# 文源社区：社区物业党建联建打造“红心物业”

“御东新区新建住宅小区多，居民对生活品质的追求较高，推动这一区域物业水平整体迈向高品质和多样化，实现居民生活环境从‘安居’向‘优居’跨越发展，我们街道、社区责任重大！”近日，说起探索基层治理新路来，文源社区党支部书记王文娟这样说。

“小物业”牵动“大民生”，如何实现物业、社区、居民的良好互动，始终是王文娟心头的一件大事。在水泊寺街道党工委的帮助和推动下，紧紧围绕“双百工程”，文源社区先行先试，经过广泛深入调研、多方听取居民意见建议，2021年7月，一个以党建为引领，旨在提升物业服务管理水平的文和园物业服务提升促进会成立了。这是平城区第一个社区层面的物业管理类社会组织，由此该社区初步形成了以“135”为治理架构、以促进会为平台、“红黄蓝绿”为抓手的三位一体党建联建物业规范化管理新模式，打开了物业社区党建联建共治共享新格局。

王文娟介绍说，文源社区党支部探索形成的“135”治理架构，是指所有工作以社区党支部为一个总的引领，统筹物业、社会组织、驻街单位三大优势资源，形成组织共建联动、资源共享联动、人员共用联动、活动共办联动和发展共谋联动“五大联动”，最大限度地调动大家共同参与社区治理的积极性、主动性，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享的精细化管理新模式。在这个过程中，文和园物业服务提升促进会作为一个有效的平台，密切了居民与物业、社区的联系，不仅架起了居民协商议事的桥梁，而且找到了社区治理的“金钥匙”。

去年8月26日，3位居民拨打文和园物业服务提升促进会“会长热线”，反映小区外围饭店将油烟排到小区内，导致小区内空气质量差、噪音大，影响了居民的正常生活。接到求助电话后，王文娟第一时间了解情况，并与居民一起实地走访问题饭店，最后由文源社区牵头联合执法部门、物业组成特别行动小组，对锦瑞文源小区外围餐饮企业进行专项卫生整治行动，解决了困扰居民的难题。

问题初步解决了，居民满意不满意？紧接着，文源社区联合物业及居民代表召开座谈会，将处理结果反馈给居民，但部分居民对处理结果不满意。回应百姓需求，社区继续跟进油烟治理问题，牵头召集涉事饭店、业主代表、小区物业共同召开居民协商议事会。饭店油烟排放存在什么问题？居民有什么要求？大家坐在一起仔细商讨，最终饭店积极整改，物业监督到位，社区积极协调，困扰居民的油烟问题得到妥善解决，现场响起了热烈的掌声。“解决问题离不开各方的努力，社区就是要坚持‘大事大商量、小事小商量’的原则，让居民真正参与到社区具体的决策过程中，有效解决基层治理难题，化解矛盾、凝聚共识、汇集众智，让社区居民协商议事会成为开解社区治理难题的一把‘金钥匙’。”王文娟说。

这样的程序、这样的机制，让社区治理效果逐步显现。据了解，文和园物业服务提升促进会成立4个多月以来，社区“12345”工单数从75个下降到29个，群众的满意率则从41.3%上升到79.3%。为民服务无止境，以“红黄蓝绿”为抓手，文源社区以党建聚魂，实施分类管理“黄金体系”，构建多方参与社会治理的“志愿蓝”，充分打通为民服务“绿色通道”，探索继续在路上……

山西新闻网2022-1-21