# 朝阳区大屯街道以“321”工作思路实现物业管理由乱到治

大屯街道欧陆经典社区万兴苑小区于1999年至2001年相继建成入住。小区建成以来，由于物业费收缴率低，物业服务企业和社区管理双双陷入困境。小区物业管理难题引起街道工委高度重视。2015年以来，街道工委坚持民有所呼、我有所应，研究制定以党建引领化解治理堵点的“321”工作思路（街道工委借“三势”、社区党委搭“两台”、物业公司干好“一件事”），通过共驻共建共商共治解烦化忧，实现物业管理由乱到治的美丽蝶变。

街道工委借“三势”，发挥引领作用

借“疏整促”之势，改善整体环境

以2015年人口调控为契机，街道工委始终保持高压态势，对原物业公司出租的500间地下室进行彻底清退。2017年借“疏整促”之机，街道先行投入30万元作为小区改造升级奖励经费，撬动物业公司投入建设资金363万元，用于改造项目，大幅度改善小区的人居环境。

借物业更换之势，提升管理水平

2015年，原物业公司合同到期后主动撤管，在未能如期选聘物业公司的情形下，街道工委依法指定辖区内口碑较好的盛兴物业公司应急接管，于2017年指导成立盛兴物业公司党支部。以地区物业联盟为依托，成立物业联盟功能型党组织，并指定盛兴物业经理卜恒永担任支部书记，发挥行业领军人物的头雁效应。同时，吸纳盛兴物业党支部进入区域化党建工作协调委员会，将物业管理纳入社区党建网格之中，使物业企业在街道工委和社区党党委的领导下开展服务管理工作。

借业委会换届之势，凝聚党心民心

2015年筹备业委会换届之时，街道工委强化组织引领，通过法定程序将1名国企党员推选为业委会主任，将1名社区居民支部委员推选为业委会成员，以此凝聚民心、引导民意。在业委会主任及党员成员的带领下，业委会成员分工负责，入楼入户，主动宣传提升小区环境、整治地下空间等惠民利民决策，与业主开展耐心细致的沟通交流，取得了业主的普遍支持。

社区党委搭“两台”，增进小区和谐

搭建议事平台，遇事好商量

在线上，社区党委搭建了业主微信群，发布物业月度工作汇报，公示小区重大事项和业主大会表决内容，听取业主意见建议，及时解决业主诉求。开通微信公众号，以图文并茂形式不定期通报公共维修资金申请、门禁封闭、地锁拆除等小区重大事项进程，增强业主对物业公司的信任和支持。

在线下，社区建立了小区居民议事厅，采取召开共商共治会、居民代表会等开放式讨论会形式，完善各项议事制度；利用“社区能人工作坊”，引导社工、议事代表、党员代表、居民代表、物业公司代表、业委会等共同参与小区治理。

搭建活动平台，有事一起干

社区党委利用街道举办“提案大赛”的契机，建立社区自治平台。结合“社区创享计划”，将业委会、物业公司、社区居民协调人、居民骨干、公益达人、社会组织负责人等纳入街道创享中心队伍体系，引导欧陆经典社区居民围绕物业管理开展“微提案”，并自我组建团队、整合辖区资源、推进项目落实，努力将小区物业管理难题变成居民提案解决的重点项目。

物业公司干好“一件事”，搞好居民服务

2015年盛兴物业接手后，始终秉持“把居民当亲人”的服务理念，通过规范停车管理、加大保洁力度等措施，真正把小区建起来、管起来、护起来。在小区电梯维修中，公司将企业利益与社会责任有机结合，在公共维修资金没有到位之前，先行垫部分维修资金，加快维修进度。成立党员志愿服务队，党员带头开展人性化服务、亲情化管理，先后帮助处理水气险情460次，抬送伤病人员15次，调解纠纷60余次，赢得了业主的赞誉。

目前，万兴苑小区业主满意度明显提升，可防性案件大幅下降，物业投诉下降趋势明显，业主上访率为零，物业费收缴率从原来的50%上升到92%，实现了物业为业主、业主信物业、共建和谐宜居美好家园的目标。

北京组工2019-05-22