

山东省菏泽市定陶区： 自治物业破困局 回迁小区展新颜

■中共菏泽市定陶区委组织部

基层是国家治理的最末端，也是服务群众的最前沿。回迁安置小区是城市基层治理的重点与难点，普遍存在居民构成复杂、生活习惯转型难、历史遗留问题多、物业矛盾高发等现实痛点。山东省菏泽市定陶区聚焦回迁安置小区治理堵点难点，深化党建引领小区分类共治，以天中街道西城社区陶邑名都A区为试点，创新探索自治物业运行模式，破解回迁小区“物业失管、服务失位、秩序失范”顽疾，形成可复制、可推广的实践样本，坚持以点带面、示范引领，逐步推动全区回迁安置小区自治物业规范化提质增效，持续把治理成效转化为群众实实在在的民生福祉。

陶邑名都A区是定陶区核心回迁安置小区，汇集原农机局、农业农村局、西城、明珠家园等四大拆迁片区及多处老旧院落居民，共7栋住宅楼，常住510户。小区回迁之初引入市场化物业公司，受收费标准、服务供给不匹配等因素影响，陷入“高收费、低服务”困境，物业费收缴率仅30%，路面破损、路灯损坏、环境脏乱等问题集中爆发，小区一度处于失管失序状态。面对治理困局，定陶区立足回迁小区实际，坚持党建

引领，指导街道社区从建强组织体系、搭建共治平台、理顺运行机制、补齐民生短板、激发群众自治活力入手，推动陶邑名都A区实现从混乱失管到幸福宜居样板的华丽蝶变。以此试点经验为蓝本，定陶区系统总结提炼制度做法，由“点上出彩”向“面上开花”拓展，稳步推进全区回迁安置小区自治物业规范化建设。

建强党建引领“主心骨” 筑牢自治物业组织根基

定陶区始终把党的领导贯穿回迁小区自治物业建设全过程，抓实小区党支部标准化规范化建设，建强组织链条、激活党员力量、培育文明新风，为自治物业落地推广打牢组织基础。

织密层级联动治理网络。以陶邑名都A区“小区党支部—管委会—楼栋长”三级治理链条为示范，在全区回迁小区复制推广组织架构，配齐楼栋长、单元长、党员中心户，择优吸纳退休干部、居民骨干、热心群众充实治理队伍，构建小区党支部统一领导、管委会监督履职、居民广泛参与的共治格局。厘清治理权责，破解回迁小区力量分散、遇事无人牵头、



山东思安消防检测有限公司在菏泽市定陶区陶邑名都A区进行消防安全设备检测。

责任落实悬空问题，推动党的组织体系直达楼栋单元。

激活党员先锋示范效能。充分发挥小区在册党员作用，推广党员亮身份、亮岗位、亮职责做法，推动党员下沉网格楼栋联系群众。依托党员中心户扎根楼栋，做好政策宣传、民情收集、矛盾调解、文明劝导，把党组织优势、党员队伍优势转化为小区治理效能，带动广大居民主动参与小区公共事务。

培育回迁“新市民”文明新风。针对回迁群众从平房生活转向楼房居住，规则意识不足的共性问题，在各回迁小区推广“新市民适应课堂”，围绕文明居住、物业权责、垃圾分类、消防安全开展常态化宣讲，引导居民转变生活观念、适应楼房社区生活。广泛开展文明家庭、邻里榜样选树，针对乱堆乱放、高空抛物等陋习开展专项整治，营造邻里和睦、共建共享的社区氛围。

创新二元自治“新模式” 构建闭环物业运行体系

针对市场化物业权责不清、监管缺位、服务脱节等共性弊端，定陶区总结陶邑名都A区“管委会+物业服务中心”二元分设试点经验，面向全区回迁小区推广协商共治机制，建立权责清晰、分工明确、闭环高效的自治物业运行范式。

