



## 聚焦关切谋善治 试点先行探新路

# 全省物业管理与社区治理融合发展取得阶段性成效

7月31日,河北省物业管理与社区治理融合发展试点工作座谈会暨物业管理工作会议在邢台市信都区召开。

根据省委、省政府主要领导的指示精神,按照省委办公厅、省政府办公厅《关于理顺物业管理体制机制加强新时代城市社区治理的指导意见》安排部署,河北从2019年9月份开始,在石家庄、唐山、邢台3个市开展改革试点工作。

经过近一年的努力,试点地区探索形成了一批可学可看可复制的经验做法,试点工作已取得阶段性成效。



3月20日,唐山尚信社区物业管理委员会举行选举大会。



7月31日,河北省物业管理与社区治理融合发展试点工作座谈会暨物业管理工作会议在邢台市信都区召开。



5月28日,唐山高新区景楼社区工作人员为残疾人、空巢老人发放智能手环。

### 1 试点先行,形成齐抓共管的社区治理格局

2019年,改革一启动,就被摆到了显著位置。省城乡社区建设领导小组将试点工作纳入重要工作和考核内容,列入年度工作要点,专题进行部署和听取工作汇报。

省民政厅成立试点工作领导小组,把指导试点工作作为政治任务,坚持统筹谋划、全力推进。3个试点市勇于担当,把试点工作摆在重要位置,积极探索、大胆创新。

3个市的市委、市政府主要领导分别深入当地社区,开展调查研究,要求坚持高站位、高标准、高质量、带好头;还分别成立了市领导任组长,有关部门主要负责同志为成员的试点工作领导小组,石家庄、唐山市由市政府主要领导挂帅,分管市领导具体负责,加强对试点工作的谋划、协调和组织推动。

按照省《指导意见》要求,3个市结合当地实际,均由市委、市政府两办印发实施方案,确定试点范围,明确试点任务。

石家庄市从裕华区、长安区、新华区、桥西区、高新区选定13个社区和所在街道同步开展试点工作。

唐山市在路南区、路北区、丰南区、高新区、滦州市、迁安市选取20个社区,打造示范样板。

邢台市确定在社区建设方面基础较好的信都区(原桥西区)10个街道(乡镇)91个社区作为先行试点。

目前3个市均不同程度地扩大和推广了试点范围。承德、张家口、保定、沧州、衡水等市也积极落实《指导意见》,选定了部分街道、社区自主开展试点探索。

改革不会一蹴而就,调度督导不可或缺。2019年12月7日,省城乡社区建设领导小组召开会议,专题听取了3个市试点工作进展情况汇报,调度部署试点工作。省政府分管领导也多次进行研究调度。

省民政厅主要负责同志和分管负责同志前后10多次到3个市指导工作,5次召开专题调度会、联席会,把脉会诊、问计于民,协调解决试点过程中遇到的困难和问题。

各试点市也多次深入社区查找短板,征求意见,谋划落实举措;石家庄市多次召开专题调度会,统一思想、凝聚共识,破解难题、推动工作;唐山市坚持“一项任务、一名领导、一个专班、一套方案、一抓到底”的“五个一”工作机制,确保每项工作有人抓、有人管、能落地;邢台市抽调业务骨干成立工作专班,坚持每月调度、半月督查,先后召开协调会7次,督导检查21次,解决了试点工作中遇到的67个问题。

改革攻坚破难,需要各方力量协调联动。省委组织部印发《关于强化党建引领基层治理的意见》,要求物业服务企业管理层和社区“两委”班子成员“双向进入、交叉任职”,推进物业服务企业党的组织和工作全覆盖。

省委编办指导全省街道(城关镇)设立物业管理办公室相关机构。省民政厅切实发挥牵头作用,组织召开物业管理工作会议,积极协调有关部门支持配合,合力推进试点工作。

省住房和城乡建设厅印发《全省物业管理提升年工作方案》,强化物业服务行业监管。

省公安厅按照“一区一警一辅”模式,推动派出所警力向社区前置,推进社区民警进社区。

省司法厅印发《关于加强物业纠纷调解工作的若干意见》,引导群众用法律手段解决社区物业矛盾纠纷。

其他相关部门也都结合各自职能,协作配合做好试点工作。

回望过去这一年,河北的这项改革试点工作,坚持民政牵头、属地负责、部门配合、社会协同,已经形成了分工负责、密切配合、齐抓共管的社区治理工作格局。



2019年11月12日,邢台鸿溪社区召开物委会第一次会议。

社区事务纷繁复杂,究竟该由谁来管?河北的探索,是构建社区党支部、居委会、业委会、物业服务企业、楼门长、综合服务站等“六位一体”的服务体系。也即在社区党组织和居委会组织健全的基础上,重点加强业委会、物业服务企业、楼门长、综合服务站建设,建立健全服务体系,完善社区层面的公共服务。

