



“居业物”月度例会。



印象外滩小区。



▲“居业物”协同查看防腐木平整情况。



▲“居业物”相关人员联合排查台风隐患。

受访者供图

# “五微”聚力解干结

## 十年深耕,宁波这个小区走出“居业物”共治新路

走进鄞州区钟公庙街道凌江社区印象外滩小区,平整崭新的柏油路、面貌一新的小区门头、智能便捷的道闸系统……一处处喜人变化,居民们尽收眼底,人人赞不绝口。

业委会成立十年,这里的小区自治,是钟公庙街道“居业物”协同共治的生动缩影。依托街道“五微”工作法,微党建铸魂、微网格筑基、微协商解忧、微服务暖心、微化解破难,十年来,印象外滩小区打破以往各自为战的局面,构建起三方联动的治理格局。小区自筹资金600余万元,先后完成十余项设施改造升级,物业费收缴率也从60%提升至96%。在这里,居民获得感、幸福感持续攀升。

### 1 党员带头、能人赋能,一群人拧成一股绳

印象外滩小区于2014年建成交付,可从2017年开始,各类问题接连出现。电梯频繁故障停运、高层供水压力不足等问题,严重影响居民日常生活。

“小区治理千头万绪,很多时候吃力不讨好,党员必须要带头。”2017年,在凌江社区的带领下,小区业委会成立,除了7名业委会成员之外,还邀请了3名党员业主协助日常工作。

在业委会和党员的带领下,解决的第一件大事就是小区32部电梯的更新。而这其中,离不开团队的专业支撑。这支团队成员各有所长。73岁的毛照华曾参与杭州湾跨海大桥工程施工管理,专职负责工程审核工作;他的妻子陈爱莲是退休教师,承担起文档整理、会务记录等事务;业委会副主任徐刚

擅长沟通协调,化解矛盾经验丰富;拥有人力资源管理专业背景的陈燕,则牵头开展物业人员培训,助力物业服务提质增效。

于是,街道、社区、业委会、物业公司、房产公司、电梯维保单位等一起开会协商,大家各司其职,短短2个月时间,32部电梯全面“体检”,更换了老旧零配件。

“大家一致认为,唯有协同共治、拧成一股绳,才能将社区治理做深做实。”凌江社区党总支书记毛继勇表示,8年来,社区、业委会不断吸纳党员、能人,一个由社区书记、业委会主任、物业负责人、党员骨干及居民能人共同组成的“居业物‘共治委员会’”已在社区逐步发展成熟。目前,小区786户业主有超1/3参与小区治理。

### 2 “两先四议两公开”,让意见有人听,件件有回音

矛盾纠纷家门口化解,民生问题网格内处置。近年来印象外滩小区各类问题在社区、网格层面化解处置率超90%。

这一切,都得益于“两先四议两公开”议事机制。首先由小区党组织牵头,对物业服务选聘、公共设施改造、大额资金使用等事项进行前期酝酿,并主动征询社区党组织意见,加强组织指导。接着广泛收集民意,后经集体协商拟定初步解决方案,再借助业主群、公告栏等渠道征集全体居民意见,最终根据决议结果推进落地。全程做到投票结果、实施情况双公开,确保大小事项都能就地化解、阳光运行。

“2024年9月,小区计划拓宽

主干道拐弯处的坡道,需要缩减一部分绿化区域。”业委会主任鲍海渊告诉记者,方案公开征求意见时,有一位居民表示反对,“即便只有一人不同意,项目也要暂停。”随后,团队上门走访、耐心倾听,最终得到了对方的理解与支持,坡道顺利拓宽,便利了有车居民的出行。

目前,针对历史遗留的绿化缺失、垃圾房环境差、小区监控少等问题,社区通过定点收集、上门走访等方式收集业主意见,通过“共治委员会”召开会议,将问题逐个解决。如今,公共区域的灯具、家具全面焕新,小区的保洁、绿化有序持久,监控设备全覆盖,小区面貌一天比一天靓丽。

### 3 功能小组“各司其职”,小区管理有章可循

为了让小区管理更规范,社区创设“党建+功能小组”自治模式。依托共治委员会,根据治理需求,灵活组建文明宣传组、督导评议组、工程运维组、财务监管组、应急处置组等专业化小组,推动社区事务精准对接、高效落实。

拿督导评议组来说,目前,已有成员40名,由业委会副主任徐刚担任组长,严列廷、周君波两位党员担任副组长。“我们设置了骨干、普通、活跃组员,还有不限人数的‘观察员’,欢迎每位业主报名参与。”徐刚说,每月中旬,督导评议组和业委会、物业召开联席例会,对照清单,检查业委会和物业的工作,紧盯问题整改。

2020年6月,小区20多户洋房出现漏水情况。督导评议组成员余伟锋带头,第一时间行动,统

计漏水户数、排查根源、厘清责任。在后续的修补过程中,全程跟进,监督施工方保质保量完成修缮,顺利在雨季来临前解决隐患。

为了让小区家底清、责任清、账务清,小区还建立“三交底”机制,社区书记和业委会主任面对面谈话,对物业现状、公共收益、设施运行、历史遗留问题等进行交底,而后明确责任,防范风险与隐患。同时,依托共治委员会,对物业财务和业委会账目实行双向审计。

除此之外,印象外滩小区还有自己的一套管理规则制度,如今已经迭代更新到3.0版,涵盖《业主管理规约》《业委会规章制度》《物业奖惩制度》等六大类管理制度,让每项工作有章可循、有据可依。因此,小区物业费缴纳率达到了96%,成功破解治理难题。

### 4 长效治理,有温度也有章法

基层治理,既要化解眼前问题,更要谋求长效发展。印象外滩小区在日常管理中提升服务品质,让居民住得舒心,获得感与幸福感不断提升。

每天,在小区的“居业物”综合服务中心,居民可以直接到这里反映问题。社区、业委会、物业三方成员共同坐班接访,直面诉求。不久前,有居民走进这里,反映小区广场的绿地就只有光秃秃的草坪,色调很单一。值班人员接单后,经过商议之后,种上了景观小品,小区绿植品类更加丰富。

团队的行稳致远,更要不断学习,不断赋能。在街道牵头下,宁波市物业管理协会资深培训师走进社区,对社工和业委会成

员开展系统化培训辅导,提升矛盾协调等实践能力,让专业的人干专业的事。

与此同时,还有健全的奖惩考核体系。小区推出“好业委会”履职评价机制,年终开展履职考核评分,结果及时公示,成为评优、换届的重要依据,先进个人也会获得表彰与宣传。钟公庙街道同步修订物业考评细则,将服务评分与物业信用、评优、续聘直接关联,倒逼服务提质。

十年深耕,久久为功。在党建引领下,从各自为战到协同共治,从难题频发到有序善治,印象外滩小区走出了一条独具特色的“居业物”共治之路。 记者 王悦宁 通讯员 凌沪琼 周霞群