛点与群众核心需求创新设立38个功能型党支部，其中成立17个“攻坚型党支部”攻坚基础设施改造、矛盾纠纷调解、环

境卫生整治等，21个“服务型党支部”对接“老年服务、青少年教育、文化娱乐”等需求，构建起“社区党委—小区党支部—微支部—党员中心户”的四级联动组织矩阵，有效打通服务群众的“最后一米”。

针对村改社区普遍存在的基础设施薄弱等突出问题，组建19支“党员突击队”化身“攻坚尖兵”主动扛责，带头攻坚小区内涝、吉家河水患、“飞线充电”等群众反映强烈的“老大难”问题，累计开展河道整治、新建排涝设施、建设集中充电桩等惠民实事100余件，因抚1620户居民的内涝难题，涉及31个小区的“飞线充电”乱象得

到有效根治，社区安全与环境品质显著提升。

创新服务模式 提升治理“精准度”

村改社区党委深耕“党建+网格”模式，打造“全覆盖、快响应”的精细化服务网络，持续提升治理“精准度”。整合辖区资源共划分54个基础网格，配备专兼职网格员52名，建立“网格吹哨、党员报到、多方响应”机制，实现“全域覆盖、管理无死角”。创新“居民点单、支部派单、党员接单、多方助单”服务机制，推动党员和志愿者常态化下沉网格，实现群众诉

求快速响应、精准对接。2020年以来，累计办结各类民生诉求5600余件，办结率达到99%，群众满意度持续提升。在此基础上，深入优化社区功能性服务，提升社区综合实力。如，在德福社区打造“福”系列主题服务空间，设置“福·听”(民情收集)、“福·阅”(阅读学习)、“福·艺”(文艺活动)、“福·萌”(儿童服务)、“福·美”(文化展示)五大功能区域，年均开展活动近百场，服务居民逾5000余人次。

为破解社区治理力量不足的难题，构建“多方联动”共治机制，联动20家社区企业、37个包联单位，吸纳包联党组

(下转B13版)

(上接B12版)

织负责人担任兼职委员，建立“资源共享、责任共担、事务共商”的联席会议制度。常态化落实“社区吹哨、多方报到”机制，累计成功化解征地社保、物业纠纷等复杂问题110余项。逐步形成了“德心服务·福满社区”“百年连心桥·善治新槐溪”等社区服务品牌。

攻坚民生实事 绘就幸福“新图景”

村改社区党委始终以“民生实事破解急难愁盼”为导向，践行“以人民为中心”的理念。2022年以来，积极对接区自规局、区住建局等部门，全力推动七彩雅安、德福苑、彩锦苑等

小区安置房不动产登记遗留问题分类分批化解。截至目前，已完成300余户居民的产权登记办理工作，解决了困扰居民多年的“心头大事”。在矛盾调解领域，搭建多元化解机制守护社区和谐稳定。整合党员骨干、包联单位力量，联合派出所、区住建局等部门建立“靠前摸排、精准疏导、多方联调”工作机制，2020年来，累计成功调解征地拆迁、征地社保、邻里纠纷、物业矛盾等纠纷2700余起，调解成功率达97.8%，有效维护了社区和谐稳定。

2020年以来，4个村改社区累计实施充电桩建设、户外电梯加装、河道污泥清理、天然气入户等民生实事400余件，办结率超过98%，直接惠及居民1万余人。2025年，持续推进道路黑化、管道更新、护栏标准化等基础设施改造项目18个，4个村改社区整体面貌、居住安全性和舒适度得到根本性改善。



雅安市名山区德福社区党委集结党员、志愿者等在德福苑、七彩雅安小区进行抗洪抢险清淤工作。名山区委组织部供图