

多元共治优服务

提质增效惠民生

齐齐哈尔市建华区

推动物业管理迈上新台阶

飞鹤御景园小区。

□文/摄 阎明明

小物业关乎大民生,好服务点亮幸福城。齐齐哈尔市建华区政府牢固树立和践行正确政绩观,紧盯群众急难愁盼的物业服务民生热点,扎实开展专题调研,构建起区级统筹、街道主责、社区落实、部门协同的四级治理体系,创新实施“市场引入、政府兜底、党建引领、单位托管、能人带头”五种治理模式,全域推动物业服务标准化、精细化、品质化升级,群众满意度持续攀升,先后获评全国“加强物业管理 共建美好家园”典型案例、全省红色物业示范标杆、全市物业治理先进单位,走出一条具有建华特色的物业管理服务提质增效新路径。

1 市场引入 专业赋能提质,让物业服务有标准

坚持市场化导向,建华区健全物业企业属地联络机制,择优引进资质齐全、管理规范、口碑良好的专业物业服务企业,以标准化运营破解管理难题,提升服务质效。文化街道齐大小区引进建运物业公司,建立全过程监督、常态化沟通机制,细化服务标准与评价体系,定期召开居民座谈会,精准解决停车秩序、道路破损、门禁维护、照明升级等民生诉求,入

驻以来累计解决各类问题145个。“街道社区全程指导监督,居民理解支持,我们更有动力把服务做细做实。”建运物业负责人表示,从居民观望到主动缴费、积极配合,良性互动让物业服务步入可持续发展轨道。

飞鹤御景园恒信物业工种齐全、管理严格、服务规范,成功入选全国“加强物业管理 共建美好家园”典型案例。“我们创新打造的200平方米‘红色服务综合体’,推行项目经理接待日,实行‘四季连心’服务工作法,不仅及时解决群众诉求,更能精准满足居民四季需求。物业服务以来,各类诉求解决率99%,升级小区环境,搭建智慧物管平台,构建三重安防体系等做法被群众认可。”恒信物业富经理说。目前,该区专业物业覆盖百余小区,标准化服务让家园更宜居、生活更美好。

4 单位托管 精准对接赋能,让专属服务有保障

针对企事业单位家属楼,建华区创新实施单位托管模式,充分依托单位资源优势与历史联系,搭建单位与居民沟通桥梁,补齐设施维护、服务保障短板。溪畔街道干休所家属楼曾面临设施老化、维修不畅等问题,街道主动协调原属单位以“托管”形式介入,依托完善后勤保障体系提供专业化日常服务。

“单位托管更放心、更稳定,维修有人管,环境有人抓,多年的烦心事解决了。”干休所的居民们纷纷表示。单位托管模式有效破解历史遗留难题,提升治理稳定性,为同类楼栋提供可复制、可推广的实践经验,让居民享受到持续稳定的优质服务。

2 政府兜底 守牢民生底线,让基础服务有温度

建华区始终把民生保障放在首位,针对老旧楼栋、零散住宅等治理难度大、自我运转能力弱的区域,全面推行政府兜底管理,整合部门资源、优化公共服务,以公益性托管筑牢民生保障底线。文化街道对区域内的零散楼栋统一划片、集中管护,聚焦燃气、供水、供电、环境卫生、私拉乱接电线等群众急难愁盼问题集中攻坚,切实解决居民生活痛点。社区负责日常保洁与简易设施维修,环卫部门统筹垃圾清运,实现基础服务全覆盖、无死角。

在学府社区,通过建立“1+2+1”楼栋治理机制,选出楼长6人、管家12人,及时搜集群众诉求,反馈社区及时处理,有效解决民生问题60余个。“现在楼道干净、路面平整、水电有保障,政府把我们的小事当成大事办,我们住得踏实又放心。”家住兜底管理片区的居民王女士由衷点赞。政府兜底模式,让薄弱环节得到坚实保障,真正把民生底线兜实兜牢。



组织红色观影活动。

3 党建引领 党建引领聚心,让协同治理有效率

以党建为统领,建华区构建党组织牵头、党员带头、居民广泛参与的党群自治模式,凝聚共治合力,破解协调难题。卜奎街道以中百专业楼、鑫卜奎综合楼等单散楼为试点,锚定“自治自管、共建共享”目标,组建15支党员志愿服务队,常态化开展便民服务,并成立网格党支部与居民自管队伍,推行“微信群反馈+自管队处置”机制,快速响应居民需求,同步实行“警格+网格”融合联动,联合城管、公安等部门组建矛盾纠纷调处小组,高效化解物业纠纷,增强了居民生活的幸福感。

溪畔街道以灯泡厂宿舍家属楼为试点,针对基础设施陈旧、管理缺位、自治意识薄弱等问题,发挥党员示范引领作用,组建自治小组,推广“开放空间”议事法,制定《楼栋文明公约》,实现“需求—资源—服务”闭环管理,有效破解了物业管理未覆盖、服务能力薄弱的难题。“党员带头、大家商量、一起动手,小区的事自己说了算、自己动手干,住得更舒心。”参与自治的居民张师傅说。在党建引领下,居民参与感、归属感显著增强,小区治理从“难协调”变为“齐发力”,共建共享氛围日益浓厚。

5 能人带头 邻里共治发力,让家园管理有活力

变成“参与者”,小区自治活力充分释放。

从管理升级到服务暖心,从多元共治到幸福升级,建华区以五种治理模式为抓手,深入推进四级联动闭环落实,在街道破解物业管理难题方面,创新构建街道、社区、物业三方协作平台,健全物业治理工作机制,分类施策破解管理空白,积极推进硬件升级和环境改善。在社区落实治理举措方面,成功发挥基层桥梁纽带作用,常态化开展小区物业巡查、业主意见收集、走访上门服务、矛盾纠纷解决等工作,细化落实各项物业治理举措。在物业公司履职尽责方面,按照标准落实各项服务任务,积极响应业主诉求,阳光花园全顺物业公司做优服务,物业费收缴率达94%;元博物业公司针对餐饮商户较多的情况,更新餐厨垃圾桶200余个;广泰物业公司挖掘

小区内水电工专业人才,为小区业主提供高性价比的维修服务。在一线人员靠前服务方面,基层干部坚守矛盾调解、问题排查、服务保障工作前沿,快速处置小区管理各类问题,以务实作风保障物业管理各项工作落地见效。

齐齐哈尔市建华区持续深耕物业服务领域,不断完善治理体系、提升治理效能,以高质量物业服务赋能基层治理现代化,切实把民生实事办到群众心坎上。该区住宅小区与楼栋实现物业服务全覆盖,47家备案物业规范运营;“红色物业”品牌影响力持续扩大,示范创建走在省市前列;物业纠纷在基层有效化解,居住环境与品质同步提升。



金色世家小区。



日新物业公司春季修剪小区树木。



日新物业公司定期检查消防泵房。