

## 破解民生难题 实现安居愿景

## 达州多地创新物业治理初见成效

近年来,达州市聚焦物业行业痛点、难点、堵点,立足区域实际创新治理路径,以特色模式推动物业治理从“被动应对”向“主动服务”转型、从“各自为战”向“协同共治”升级,切实解决群众急难愁盼问题,让小区居民的幸福感、安全感持续升温。

通川区:五位一体+三级联动  
织密治理网

“现在小区环境干净了,设施修好了,住得舒心多了!”御景上城小区住户谯继的感慨,道出了通川区物业领域问题整治带来的变化。

此前,该小区因业委会换届矛盾、公共收益不透明、物业履约不到位,导致原物业公司因物业费收缴困难离场,垃圾堆积、设施停摆等问题随之而来。通川区住建局指导该小区迅速从应急物业备选库中按程序选取企业进驻,让小区生活重回正轨。

这一变化得益于通川区构建的“五位一体+三级联动”闭环治理体系,成功破解了多个老旧小区“管理真空”难题。

“五位一体”治理模式以业主参与为基础、业委会履职为关键、物业企业履约为核心、社区指导为纽带、街道监管为保障。通过“周末家事协商”机制和党员“敲门行动”,激发业主“主人翁”意识。在御景上城小区就有223名党员参与,收集业主意见300余条,推动解决物业履约、公共收益侵占等问题54项。

同时,通川区要求新进驻物业企业将“红色物业”理念纳入服务合同,以真金白银兑现服务承诺。今年以来,御景上城小区应急物业企业累计投入14万余元,修缮公共设施32处、修枝补绿56处,还举办“睦邻节”等社区活动3场,重塑业主信任。

“三级联动”则提供制度支撑,区级部门负责顶层设计,建立应急物业备选库等基础制度;街道全程监督物业选聘、履约等关键环节,在应急事件中直接指挥协调;社区打通政策落地“最后一米”,日常指导业委会、收集民情。

如今,御景上城小区居民满意度从46%飙升至91%，“抱怨声”变成了“点赞声”，全区物业服务质量实现全面提升。

大竹县:入户走访零距离  
精准破解物业民生难题

小区地砖坏了、垃圾不及时清运、电梯维修时间慢……从设施使用到费用透明,从小问题到大问题,物业服务关系着业主生活的方方面面,每个方面都不容忽视,每个问题、意见的提出,也都着有一定的分量。

“坏了快半年的地砖跟物业

反映好几次都不管,老人小孩路过总怕绊倒。前不久,住建局的同志们来调查后,一周内就修好了!”欣源南郡小区居民王女士指着中庭修复一新的花台地砖说。

今年以来,大竹县住房和城乡建设局将“入户走访”作为物业整治工作的核心抓手,变“被动接诉”为面对面“主动问需”,让物业整治真正贴合群众需求。

为确保走访“有方向、有温度”,大竹县住建局提前做足了“功课”。依托“社区更温暖·城市更文明”治理提升专班,梳理各小区历史问题台账,标注设施老化、服务缺位等重点区域,让工作人员带着“问题清单”上门,以“拉家常”打开“话匣子”,收纳居民随手拍的设施损坏照片、手写建议并编号存档。

同时,组织专项培训,明确“倾听为主、记录为辅”原则,确保工作人员能当场回应物业政策、维修流程等基础疑问。“考虑到居民作息,团队将时间固定在每日9:00-18:00,周末不中断,还为行动不便的特殊群体提前预约上门,最大限度减少‘跑空’。”该局工作人员介绍。

走访的落脚点是解决问题。该局建立“分类处置、闭环管理”机制,垃圾桶满溢、楼道灯损坏等“小事”24小时内协调整改;违建建设等“难事”由专班牵头多部门联合,明确责任和整改时限。

截至目前,大竹县入户走访覆盖居民200余户,收集有效意见76条(设施维修类33条、服务质量类25条、费用透明类12条)。其中,已有56条完成整改,老化电梯安全检测、公共收益重新公示等诉求逐步落地见效。

宣汉县:543思路破局  
物业行业向“服务型”转型

“微信服务号反映的问题,当天回应,3天解决!”宣汉县天誉家园小区业主的好评,源于今年3月以来该县以“543”工作思路推进的物业治理改革。

宣汉县现有执业物业企业41家、从业人员1600余名,覆盖610栋住宅楼,入住率达72.96%。面对庞大服务体量与复杂行业现状,今年3月以来,该县对78个物业小区开展拉网式督导检查,推动物业行业从“重管理”向“重服务”转型,惠及居民16.72万人。

该县以“五条主线”筑牢整治根基。在制度建设上,先后印发



小区居民正在休闲。

《宣汉县物业行业突出问题专项整治实施方案》等6项文件。组织架构上,成立物业行业综合党委、企业党支部,组建首届物业管理协会与纠纷人民调解委员会,推动10个小区成立业委会。并同步通过“线上+线下”方式做好宣传引导。排查整改中,累计发现问题225条,已整改177条,并通报典型案例2起,扣除2家企业信用分11分,规范小区公共收益122万元,建立公共收益专户47个。

围绕“群众有感”目标,通过“四个提升”让成效落地。提升行业监管能力,组建的住建、消防等部门专业化监管队伍;通过整改与培训推动企业履约、业委会履职双提升。

同时,为提升诉求解决效率,搭建“政府收集+企业创新”双渠道,通过天誉物业天誉家园微信号“工单闭环管理”解决业主诉求74条,满意率98%。县住建局班子周末进驻小区解决诉求150余条,推行消防安全“每日曝光”制度,提升安全保障力度,曝光隐患30余个,整改短板50余处。

如今,宣汉县物业治理实现“三个减量”——公共收益管理不规范等违规行为大幅减少;2025年3-8月物业小区12345平台信访量较2024年同期下降6.3%,今年以来未发生一起公共及消防安全事故。

渠县:党建引领“先锋楼长”  
激活小区治理“神经末梢”

作为达州物业治理创新的重要实践,今年以来,渠县将党建贯穿物业小区治理全程,以“支部建在小区、党员当楼长”模式,破解物业履约缺位、业主利益受损等难题。

在组织建设上,延伸党建触角,在48个居民小区、71个楼栋建立党支部和党小组,通过选派、选拔、聘用等方式配齐党组织书记和社区委员。27名县级党员领导干部挂钩联系社区,按“月度例

会、季度指导、年度会商”推进矛盾化解与维稳。同时,县级财政给予小区党组织资金补助,配套建设2182平方米综合服务设施,老旧城区新增14747平方米服务空间。

在队伍组建上,按100-200户设1名楼长标准,通过“群众推选、小区评选、社区筛选”选出208名“先锋楼长”,涵盖机关干部、退伍军人等群体,其中不乏机关“一把手”,形成“白天当局长、晚上当楼长”的治理特色。楼长以“六员”(宣传员、信息员等)定位履职,实行“四定”(定责、定期述职等)管理,评议结果纳入干部考核。

在服务提升上,开展物业“四大攻坚行动”,投入157.3万元升级设施,清退不适物业人员26人,化解业主信访632件;建立住建、公安等“八大部门”联席会议机制,联动处置违建、消防等问题;构建“乡镇-片区-村社”三级网格,组建义务网格员队伍,及时响应群众急难愁盼。

达州各地物业治理实践证明,只有坚持党建引领、聚焦群众需求、创新治理模式,才能让物业行业真正成为服务民生、构建和谐社区的“助推器”。未来,达州将持续深化物业领域突出问题整治,让更多居民“住有所居、居有所安”。

□见习记者 田麒薇

