

“三+N”合力打造居民满意小区

东西湖区金银湖街道金泰社区党委书记 耿曼

【案例背景】

金泰社区万科西半岛小区建成于2005年,共有居民2300余户,是一个入住近20年的成熟小区。随着小区设施设备逐渐老化,维护成本不断攀升,物业公司与业主的矛盾一度较为尖锐。经过多方协调,业主对小区事务参与度不高,对业委会和物业公司缺乏信任,不仅影响了小区的日常管理,也降低了居民的生活质量。如何破解这一难题,成为金泰社区党委的重点工作。

【治理办法】

明确职责边界

社区党委牵头组织居委会、业委会、物业公司召开专题会议,梳理三方职责。其中,居委会负责政策指导、矛盾调解和监督协调;业委会代表业主利益,负责审议物业工作计划、监督物业费和维修基金的使用;物业公司负责日常管理、设施维护和服务质量。制定《小区三方职责清单》,避免职责交叉和推诿扯皮。

推行“交叉任职”

深化“三方联动”机制,全面推行“双向进入、交叉任职”,由社区“两委”成员兼任物业服务项目义务质量总监,物业项目负责人兼任社区“大党委”成员,社区“大党委”成员参与社区物业服务联动,定期向社区报告物业服务工作情况,参加社区联席会议,主动配合街道、社区、业委会和相关部门共同解决物业服务矛盾和问题。

组建联动小组

成立由社区书记任组长,居委会分管副主任、业委会主任、物业公司经理任副组长,党员代表、楼栋长、志愿者代表等为成员的“三方联动”工作小组,每月召开碰头会,对出现的各类问题及时分析研判和查找原因,制定整改措施。

创新“三+N”会议模式

“三”是居委会、业委会、物业公司固定参与,“N”则是根据议题,灵活邀请消防、城管等相关职能部门,以及律师、业主代表、社会组织等共同参与,对维修资金使用方案、大型工程招标这类专业性较强或利益复杂的议题,确保专业力量介入、全程公开透明。会议分为每季度召开审议重大事



开展三方联席会议商讨社区问题。

务的定期会议和聚焦具体问题的临时会议,通过的决议借助小区公告栏、网格群等多渠道公示,接受业主监督。

通过“三+N”会议模式,支持和动员居民积极参与小区事务决策。在停车位规划、充电桩安装等项目中广泛征求意见,让居民成为小区治理的主角,组建由党员、热心居民组成的“邻里监督队”,对物业公司工作进行日常的监督和督促,提升服务质量。

开展邻里活动

社区工作小组策划组织了“邻里节”“百家宴”,以及小区运动会等活动,增进居民邻里之间的交流互动,营造和谐融洽的邻里氛围。同时,开展“最美楼栋”“文明家庭”等评选活动,形成自觉遵守小区公约、共同维护小区秩序的“新风尚”。

【成效与启示】

一是治理效能显著提升。有效解决了业主急难愁盼问题,小区的硬件条件显著改善,连续两年获全区“优秀住宅小区”荣誉称号。

二是居民满意度提高。沟通渠道的畅通、矛盾的有效化解、公共事务的透明,有效修复了业主与物业、业主与业主之间的信任



居民们在小区内其乐融融。



给社区小朋友开展AI教育活动。

裂痕。居民对小区的环境、服务、治安等方面的评价明显改善,2024年居民满意度达到90%。

社区治理中的难题并非无解,关键在于能否找到符合实际、行之有效的治理之道。以党建为

引领,以机制创新为引擎,以程序透明和多元参与为翅膀,以提升居民福祉为依归,就能有效化解分歧、激活潜能、汇聚力,最终实现基层社会的良政善治。

通讯员梁聪