

打通社会治理“神经末梢” 办好群众身边“关键小事” 金凤区：“民心工程”暖民心



宜居在金凤，风光无限好。



被评为全国“加强物业管理·共建美好家园”典型案例的枫林湾小区。



满城北街街道中强巷社区明园小区“共享屋”一角。



阅海万家A区红色物业便民服务中心为社区居民提供便捷服务。



明园小区改造后面貌一新。



社区居民积极参与垃圾分类宣传活动。

11月9日，初冬的午后，家住银川市金凤区湖畔嘉苑的退休职工李先生带着小孙女出门遛弯。小区里曾经人车混行、险象环生的道路，如今变得井然有序；曾经地上车位一位难求、混乱无序的场面看不见了，如今车辆都入库停放，乱占道、抢车位的情况不见了，李先生感到很舒心。

路畅人和民心通，湖畔嘉苑的变化，正是金凤区全力创建“物业管理示范区”的生动缩影，一幕幕惠民生、暖民心、顺民意的画卷，正在金凤区徐徐展开。

党的二十大报告指出，“必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往”。作为首府核心区的金凤区，把物业管理提升作为头号“民心工程”，以群众满意为根本出发点和落脚点，着力提升物业服务水平，打通社会治理“神经末梢”，解决群众身边“关键小事”，把社区建设成广大群众安居乐业的幸福家园。



安居苑社区罐罐议事角成为居民“舒心阁”。

1 齐抓共管 为创建示范区立下“硬杠杠”

五里水乡小区、枫林湾小区物业服务被住房和城乡建设部、中央文明办评为全国“加强物业管理·共建美好家园”典型案例；制定出台《金凤区物业管理委员会组建实施方案（试行）》，在自治区率先开展物管会试点；连续在2021年、2022年银川市物业管理工作中考核排名第一……

这些亮眼成绩单，是金凤区加强物业管理工作、提升物业服务水平交出的高质量答卷。从2022年8月开始，金凤区启动加强物业管理工作提升物业服务水平三年行动，积极探索党建引领物业管理“1134”新路径，明确创建物业管理示范区“一个总目标”，建立党组织领导物业管理高效管理服务“一套体系”，提高物业管理领域党的组织、业委会或物管会、物业管理“三个覆盖率”，实现

商品房小区市场化服务、安置小区规范化管理、老旧小区基础化保障、无物业小区兜底化服务“四个全面提升”。

今年以来，金凤区把物业管理作为书记抓基层党建的重点项目，组建了物业管理示范区创建工作专班，金凤区委组织部牵头实施“红色物业”，将党建引领“红色物业”的触角延伸至千家万户。“区—街—社”三级协同管理体系，实现“多头管”变“集中管”。镇（街道）成立工作领导小组，及时研究解决物业管理各项事宜，社区党组织指导监督物业服务企业和业主委员会工作，让小事不出社区、大事不出街道，矛盾不上交。

依据《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《银川市住宅小区管理提升三年行动实施方案》和2023年物业提升“123”专项行动计划，

金凤区制定出台了《物业服务管理示范区创建实施方案》，明确了4类20项重点工作任务，配套制定了《金凤区“综合执法进社区”工作方案》《金凤区物业管理示范区创建考核方案》等5批15项制度文件，为创建物业管理示范区立下“硬杠杠”，物业管理由“无约束”变“讲规矩”。

“为加强和改进物业管理工作，规范物业公司服务行为，我们以镇街之间交叉互检、满意度测评、物业管理服务中心督查相结合的方式，对在金凤区提供服务的物业服务企业、物业服务项目进行全方位测评，促进查找差距、相互学习、共同提高。对各镇街及在辖区服务的物业服务企业进行排名，促进物业服务企业比学赶超。”金凤区物业管理服务中心负责人刘亚萍介绍。

2 党建引领 “红色物业”敲响百姓幸福门

今年3月，金凤区举办了“红管家”教育实训基地揭牌暨“红色物业大讲堂”开班仪式。各街道社区、物业服务企业纷纷来到位于上海西路街道的银新苑南社区实地学习“红管家”服务。

银新苑南社区管辖7个住宅小区，其中，银新苑一区和二区曾是失地农民的村居，因物业服务不到位，居民经常上访。2013年，社区辞退了银新苑一区、二区物业公司，打造了“红管家”服务载体，成立“红管家”联合党支部，实行社区党组织、物业服务企业、业主委员会“双向进入、交叉任职”机制。银新苑南社区党委书记马进军兼任物业公司经理，社区党委副书记陈旭萍兼任“红管家”联合党支部书记。近年来，靠着“双向进入、交叉任职”，党建引领下的银新苑南社区物业服务面貌一新，成为金凤区“红色物业”创建的典范，居民满意度由过去的20%提升到98%，物业费收缴率由30%提高到95%以上。

借助“红管家”教育实训基地，金凤区组建了优秀的讲师团队，开设理论知识培训、技能技巧实践、参观交流等课程，把“红色物业”打造成推动基层治理的重要载体，为148家物业服务企业注入“红色力量”，也将“红色物业”打造成为创建物业管理示范区的“主心骨”。在此期间，制定出台了《金凤区关于强化党建引领打造“红色物业”提升基层治理水平实施方案》，真正将小区物业服务力量打造成党的基层工作队。

“目前，金凤区物业服务企业党组织覆盖率从2022年年底的16%提升到49.7%，同时选派党建指导员49名，推动物业服务企业党的工作全覆盖。”金凤区委组织部副部长刘敦娟介绍。

