

补齐民生配套短板,小区入住率翻倍

汉阳区洲头街道新五里社区党委书记 定曹丽

【案例背景】

招商江山和樾小区常住人口1905人,交付初期入住率仅25%,主要面临四大难题:一是配套不完善,生活便利度不高;二是一期二期公区装修、景观配套存在差异,物业费标准高、服务匹配度不足,业主意见较大;三是入住率偏低,社群基础薄弱;四是矛盾较突出,物业信任度低。小区治理一度陷入被动。

【治理办法】

新五里社区坚持党建引领,以居民需求为导向、多方协同为抓手,把组织优势转化为治理效能,推动多方联动、同向发力。

组织联建强引领 党建赋能共建新格局

以党建引领,强化社区党组织统领作用,由社区书记兼任社区环境和物业管理委员会主任,牵头搭建“社区+物业+居民”三方联席会议机制,不定期召开协商会议,做到难题共商、资源共享、文明共建,实现党建工作与小区治理深度融合、同频共振。

针对小区交付初期问题,社区全程指导督促招商物业升级服务标准,将江山和樾项目定位为高端“金玺服务”标杆项目,加大服务与硬件投入力度,全力推进提质增效。通过三方会议常态化收集居民意见建议,精准对接需求,在交付首年就完成一期大堂电动门改造、楼栋前花境景观提升、单元大堂灯光亮化等硬件优化工程;同时聚焦业主感官体验,落地大堂香薰、公共区域石材精细化养护、单元楼宣传TV展示等暖心举措,以实打实的硬件升级与服务优化,展现物业整改诚意,逐步修复业主与物业的信任关系。

资源联享聚合力 破解共治瓶颈

健全党组织领导下的多方联动机制,构建多元协同共治格局,全力破解小区配套薄弱难题。针对业主最关切的教育、交通痛点,社区党组织主动担当、上下联动,牵头收集居民意见,主动对接教育、交通、城管等职能部门,协调



三方联席会议。



物业助学岗守护学生安全。

相关单位多次现场走访调研,成功推动优质学校落地、定制公交的过渡性实施,公交站点优化,有力解决周边3个小区近万名居民“最后一公里”,补齐民生配套短板。

打造红色治理特色品牌,组建由民警、物业人员、居民组成的红色护学岗,常态化值守守护学生安全,成为辖区治理“金名片”。

创新治理模式,让治理更贴合群众需求。围绕“情”字,通过畅通民意渠道,激活志愿服务,增进情感联结、内外资源互惠等工作方法,有效铸牢了社区的邻里情、党群情;链接社警、律师、网格员等资源,采取治安联动、矛盾联调、问题联判、服务联做等措施,有效解决各类社会矛盾纠纷问题。群众从“担心”到“放心”,从“闹心”到“安心”,从“扎心”到“暖心”,从“烦心”到“顺心”,对社区的认同感、幸福感、获得感日渐增强,参与社区治理热情有效提升。

三“联”发力 提升社区治理实效

活动联办。聚焦居民日常生

活核心需求,推动物业服务从标准化向精细化、人性化转变,社区联合物业常态化开展便民服务日活动,2025年,累计开展便民洗车、地垫纱窗清洗、节日文化、敬老爱老等活动73场,为空置房业主提供照看房屋、代管绿植等暖心服务,切实解决居民生活琐事难题,让物业服务更有温度、更贴心。

问题联解。直面物业费争议,社区主动介入、全程指导,联合物业召开业主见面会,推动物业公开收支、承诺提质,实现面对面沟通、心贴心交流,成功安抚民意、稳定民情,筑牢小区和谐稳定根基。

文明联创。坚持治理与育人并行,常态化开展文明宣传、邻里文化活动,积极培育居民主人翁意识,引导居民主动参与小区治理、爱护公共环境、共建文明家园,营造出邻里和睦、共治共享的浓厚社区氛围。

【成效与启示】

通过“三联三共”协同治理体

系深耕实践,小区治理实现系统性提升,党建引领基层治理成效充分显现。

配套短板补齐 入住率稳步攀升

依托“三联三共”治理体系,小区教育、交通、商业配套逐一落地见效,幼儿园、九年一贯制优质学校投用、定制公交的过渡性实施、公交枢纽站建成,彻底解决孩子上学、居民出行核心诉求,居住便利性与品质大幅提升。小区入住率从2023年交付初期的25%,稳步提升至2025年的50%,远超周边同期交付小区水平,人气持续集聚,社群稳定性显著增强。

物业服务提质增效 矛盾投诉大幅下降

随着红色物业提质增效工作深入开展,小区治理成效凸显,客户投诉量同比下降80.3%,服务表扬量提升173%,客户满意度连续多年达标,业主与物业从对立抵触变为配合。2023年小区成功获评汉阳区最美小区,2025年跻身汉阳区物业服务红榜小区,成为周边竞品小区中居民满意度最佳高端住宅标杆。

物业运营良性循环 治理根基持续夯实

高品质服务与精细化管理,有力支撑小区物业规范化运营,物业费收缴率实现稳步提升。2025年,招商江山和樾项目物业费当期收缴率及旧欠回收金额,较2024年同期提升5%,既保障了项目资金流稳定,又为小区硬件持续升级、服务不断优化提供坚实支撑,形成“服务提质→业主满意→缴费提升→持续优化”的良性循环。

治理模式成效凸显 党建品牌擦亮增色

“三联三共”协同治理体系,深度融合党建引领与红色物业建设,成功破解高端商品房小区治理难题,既夯实了社区党建引领根基,又探索出可复制、可推广的滨江高端小区治理经验,切实筑牢民生幸福根基,让党建引领的治理效能转化为居民看得见、摸得着的幸福感、获得感,为基层治理现代化建设注入强劲动力。

通讯员祁斌 社区供图