

昌元街道： “三管齐下”构建小区治理新格局

重庆市荣昌区昌元街道人口密集、诉求多元，经营主体与小商贩交织，老旧小区、“三无”小区（无物业管理、无主管部门、无人防物防设施）占比高，存在物业企业难入驻、业委会运行难、居民参与度低等基层治理痛点。

近年来，昌元街道党工委坚持党建引领基层治理，在有物业小区建立“三方”协作机制，在无物业小区探索“网格+大街区物业”管理模式，在暂不具备成立业委会且无专业物业服务管理的小区成立物业管理委员会，三管齐下、分类施策、系统破题，推动党的组织体系向下延伸、治理力量向小区聚合、服务资源向楼栋下沉，切实把党的政治优势、组织优势转化为小区治理效能，实现“小事不出网格、大事不出社区、矛盾不上交”。

“三方”协作聚合力 让物业小区“同频共振”

组织嵌入聚邻里。昌元街道构建“街道党工委—社区党委—小区党支部—网格党小组”四级组织体系，在有条件且成熟的小区建立小区党组织61个，推动64名党支部书记、专职网格员、退休干部、民警等通过法定程序担任业委会成员，实现“双向进入、交叉任职”。小区党组织积极发挥作用，牵头在15个小区建立网格力量、业主委员会、物业服务企业“三方”协作机制，着力破解物业小区存在的服务质价不符、业委会履职不规范、居民与物业对立等难题，实现小区共建共治共享。

服务供给在邻里。小区党组织牵头，探索服务群众项目化模式，依托2482名在职党员到社区、到居住小区“双报到”，凝聚154个网格的专兼职网格员、878名微网格员及居民骨干等，联合业主委员会、物业服



重庆市荣昌区昌元街道白象社区召开院坝会议，收集居民意见。

务企业，依托社区“在邻里”会客厅、小区邻里议事厅等平台，累计为群众办实事3万余件，确保日常服务有温度、应急响应有力度，真正实现“15分钟高品质生活圈”。

问题化解在邻里。昌元街道建立“事前广泛收集—小区党支部汇总研判—联席共同商议—多方共建共治—跟踪监督落实”闭环流程，网格“N”力量发挥“前哨”“探头”作用，常态化开展巡查走访、信息采集和民意收集，累计上报各类事件12209件。小区党支部每周对收集的问题进行梳理汇总、分类研判，对一般性问题责成物业服务企业限时整改，每季度定期召开“三方”联席会议，需多方协商事项联席会议共同商议，如遇紧急事项临时组织召开，需上级力量支持则网格“吹哨”部门报到，形成“发现—处置—反馈”快速响应机制。小区党支部牵头，成立由业委会、网格力量、业主代表组成的监督

组，定期从环境卫生、工程维修、客户服务等多维度对物业服务企业考核打分，考评结果与业主满意度测评挂钩，作为物业续聘解聘重要依据，逐步形成网格力量负责查事、党组织负责议事、业委会负责监事、物业服务企业负责办事，有效破解以往“各吹各的号、各唱各的调”的治理窘境。拓新红城小区通过“三方”联席会议，解决“人车分流”“充电桩不足”等多年遗留问题，并在一个月内高效更换4部电梯钢丝绳，业主满意度从68%提升至94%。

“网格+大街区物业”破壁垒 让老旧小区“有人关爱”

组织重构划单元。针对辖区老旧小区及安置房小区规模小、分布散的实际情况，昌元街道打破原有院落边界，以社区网格为单元“集零为整”，建立网格党支部，凝聚小区党员志愿者、专兼职网格员、微网格员等，完成在白象、玉屏、桂花3个社区的48个老旧小区全覆盖入户走访，并逐一建立“民情档案”，精准梳理停车难、环境差、隐患多等痛点370余个。

市场运营加补贴。为有效解决“三无”老旧及安置小区传统物业“进不来、留不住”、居民缴费意识薄弱的问题，破解老旧小区改造“后半篇文章”难题，昌元街道在白象社区先行探索，白象社区党委通过数十次院坝会，充分听取居民意见后，率先在驷马巷老旧小区引进大街区物业，提供“8+5”服务包（8项基础服务+5项特色便民服务），并按照每户25元/