目前,在试点区域,街道和社区两级物业管理委员会(简称物委会)已实现全覆盖,业委会、楼门长等组织队伍已初步形成。



8月11日,邢台中华北社区工作人员向待拆迁居民讲解拆迁政策。

“六位一体”服务体系,涉及方方面面,具体操作中,各自职责何在?该如何运转,如何联动?

改革中,石家庄等3市按照《指导意见》要求,重点完善社区党支部、居委会、业委会、物业服务企业、楼门长、综合服务站的职责权限、联动机制及管理服务模式,着力构建“六位一体”统筹协调机制。

围绕构建“六位一体”机制,3个市分



4月29日,石家庄八五零社区开展协商议事活动。

社区治理能力的有效提升,首先表现在疫情防控阵地的坚强有力上。

“社区是疫情联防联控的第一线,也是外防输入、内防扩散最有效的防线。把社区这道防线守住,就能有效切断疫情扩散蔓延的渠道。”今年初,面对突如其来的新冠肺炎疫情,中央领导多次强调社区治理的重要性。

就此,3个市充分发挥社区物委会统筹协调作用,汇聚调动多方力量,筑牢了社区疫情防控坚实防线。

其中,石家庄市泰华街社区物委会协调物业服务企业、业委会、楼门长,积极开展值班值守、防疫宣传、入户排查、环境消杀,全面落实联防联控措施,保障了辖区2200多户居民的健康安全。许多社区居民反映说,这次疫情防控,多亏有物业、楼门长、志愿者,每天在小区把大门、量体温、挨家挨户排查,还帮我们买菜送饭取快递,我们住着心里踏实。

治理能力的有效提升,还表现为党建引领的作用更加显著。

试点中,3个市全面推行社区“大党委”工作机制,强化党建引领,提升治理效能。

以石家庄市为例,制定出台了《关于推动“红色物业”承接老旧小区服务的若干措施(试行)》,建立垃圾当日清、违建全拆除、安全有保障、停车有秩序、维修要及时和突出党建引领、凝聚道德力量、涵养社区文化的“5+3”工作机制,搭建了解

### 2 健全组织,“六位一体”服务体系基本完善

石家庄市13个试点社区和所在街道、唐山市6个试点区48个街道633个社区、邢台市信都区10个街道91个社区,均按统一标准、统一规范设立了物委会,社区配备了物业管理员。物委会负责人由街道党工委书记、社区党组织书记兼任。

街道成立了物业监督管理机构,唐山市设立生态环境和物业监督管理办公室,邢台市设立社区建设和物业管理办

公室,石家庄市按照每个社区物委会5万元/年的标准安排管理运行经费。

3个市还因地制宜、分类施策,加强对业委会、楼门长的指导与管理。

邢台市信都区组建小区业委会591个,遴选楼门长4137名,实现全覆盖。唐山市400个小区成立了业委会,占比从去年的5.6%提升到16.8%,并明确不具备成立业委会条件的,由社区物委会代行业委会职责。

石家庄市明确对业委会不健全的小区,由楼门长、居民代表行使业委会职能,在社区党组织协调下,参与协商、处理社区事务。

改革试点中,最具开拓性的内容,是强调党建引领,在物业服务企业实现了党的组织和工作的全覆盖。

3个市在试点工作中把物业管理融入社区治理作为改革重点内容,特别是强调党建引领,在具备条件的物业服务企业成立党支部,向不具备条件的物

业换届,社区建设和物业监督管理办公室工作职责,社区物业管理员岗位职责,业委会成立流程,社区楼门长管理制度、选任程序及考核管理,社区社会组织成立等逐一进行了规范。

改革中,3个市按照务实管用的原则,坚持问题导向,初步构建了协调顺畅、运转高效的物委会管理机制,建立了包括“发现、协商、决策、落实、监督”全链条的管理机制。

其中,石家庄市建立了“议事、处置、监督”三步协同制度。唐山市加强了“全要素”社区治理网格建设,建立“发现一推送一处置一协调一监督一反馈”管理机制。邢台市建立了“搜集协商事项一审议确定议题一会议表决一公开协商结果一监督执行一反馈办理结果”六步议事法。