在金凤区物业管理示范区创建工作专班，提高党组织覆盖率、业委会（物管会）组建率、物业管理覆盖率，成为工作专班挂图作战、压茬推进的重要指

标，以老百姓看得见、摸得到、感受得到的方式不断提升品质。

“来，先喝上一罐茶，咱坐下慢慢说。”北京中路街道安居苑社区的罐罐茶议事角成为居民们议事说事的“舒心阁”。贺兰山中路街道阅海湾社区的“廊亭煮茶议事会”，成为化解居民家长里短矛盾纠纷的根据地……走进金凤区各村（社区），业委会参与物业服务管理的热情持续高涨，居民楼院自治自管、家园共建共享的声音此起彼伏。目前，金凤区已经在自治区率先开展物管会试点建设，已成立261个业委会（物管会），组建覆盖率同比增长43.7%。

在党组织覆盖率、业委会（物管会）组建率全面提升的同时，物业服务覆盖范围也在全面扩大。在大力开展无物业小区清零行动中，金凤区推广“集中连片统管、菜单式服务托管、市场化物业服务接管、国有企业兜底”等模式，物业管理覆盖率达到96.9%。

3 优胜劣汰 百姓口碑成为评价唯一标准

刘亚萍介绍，今年金凤区评选了10个“美好家园”小区，向银川市推荐申报了其中的阅海万家A区、中海珑湾、宝湖湾、吉泰润园、天润府、御景湖城6个小区。这些小区在党建引领物业管理、服务质量提升，打造完整社区、未来社区等方面均具有典型性。

通过遴选管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的“美好家园”小区，金凤区进一步激发了各物业公司提升服务品质的积极性，也为进一步创建物业管理示范区积累了“金凤经验”。

在发挥示范项目“风向标”作用的同时，金凤区将百姓口碑作为检验物业服务水平的唯一标准，以优胜劣汰促进行业市场环境健康发展。今年3月9日，金凤区云凤花园小区公示了业主大会的表决结果，上海永绿物业公司因为物业服务星级评定不达标、不能满足居民物业服务需求被正式清退。

无独有偶。贺兰山中路街道的海珀兰轩一区、三区原来由深圳彩生活物业服务银川分公司提供物业服务，因小区物业服务长期不达标，导致园区监控设施损坏、园区地面塌陷、小区绿化斑秃严重等问题长期得不到解决，居民满意率低、投诉率高，结合2022年物业服务星级评定，也启动了物业公司退出机制。“在不续聘原物业服务企业的基础上，海珀兰轩一区由业委会组织召开业主大会，通过现场表决投票的方式选聘新物业服务企业入驻。今年6月初，银川中房物业正式入驻该小区。7月底，海珀兰轩三区也顺利完成了新旧物业交接，切实保障了企业和业主的权益。”海珀兰轩社区党支部书记齐俊杰介绍。

围绕商品房住宅小区管理提升，今年，金凤区率先出台了《金凤区物业服务企业进驻及退出指导意见》。通过严

把选聘关、服务关，让物业公司通过优胜劣汰实现服务提质增效、物业服务市场健康良性发展。在2022年金凤区住宅小区物业服务星级评定中，经过各物业公司申报、各镇街初评，由金凤区物业管理服务中心、各镇街及物业行业专家复核，对259个物业服务项目进行了星级评定。之后，优化整改物业服务行动在金凤区各物业公司如火如荼地进行。

“按照正面评星晋级、负面督导整改、限期公布降级的机制，我们对整改未按时完成的，限期公布降级、坚决予以清退。星级评定和示范项目评定得到全面推广和奖励支持。”刘亚萍介绍，金凤区已评定四星级以上服务项目63个，对103个企业下发负面督导通知，陆续清退物业公司6个，探索出云凤花园小区物业服务企业标准化准入退出及规范管理经验做法。



枫林湾小区环境优美。

4 国企兜底 无物业小区有人管有温度

今年，综合考虑各个小区的不同类型、不同实际，金凤区通过市场化推进一批、规范化提升一批、基础化夯实一批、兜底化保障一批，分类破解物业管理难点堵点问题，高质量推进创建物业管理示范区工作。

复古墙绘颇有童趣，道路宽阔干净整洁……走进金凤区满城北街街道办中强巷社区，处处透露着清爽、焕发着新意。“小区里的路变宽了，有了活动场地，物业费每平方米0.5元，性价比很高。”张军宁在中强社区明园小区住了近40年，小区完成“拆小并大”改造后，引入金凤区国有资产投资控股有限公司旗下的凤洁物业，新物业公司搞绿化、扩道路、修设施、装监控、建大门……小区大变化让居民夸赞不已。

中强巷社区中强片区有明园、中岗楼、中强等9个小区。改造前各小区环境脏乱差，基础设施失养失修，居民停车难，绿化面积少，其中6个小区住户较少，单独聘请物业公司管理成本较高，长期处于无物业管理状态。此外，几个小区内建有7堵围墙，把小区变成了“死胡同”和“迷宫”。“一堵堵围墙，不仅阻断了街坊邻里之间的交流来往，也成为影响小区品质和物业管理的一道障碍。”中强巷社区党委书记徐莉莉说。

2022年，经过“拆小并大”改造后，原有的9个“老旧微”小区合并为连片式小区，中强巷社区又提升完善了党群服务站，实施了20余项提升改造微工程，引入专业物业公司提供服务，整个小区面貌焕然一新。

金凤区将无物业小区统一合并，由国有企业兜底托管，开启了无物业小区物业服务兜底化保障的探索。目前，金凤区以兜底化保障破解无物业小区管理难题，其中金凤区国有凤洁物业兜底解决了31个小区的“脱管失管”难题，惠及群众4500户，基本实现了“应管尽管、有管则管”。