

物业撤场遗留百万元预收款

社区主导高效为业主办理退费

洪山区青菱街道美好新城社区党总支书记 涂贻伟

【案例背景】

物业交接纠纷多、预收费用处置难、群众诉求集中,是城市基层治理的共性短板与民生痛点。美好新城社区美好长江首玺K3小区为大型居民小区,共计2292户住户。2024年9月,小区原物业公司合同到期撤场,因前期违规大批量预收居民物业费,且未完成费用结清与退费工作,遗留大额退费纠纷。

经社区全面摸排核实,本次纠纷涉及未退费居民1152户,总退费金额达126.94万元。巨额预收费用长期滞留、退费工作停滞,引发居民强烈关切,小区信访投诉量激增。部分老年居民养老钱、刚需家庭生活钱被占用,群众诉求迫切、情绪激烈,小区治理一度陷入被动,成为亟待破解的民生积案。面对量大面广、情况复杂、舆情突出的治理难题,社区坚持党建引领、主动靠前攻坚,全力破解物业退费治理困局。

【治理办法】

社区坚决摒弃被动应付、坐等处置的保守治理思维,依托党建引领基层治理体系,活用“1+1+3·全龄友好”治理工作法,坚持党组织统筹,以多元协商为抓手、精准服务为支撑,全方位攻坚物业退费难题。

党建牵头组建专班
稳情绪暖民心

为快速稳住小区秩序、化解群众矛盾,社区第一时间成立物业退费专项攻坚专班,由社区书记牵头统筹,建立“每日碰头调度、每周复盘推进”闭环工作机制。线上全天候回应居民咨询、实时公示工作进展,精准疏导网络舆情;线下深耕网格治理,全员下沉入户走访,重点针对高龄老人、困难家庭、失联住户等特殊群体开展精准帮扶,主动协助居民填报资料、核对信息,耐心做好政策解读与情绪疏导。累计收集完善790余户居民退费资料,有效化解群众对立情绪。

依托圆桌协商平台
提效能解民困

针对原物业推诿拖延、退费流程烦琐、办理周期过长等堵点问题,社区充分发挥协商议事阵地作用,先后组织9次多方专题对接座谈会,联动新旧物业公司、居民代表面对面会商,逐项厘清责任、逐条破解治理壁垒。面对原物业原定3个月的漫长退费周期,社区坚持民生优先原则,反复斡旋、据理力争,倒逼物业压实主体责任、优化退费流程,将整体办理周期从3个月压缩至20个工作日。同时联动新物业协同配



社区召开退费事宜三方联席会议。



网格员与物业专人一对一沟通退费。

合,代为收集、核验居民资料,实现“居民少跑腿、办事零障碍”,大幅提升退费办理效率。

建立精细阳光台账
保公平树公信

针对千余户居民情况各异、

部分住户失联、房屋转租、配合度不一等复杂情况,社区创新建立“一户一档、一户一策”精细化退费台账,逐户核对退费金额、核实明细账目。针对失联居民,联动多方资源摸排联系;针对心存疑虑、抵触观望的住户,安排党员骨干结对沟通、答疑解惑。全程实

行进度公开、明细公示、阳光化操作,确保每一笔退费有据可查、全程可溯,切实保障全体居民合法权益,筑牢基层治理公信根基。

【成效与启示】

截至2025年4月底,该小区累计完成退费1134户、退费总金额123.33万元,纠纷办结率超98%。前期集中爆发的信访投诉、网络舆情全面清零,小区人居环境、邻里氛围重回平稳有序。此次百万元退费攻坚,不仅圆满化解了长期遗留的物业历史积案,彻底解决群众急难愁盼问题,更有效重塑了基层党组织的公信力,收获了辖区居民的广泛认可与点赞。

小事见初心,难事显担当。千余户物业退费纠纷的高效化解,是社区党建引领精细化治理、用心用情为民服务的生动缩影。基层治理无捷径,唯有实干为民、真诚为民、用心为民。物业交接、预收费用处置等看似细碎的民生小事,皆是检验基层治理能力、锤炼干群关系的关键抓手。

一直以来,美好新城社区坚持以党建为引领,依托圆桌协商议事平台,主动直面矛盾、靠前化解难题,实现了从被动维稳向主动治理、从粗放处置向精细服务的转变,切实把群众的“烦心事、揪心事”转化为“舒心事、暖心事”。下一步,社区将持续深化“全龄友好”治理理念,做优做实协商议事阵地,健全物业交接监管、预收费用管控、群众诉求快速响应长效机制,常态化破解小区治理堵点难点,坚持把矛盾化解在网格、把服务送到家门口,全力打造宜居和睦、共建共享的幸福社区。

通讯员彭晓梦 社区供图