月收取基础物业费，政府给予适当补贴，公共停车费等收益反哺小区公共支出，实现“低门槛进入、渐进式培育、可持续运转”。大街区物业入驻两年半来，物业费收缴率超94%，居民满意度长期保持在95%以上。目前该做法已在白象、玉屏、桂花3个社区老旧小区及安置小区推广，惠及群众6100余人。

“三事分流”解难题。昌元街道推行“1网格员+1物业管家+1楼栋长”管理模式，定期走访残疾人、留守老人等特殊群体。网格党支部联合居民代表、大街区物业建立“三事分流”机制：针对楼道照明等小事要求大街区物业2小时内解决；充电桩建设等大事则由网格党支部召集居民代表、大街区物业等多方制定解决方案；针对下水管网改造等难事则由网格“吹哨”联动区级部门集中攻坚。制度实施后，社区信访量同比下降30%，群众满意率达99.6%，消防隐患同比下降73%。桂花社区兴隆二街12号“三无小区”化粪池管网堵塞问题困扰居民多年，社区通过推行“网格+大街区物业”服务模式，采取“居民自筹一点、社区支持一点、物业公司让利一点”方式，88户居民户均出资40元，加上小区原有公共结余，共筹集6000多元，物业公司经过综合评估、对症修缮，将维修费用从预估3万元压缩至8000元，并与社区一起承担剩余资金缺口，合力解决了困扰小区居民多年的堵心事。

文化浸润促共治。积极打造“昌元好邻居”志愿服务品牌，鼓励老旧小区热心居民成立志愿服务队，引导“居民自己

的事情自己解决”，自主制定“居民公约”，化解宠物扰民、充电桩安装等矛盾与诉求。开展“我们的节日”、邻里节、百家宴等“在邻里”系列活动120余场次，受益群众1.2万余人次，推动社区服务从“替民做主”向“由民做主”转变。

“红色物管”强引领 让“三无”小区“有人管事”

支部牵头选能人。对暂不具备成立业主大会或业主委员会条件、业主矛盾突出、规模较小或分布零散的“三无”小区及安置房小区，昌元街道坚持党建引领，以法定化自治组织填补业委会缺位，采取“党员带头+群众推选+组织把关”方式，优先从退休党员干部、警察、退役军人、教师、法律工作者及有公心、有威望的居民中酝酿人选，通过合法程序，产生成立以党员为骨干的小区物业管理委员会，明确物管会代行行业委会职责，实现“无盲区、无死角”治理全覆盖。目前全街道已成立物业管理委员会39个，物管会主任主要由社区干部兼任；建立《物业管理委员会工作规程》《议事规则》《财务公开制度》等36项规章制度，做到议事有章法、用钱有监督、办事有公示；在已建物管会的小区中，累计召开议事会70余次，居民参与率达85%。

三张清单建闭环。通过楼栋长日常走访、居民微信群、意见箱等渠道全量收集诉求，建立“问题清单”。由小区物业管理委员会牵头，对“问题清单”进行分类处理，形成“责任清单”，简单问题由物业管理委员会组织协调志愿者即行即改；复杂问题提交社区党委，召集“网格党支部+物业管理委员会+专职网格员+居民代表”四方议事会商定。同时，物业管理委员会督促各单位完成，并对照“整改清单”实行整改一件、验收一件、销号一件、公示一件，防止“说了没人办、办了没结果”。

梯次培育促过渡。对运行规范、业主参与度高、具备成立小区业委会条件的，由昌元街道党工委、社区党委指导，召开业主大会成立业委会，并有序进行公章、账目、档案的完整移交，实现从“党组织领导下的居民自管—物业管理委员会代行职责—依法选举业主委员会”的梯次演进，确保治理主体不缺位、工作不断档。目前辖区已有3个小区进入培育期，小区管理规范有序。



重庆市荣昌区昌元街道桂花社区开展志愿服务活动。