改革中,“四社”联动机制得以完善、强化。3个市以“专业社工+志愿服务”为引领,完善社区、社会组织、社会工作、社会志愿服务“四社”联动机制,调动各方

### 4 聚焦关切,居民烦事难事逐步得解

决居民诉求平台,探索出一条以“小物业”撬动“大治理”的城市社区治理新路子。

智慧社区建设取得突破,为社区治理能力的有效提升增加了新内涵。

3个市利用云计算、大数据、物联网等信息化技术,着力推进智慧社区建设。其中,唐山市新景楼社区紧密结合老旧小区改造,大力推进“互联网+社区”,创建“1+2+X”模式,打造智慧党建、智慧安防、智慧家居、智慧养老、垃圾分类、环保监测、社区服务等功能的智慧社区平台,实现信息技术与社区治理深度融合。

党和政府推出的每一项改革,开展的每一项工作,出发点和落脚点都会指向人民群众。河北开展的物业管理与社区治理融合发展改革试点工作,历经近一年努力,也让社区居民烦事难事正在逐步得到解决。

试点中,3个市聚焦群众关切,通过试点切实解决居民身边的操心事、烦心事、揪心事。而今,小区物业有人管,居民安全有保障,生活难题有人解,社区关系更和谐。

小区物业有人管。3个市指导街道社区根据小区类型和物业服务企业情况,探索不同路径和模式,因地制宜,精准施策,实现物业服务全覆盖。邢台市信都区

对263个新建和中型小区、39个村改居小区、313个老旧小区,采取聘用物业服务企业管理、业主自治管理、共享物业管理、社区兜底代管等方式,每年列支500万元,按每户每年120元、96元、72元标准补贴社区,使基本物业服务得到有效保障。

居民安全有保障。3个市结合智慧平安社区建设,将信息化管理平台纳入社区治理体系。唐山市高新区投入300余万元开发智慧社区管控系统,在社区出入口、通道等重点区域设置人脸识别、车辆道闸、高空抛物监控、周界报警等设备,动态监测人、车、物等信息,实现可疑人员进入小区自动报警,高空抛物自动抓拍报警,居民家庭燃气泄漏自动关闭并报警,居民安全感得到极大提升。

生活难题有人解。3个市在试点中,始终把为居民排忧解难作为出发点和落脚点。石家庄市通过“先缴后补”,为低保户、特困人员发放234万元物业费补贴,解决了困难群众物业费缴纳率低的问题。裕华区盛邦二社区组建“爱家智囊团”议事会,针对大型犬扰民、楼道照明暗、电动车乱停乱放等居民反映强烈问题,积极协调物业服务企业推动解决。

社区关系更和谐。3个市发挥物委

会力量参与社区治理。试点期间,邢台市孵化社区社会组织532个,其中生活服务类125个、公共事业类97个、慈善互助类89个、专业调处类112个,其他类109个。石家庄市裕华区整合社会资源成立社会组织联合会,社区社会组织数量达789个。唐山市推广“公益创投”模式,将社区服务纳入政府购买服务指导性目录,健全了社会化服务体系。

改革中,3个市还积极回应群众关切,不断探索社区治理新路径,形成了一批“微自治”新模式。

石家庄市八五零社区立足老旧小区物业管理难题,通过“楼院自治小组提议、物委会讨论、社区党组织预审、业主大会决议”决策流程,协调解决了困扰小区居民地锁难题,新增公共车位100多个。

唐山市新景楼社区实施“九五工作法”(五必清、五必报、五必访、五必到、五必学、五必听、五必帮、五必禁、五必诺),实现分包居委会的社区干部、在职党员、民警、律师、志愿者进社区和社区工作者进网格全覆盖,推进了社区治理向小区治理、楼门治理深入,缩小了治理单元。



7月25日,石家庄泰华街社区开展社区志愿者活动日。

沟通议事的桥梁作用,化解居民与物业服务企业之间的矛盾纠纷,增强了居民对小区的认同感、归属感。

唐山市尚信社区围绕基础设施改造提升,先后召开8次联席会议,广泛征求居民和物业服务企业意见建议。该社区推出的小区绿化认栽认养活动,自筹自建小花园3处,绿地认养面积达2.4万多平方米,绿地认养率占全部绿地的70%,每年节约成本30余万元,化解了居民与物业服务企业之间的矛盾,物业费收缴率由3%上升到95%,拉近了居民间的邻里感情,居民参与小区建设的氛围浓厚。