

■基层治理 绣花针

“居业物”融合治理
共建“我们的家园”

“其实啊，邻里间意见不同很正常。”
“对，只要处理好了，反倒能让大家把心贴得更近！”

……

9月2日上午，江北区洪塘街道北欣社区暖欣调解工作室正式揭牌。事实上，这个工作室已经开展工作多年，启动仪式上，专门反映这个工作室故事的小品，让居民们看得津津有味，掌声此起彼伏。

这只是洪塘街道“居业物”融合治理的一个缩影。近年来，洪塘街道强化党建引领，推进“居业物”协同共治，各个社区因地制宜，制定“一社一策”，推出行之有效的治理举措，全面提升居民生活获得感、幸福感，共建“我们的家园”。



暖欣调解工作室开展调解工作。通讯员供图

1 『欣聚三力』调解矛盾促和谐

北欣社区成立于2009年，主要由宁波市经济适用房及部分城区拆迁安置房、廉租房和人才房组成。辖区流动人口比例高，各类矛盾纠纷较为突出。在此背景下，暖欣调解工作室应运而生，在北欣社区党总支的引领下，以“居业物”为核心，创新提出“欣聚三力”工作模式，为居民提供邻里纠纷调解、小区治理等方面的服务。

什么是“欣聚三力”？

“欣平台”是工作室打造的线上线下相结合的调解平台，居民可以通过工作室微信公众号获得线上服务，同时也可以可以在社区辅导员的指导下参与线下调解。

“欣融合”指的是三方力量的协同合作。第一支力量是社区、业委会和物业方；第二支力量来自居民志愿者，尤其是律师、心理咨询师等专业人士；第三支力量是行政支持，包括街道司法所、矛调中心、派出所等单位。三支力量共同保障工作室跨领域服务的顺利开展。

“欣共享”则通过调解、咨询和教育三位一体的方式，既高效处理矛盾纠纷，又积极预防矛盾的发生。

住户安装的门把手影响出行，老人拿不到儿子的赡养费……针对不同问题，工作室经过分析研判，由低到高划分为“对话”“关注”“专家”三个等级，借助三支力量开展调解。工作室试运行三个月，就成功调解了30多起邻里矛盾，调解成功率超90%。不少事件因处理公正，受到了居民的广泛好评。

北欣社区党总支书记谢丽珍表示，依托“欣聚三力”特色工作模式，未来，工作室将继续优化服务流程，提升专业能力，扩大志愿者队伍，并与更多机构建立合作关系，更好地处理争议、化解矛盾、协商共谋，做社区居民的暖“欣”人，为社区的和谐稳定持续贡献力量。

2 『望居六策』推动居民自治良性循环

成立于2020年的望江社区由三个商品房小区组成，住户多为“学历高、素质高、服务要求高、资源多”人群。为提升社区治理效能，提高居民幸福指数，近年来，社区探索实施“望居六策”工作法，即通过“队伍议事、基金辅治、物绩业评、业空代管、平台智管、双向监督”六条治理良策，推动“居业物”三方深度融合，实现社区大小事“居业物”三方共同商议、业委会用钱用章社区监管、物业服务质量业主评定。

前不久完成的小区玻璃外墙清理事宜，“望居六策”中的“双向监督”就发挥了重要作用。

望江社区居委会副主任许峰，同时也是辖区奥金府小区的业委会副主任。他在方案商定和资金使用过程中全程参与，一方面做好居民意见的线上线下搜集整理，另一方面对聘请的专业清洗公司进行把关。像这样让社工加入业委会队伍，不仅可以发动社区党员议事团、达人议事团等队伍共同参与社区治理，也对业委会资金使用、重大项目推进起到了监督与管理的良好作用。

公共地面清理、电梯轿厢擦拭、雨污水井检查……这些物业服务做得好不好，业主有权打分评定，这就是“物绩业评”，通过制定物业服务考核清单，推动物业服务提标提质。

此外，望江社区还积极探索“基金辅治”，以共建共享模式筹建江北区首个社区共富发展基金“善邻荟”，吸引了周边12家企业党组织和小区物业开展党建联建，联建单位17位“共富合伙人”以捐资或项目认领的方式，支持开展“一老一小”相关项目，以专业化服务解决居民烦心事。同时，受益对象反哺共富基金，通过参与社区活动、捐赠资源等方式，孵化出更多助民、便民、利民项目，推动居民自治良性循环。目前，基金池资金已达20.86万元。

3 『云水九招』提升居民幸福指数

云水湾社区是洪塘街道单体体量最大的农村安置社区，2860户住户大多来自周边撤村建居的村民，常住人口约6000人，老年人占比超三成。居住人口多，管理难度大，但居民对小区满意度高达98.74%，小区连续两年荣获宁波市“美好家园”称号。这背后离不开推动“居业物”三方深度融合的“云水九招”。

近年来，云水湾社区以一个基层党组织为核心，用好“居民基础民生诉求”和“公共服务需求”两张清单，在“三类议事模式、三星评价体系、三段监督过程”三个保障基础上，探索形成“社区+物业”“红网格+红管家”“内生+外源”“三方+平台”等四个社区治理机制，不断提升居民生活幸福感。

启用高空抛物专用摄像头、借助科技手段禁止电动自行车进电梯、增设公共晾衣竿、垃圾分类撤桶并点、增设新能源汽车充电桩、休息长廊增加阳光顶、单元门通道处增设休息长椅、地下停车场加设防洪挡板……在“云水九招”的“居业物”协同治理工作法引导下，这些民生实事都被逐一落实推进。项目推进过程中，社区实行“三段监督过程”，参与事前、事中、事后全过程监督，保障规范有序，以三方联席会议为治理平台，每半个月召开一次联席会议，促使“居业物”深度融合形成治理共同体。

值得一提的是，今年5月，云水湾社区“居业物”功能型党支部正式成立，开启党建引领社区治理现代化的新篇章。目前，依托“红网格+红管家”治理机制，社区形成了“红色物业+志愿服务”模式，成立了一支“志愿者联盟队伍”，针对70岁以上老年人提供志愿服务，涵盖每日探视、每周家政服务、节假日慰问、免费生活服务等服务内容，目前累计上门服务已超千次。 记者 陶倪 通讯员 周旦

●专家点评

东南智库社区研究院特聘专家、宁波财经学院成人与继续教育学院(国际教育学院)副院长葛云锋：

每个社区都有各自关于基层治理的课题，江北区洪塘街道的“一社一策”，根据廉租房、人才房社区、商品房社区、拆迁安置房社区等不同属性，因地制宜，精准施策，将疑难杂症逐个破解。

“居业物”融合治理既是一种行之有效的基层治理方式，更是洪塘街道强化党建引领，加强社区党组织的组织力、凝聚力和战斗力，全面打造高质量发展、高标准服务、高品质生活、高效能治理、高水平安全的人民幸福美好家园的生动实践。