

# 化解业主物业矛盾提升社区治理能力 沈阳皇姑区开展“红色家园”工程 为啥这小区物业交费率增长了80%

“2018年元旦,我们是在垃圾成堆、楼道没有灯摸着黑过的新年,现在可是大变样了”,沈阳皇姑区香树湾小区业主周阿姨说,老物业撂挑子不干之后引进了新物业,垃圾全清走了,路面重铺了,照明设施也安上了,“真没想到,我们小区还能变成这么干净漂亮,以前不好意思让亲戚朋友来串门,怕脸上挂不住,这回行了,经常让他们来坐坐,我们家也变成高档小区了。”

记者在小区走访,验证了香树湾小区一年来发生的巨变,居民甚至眼含泪花讲述小区的惊人变化,香树湾小区的改变是特例还是独例?

11月9日,记者连续走访了皇姑区3个小区,发现新老小区的面貌均有巨大变化,从居民自豪地讲述的语气和表情中可以体会到他们的满意是发自内心的。香树湾小区、和谐大院、太平庄小区从脏乱差到新洁净的转变,是皇姑区开展“红色家园”工程取得成效的生动例子,皇姑区委做出的《关于深入开展“红色家园”工程 提升党建引领社会治理能力的实施意见》,其着力点就是要及时解决群众的身边事、烦心事,奔着问题去、迎着难题改,以化解业主物业矛盾、提升社区治理能力,把解决群众问题、满足群众需求作为“第一动力”。

“我不上来‘红色家园’工程的具体内容,但是我看着区里的人、街道的人、社区的人、物业的人,一通猛劲儿收拾,我们小区变得干净了。下水堵了,物业随叫随到,不用我自己花钱找人疏通了,我就举双手支持这个工程。”香树湾小区66岁的王阿姨说。

社区治理是社会治理的重要组成部分,皇姑区开展的“红色家园”工程,着眼“小切口”,关注大民生,从小区物业管理入手,通过党建引领,多元协商,破解百姓急难愁盼事,提高了社会柔性活力,取得较好的治理效益,开创了基层治理的“皇姑实践”,值得称道。



香树湾小区在清理垃圾整治环境。

香树湾小区提供

## 香树湾小区:物业交费率增长了80%

香树湾小区6号楼4单元的居民周阿姨说,2017年年底,干了七八年的物业公司突然不辞而别、撂挑子不干了,居民多年来对物业公司的抱怨彻底爆发。“大伙光吵吵,面对大门随便出人,垃圾遍地、路面坑洼的情况无力改变,我们都自我放弃了,把多层洋房小区就当城中村住着吧。”

皇姑区区委、区政府有关部门没有放弃香树湾小区等弃管小区的管理服务工作,在相关部门的协调下,经严格挑选、按程序办理,香树湾小区选聘了沈阳安寓物业公司。

“我开始见到安寓物业的李经理直接劝告他们不要接手这个小区,活难干,肯定得赔本。”周阿姨说。

“皇姑区希望尽快改变香树湾小区的面貌,我们也希望在条件差一些的小区里锻造企业服务能力。盈利只是做企业运营的目标之一,企业还要承担社会责任呀。”安寓物业公司经理李永贵说得很实在:最近几年不盈利不要紧,但要看长远收益,并且可以通过构建物业生态体系来弥补收支的缺口。

安寓物业公司决定先给业主们干出个样来看:大清扫行动一次性清除260车垃圾,路面破损不堪全面更换高质量的地面砖,故障频发的16部电梯进行检修维保,60余处外墙脱落处加固修复……香树湾小区入住10年没有正式的大门,安寓物业公司安装大门,并进行节日亮化改造,在挂上红灯笼的那一刻,业主们都热泪盈眶:“入住10年都没见过大门挂上红灯笼,进门就心里亮堂!”

在香树湾小区巨大变化的背后,是“红色家园”工程的全力支撑,党的基层组织在这个过程中发挥了不可替代的作用。“以前社区基本不参

与小区的物业工作,现在不一样了,我们要通过为小区居民服务,扩大党建阵地,增强党员身份意识和荣誉感,扩大影响力、凝聚力,让群众打心底里信任、依靠和拥护党的基层组织。按照“红色家园”工程 提升党建引领社会治理能力的实施意见,社区工作人员尤其是党员,全面参与小区的物业服务,协同物业公司做好服务。”中航社区书记杜娟说。

66岁的居民王阿姨对今年夏天一次停电记忆犹新:8月14日晚9时许,当时雨下得很大,小区突然停电,园区一片漆黑。

发现停电后,中航社区非公党支部的李永贵经理安排工作人员逐一排查,同时联系电业局、通知社区。中航社区书记杜娟迅速上报街道办事处,街道办事处党工委等领导来到现场协调解决问题。“物业李经理凭借平时建立的良好关系,督促电业部门在万分紧张时刻调派人手过来抢修。”杜娟介绍,电业部门工作人员雨天带电作业,一个多小时恢复了供电。“喜悦来得突然去得也快,20分钟后又停电了。大家二话没说,从头再来协调解决,终于在凌晨三点又把电修好了。”