搭起群众身边协商议事载体。全面推广“马扎议事会”群众议事品牌，把议事桌搬到楼栋楼下、居民家门口，方便群众提诉求、议难题、定对策。健全“街道吹哨、部门报到”联动机制，统筹住建、城管、水务等职能部门下沉回迁小区现场办公，集中化解设施破损、环境整治等历史遗留问题。建立问题、需求、服务“三张清单”，实行台账管理、销号整改。因地

制宜运用“居民缴一点、社会筹一点、社区创一点”众议众筹模式，加快老旧设施微改造，形成“诉求收集—协商研判—整改落实—复核反馈”完整闭环。

复制“管委会+物业服务中心”二元分设机制。党支部统筹总揽，管委会专司议事协商、公约制定、过程监督、财务监管，不参与具体物业服务；物业服务中心作为实体运营主体，承担日常管护、问题处置、民生落地等实务工作，形成“党支部统筹引领、管委会全程监督、物业服务中心落地执行”运行闭环。指导各回迁小区结合自身实际修订《居民自治公约》，对环境卫生、停车管理、飞线充电、公共设施管护作出刚性约束。

完善普惠透明管理制度。立足回迁居民经济承受能力，科学核算运维成本，推行普惠亲民物业费标准。健全财务公开、监督考核整套制度，业主监督委员会全程把关经费使用，按月公示收支明细。落实安保值守、保洁管护、全域巡查、问题闭环处置工作制度，畅通线上线下诉求渠道，将工作人员绩效与薪酬挂钩，从制度层面破解物业服务不作为、慢作为之弊，保障自治物业长久运行。试点陶邑名都A区物业费由市场化1.1元/平方米下调至0.6元/平方米，收缴率从30%提升至95%。

补齐民生服务“短板项” 释放回迁小区治理实效

定陶区坚持民生导向，把设施提质、便民服务、安全治理作为自治物业建设落脚点，不断提升回迁群众获得感、幸福感、安全感。

迭代升级小区硬件配套。以试点小区改造经验为参考，在全区回迁小区推动争取各类

奖补资金，完善绿化、健身场地、老年活动空间；盘活园区边角地块扩容停车位；规范建设便民充电桩，消除飞线充电安全隐患；实施路面修缮、路灯更新、楼道清理等环境整治，系统性改善回迁小区人居环境条件。

做细做实普惠便民服务。建立孤寡老人、残疾人、困境家庭特殊群体帮扶台账，落实上门代办、慰问帮扶。常态化开展免费问诊、便民维修、邻里节庆、安全宣讲、消防演练等惠民活动。发挥楼栋长、党员中心户走访作用，推动便民服务直达群众家门口，让回迁居民真切感受党组织温度。

试点示范成效持续放大。陶邑名都A区通过自治物业改革，矛盾就地化解率94%以上，物业类投诉同比下降近70%，不文明现象下降75%；累计开展马扎议事22场次，办结群众诉求20件，开展惠民活动14场，服务群众700余人次，特殊群体上门服务160余次，整改各类安全隐患31项，彻底扭转物业和居民对立局面。

定陶区坚持把试点成效转化为制度成果，提炼形成党组织全面引领、管委会全程监督、物业专业化服务、居民全员化参与的回迁小区治理范式。实践证明，党建引领是破解回迁小区治理难题的根本保证，群众自治是激活基层治理内生动力的关键路径，制度闭环是实现长效治理的重要支撑。

下一步，定陶区将持续深化党建引领小区分类共治工作，放大陶邑名都A区试点辐射效应，持续完善自治物业配套制度规范，循序渐进扩大自治物业模式在全区回迁安置小区覆盖范围，不断健全共建共治共享城市基层治理格局。（图片由菏泽市定陶区委组织部提供）



菏泽市定陶区陶邑名都A区打造“马扎议事会”居民自治品牌，收集群众诉求。



菏泽市定陶区陶邑名都A区治理改造后，环境秩序焕然一新。图为小区景观。