

三方联动巧解居民“急难愁盼”

东西湖区金银湖街道恒大城社区党委书记 李敏

【案例背景】

恒大城社区有居民8500余户、常住人口1.56万人,体量庞大,面临人口密集、需求多元、矛盾易发等诸多治理难题。社区、业委会、物业服务企业三方同频共振、同向发力,将治理的触角延伸至千家万户的民生小事,通过一场场务实会议、一次次协同行动,巧妙破解居民“急难愁盼”,共同绘就一幅共建共治共享的基层治理“幸福画卷”。

【治理办法】

从矛盾焦点到信任基石

社区治理,千头万绪,往往始于对棘手矛盾的化解。在恒大城社区,“三方联动”机制首先扮演了矛盾化解“金钥匙”的角色,将潜在的纠纷转化为建立互信的契机。

2025年2月,社区21栋的一户居民家中出现漏水,问题源头直指新安装的电动汽车充电桩。情绪激动的居民、责任不明的状况,让问题一度陷入僵局。社区党组织迅速响应,牵头搭建协商平台,联合业委会、物业公司,并特别邀请国家电网专业人员共同召开协调会。会上,居民代表充分陈述问题、展示线索;物业与电网方则坦诚反馈技术疑虑。三方机制在此发挥了核心作用:它确保了各方声音被听见,推动了围绕责任界定、维修方案、费用承担等关键问题的深度协商。最终,一个清晰、公平的解决方案浮出水面——“2000元以内维修费用由电网与物业共同承担”。这一方案不仅迅速平息了居民的不满情绪,更高效地推进了维修工作,让一场可能升级的矛盾在坦诚沟通与协作中消弭于无形。

类似的信任构建故事在今年4月再次上演。针对二期公共区域长期存在的漏水顽疾,社区再次启动“三方联动”引擎,联合业委会与物业,创新性地组织了一场“美好家园我来建”的开放式议事活动,主动邀请受影响楼栋的业主代表全程参与。会上,物业公司详细解读了专业的维修方案与预算,业委会成员则从业主视角出发,耐心解答居民关于资金使用、施工影响等方面的种种疑虑。这种公开透明、尊重民意的做法,成功赢得了业主代表们的理解和信任,最终获得了



社区召开三方联动会议。



工作人员安装高空抛物监控摄像头。

大家的一致签字支持。

从基础保障到幸福升级

卓越的社区治理,绝不止于“灭火”和“补漏”,更在于主动作为,提升居住品质,创造美好生活。在恒大城社区,“三方联动”机制同样是推动服务优化、环境升级的强大“助推器”。

安全是幸福的底线。2025年2月,面对小区内令人担忧的高空抛物隐患,社区、业委会与物业迅速协同响应,共同商讨在悦湖公馆两栋楼加装专用摄像头。在这一过程中,三方职责清晰、分工明确:社区发挥统筹协调作用,连接内外资源;业委会积极参与资金来源的商议,初步拟定从小区公共收益与物业支出中共同解决;物业公司则明确承担起设备的后续安装与日常维护责任。这



社区开展政策宣传。

种高效的分工协作,使得一项关乎居民“头顶安全”的工程得以迅速形成初步方案,目前摄像头已基本安装完毕。

从硬件维护到氛围营造

社区的和谐稳定,离不开硬件设施的可靠保障,也离不开温馨融洽的社区氛围。在这两方面,恒大城社区的“三方联动”机制如同一颗“定心丸”,为居民的日常生活提供了坚实保障。

2025年7月,社区面临两项重要的硬件维护挑战:一期监控系统老化失修,以及部分电梯需要维修更换。这些问题直接关系到居民的安全感与生活便利。对此,社区、业委会、物业再次展现出高度的协同性。对于监控维修,三方明确由物业与业委会联动推进,所需费用从小区公共收

益中列支;对于更为复杂的电梯维修,则确定了“公共收益+物业与业委会按比例出资”的清晰模式。这种权责分明、路径清晰的资金安排和责任划分,不仅高效地解决了实际问题,更传递出三方合力守护居民安全的坚定决心,给全体业主吃下了“定心丸”。

【成效与启示】

恒大城社区“三方联动”治理模式的生动实践,为我们提供了宝贵的启示:一是必须坚持党建引领,把稳治理方向;二是必须坚持以居民需求为导向,精准施策;三是必须坚持机制创新,“三方联动”机制成功打破了社区、业委会、物业之间可能存在的壁垒,构建了“社区搭台、多方唱戏”的协同治理格局。

通讯员李佩