业主认可这样的服务,所以物业费交费率直线上升,从以前的不足10%,增长到现在的90%左右。“以前停电好几天没人管啊,我家冰箱里的东西都化了,现在下着大雨,街道、社区、物业出面把电修好,服务这么到位,我能不积极交物业费吗?”王阿姨说。

“小区现在的变化,党组织下了大力气,身为党员我非常自豪,以后我更愿出力参与小区的事儿,大伙一起使劲把小区弄得更好。”在小区干净平整的小广场上,周阿姨搂着杜娟笑着说。

## 和谐大院:“三驾马车”解决供暖遗留问题

各个小区有各自的难题,怎么去解决需要智慧和策略,皇姑区针对小区不同情况分类施策,从群众家门口和身边事入手,具体检视物业、社区、业委会等各个层面的问题,列单列表,建立议事平台,统筹社区、物业企业、业委会等各方力量,一个一个去解决。制定了《关于进一步明确部门权责边界以民生视角解决民生问题的实施意见》,保证所有的问题不落空,社区“举手”,部门服务,形成闭环。一批长期悬而未决的问题、基层无能为力的问题正在逐步解决。

和谐大院遇到的供暖遗留问题就是这样一步步得到了妥善解决。和谐大院小区是建于上世纪80年代的老旧小区,一共就3栋楼,215户居民。2008年小区供暖分户改造,4年过后供暖管总是爆裂,“因为管线质量不行,所以经常爆裂跑水。”小区居民议事互助委员会主任王淑兰说。

供暖管线总出问题,居民单独去找供暖企

业,但后来接手的供暖企业对此也很无奈,一时间解决不了这么多户供暖管线的问题。“好几年解决不了啊,大晚上的一爆管,屋里全是水,有的妈妈抱着刚四五个月大的婴儿,包裹着严实实站在楼道里,等着收拾完了再回屋,太不容易了。”居民魏道周说。

大院党支部老书记李筠介绍:对于供暖遗留问题,社区党委、大院党支部一班人没有旁观,主动担当起解决问题的主要角色,组织居民通过合理途径反映诉求。

“办什么事都得有人去办,光说不做是不行的。大院党支部、业主委员会和居民议事互助委员会组成‘三驾马车’,还有多名党员带头人,多次和区里有关部门沟通协商,最终有关单位同意出资3.5万元,由供暖公司对大院的供暖系统进行全面改造。”延河社区书记关忠柏说。

“社区多次带着我们去协调解决,跑的次数没有三十次也有二十次,太给力了。”王淑兰说。



香树湾小区现在的环境。

辽沈晚报、聊沈客户端记者 吴章杰 摄

供暖遗留问题得到基本解决,有关单位还提供了供暖管线,但问题又来了——有的居民不想更换供暖管线,“我们上门劝说更换管线时,人家说‘走走走,把我地板拆了穿管啊,我家没跑水,还得花钱雇人换管呀。”魏道周说。

为了邻居们的整体供暖安全,党员带头人、业主委员会和居民议事互助委员会决定自己出人出力帮着一些居民换管线,“我们自己带工具,出人工去帮他们换,不收一分钱,最

后还给收拾干净,用我们的热情打动他们,最终问题得到圆满解决。现在供暖等方面再遇到问题,我们多方力量一起协调解决。”关忠柏说。

皇姑区委组织部相关负责人介绍,“红色家园”工程实施意见提出,要着力打造“红色头雁”、实施“骨干倍增计划”,做实建强楼栋党员中心户,壮大骨干党员队伍,团结党员群众一同为小区治理献智出力,这一点在和谐大院体现得很充分。

## 居民写诗点赞“红色家园”工程

皇姑区“红色家园”工程实施以来,在社区建立多元议事协商机制,推行“1+3+N”议事法,即以社区党委为枢纽,统筹居委会、物业企业、业委会三支力量,多轮协商、多方共议,有事好商量。

多个社区针对涉及环境整治、维修基金等重要民生议题,召开红色议事会、大院恳谈会124次,解决百姓关心的问题272个。北塔街道柳条湖社区新华社小区通过召开大院议事会,居民投票拆除自行车棚、改建休闲活动广场,还自发筹集8000余元改善环境。

着眼于纠纷调解需求,皇姑区建立沈阳市首家物业纠纷调解中心,并在12个街道建立分中心,由政法委牵头,房产局、司法局、法院联手,对物业纠纷开展调解,已成功化解物业

纠纷3件,解决两个老旧小区保障型管理问题。

群众对“红色家园”工程的满意度如何?太平庄小区的居民集体创作了《太平志》,其中“聚是一团火(社区大事记)”这样写道:

党建引领齐向前,周四议事纳谏言;  
医院学校派出所,守护康宁人心安;  
非公党建新起点,快乐9号心相连;  
创城旧改换新颜,政府出力民参与;  
智慧养老红十字,助老扶弱化急难;  
太平梦有艺术团,为党宣传在前沿;  
虹桥家园党支部,危困之时有帮助;  
假期课堂受欢迎,双职家庭减忧烦;  
垃圾分类做仔细,绿水青山万万年。

辽沈晚报、聊沈客户端记者 吉向前