包头市青山区:物业改革落到位 群众居住更舒心

本报记者●柴红 通讯员●杨培霞

小区是城市治理的最小单元,更是承载群众美好生活的核心阵地。为彻底破除小区传统包干制物业模式存在的弊端,包头市青山区坚持以党建引领基层治理,聚焦群众急难愁盼问题,大胆创新、先试先行,在全市率先推行信托制物业改革,一改过去“物业说了算、居民被动忍”的旧模式,以“账目阳光、权责厘清、全民共治、资源惠民”为抓手,推动老旧小区迭代焕新、新建小区重筑信任,以物业领域“微改革”撬动基层治理“大跃升”,让群众在家门口收获看得见、摸得着、感受得到的幸福感。



共商共议

试点扩面 精细治理惠民生

针对管理薄弱的老旧家属院、矛盾多发的新建小区、紧邻商圈的临街楼栋、配套不足的安置小区,青山区因地制宜、分类施策,按照“试点先行、以点带面、稳步扩面”的工作思路精准推进改革,不搞一刀切、不做表面文章,让不同类型小区都能适配新模式、实现新提升。

目前,青山区已有23个小区完成信托制物业改革升级,覆盖10个街镇、16个社区,惠及7000余户居民。随着全新治理模式落地生根,一批长期悬而未决的治理难题得到系统性破解。奥林壹号、嘉利小区彻底摆脱长期无规范化物业的治理难题,园区保洁消杀、设施检修、秩序巡防实现常态化运维;新桃园、恒荣景秀、边防佳苑等小区多年积累的物业矛盾逐步清零;兴胜家园村民安置小区首次迎来标准化、专业化物业服务,村民居住品质大幅提升。

“以前小区没人管护、乱象频发,居住体验差,现在环境整洁有序、遇事有人回应,住着心里踏实多了。”看着小区的点滴变化,兴胜家园村民安置小区居民王先生感慨道。如今,试点小区业主主动参与治理、配合管理已成为新风尚,业主参与率达83%,居民认可度超88%,物业纠纷投诉量下降32%以上,92%的居民对物业服务表示满意。青山区住房和城乡建设局党组副书记苏丽娅介绍:“我们一直将物业改革作为深化党建引领基层治理、推进城市精细化管理的重要抓手,靶向破解各类小区治理堵点难点,让治理红利精准覆盖千家万户。”

账目透明 百姓花钱更安心

“过去不清楚物业费的去向,心里总有顾虑,现在手机随时可以查明细、流水一目了然,每一分钱都花得明明白白,大家缴费也更主动、更放心。”这是梧桐府、幸福路甲三号街坊居民最直观的感受。

以往物业矛盾,大多源于收支不透明、资金不公开。青山区紧扣这一核心症结,将阳光财务作为信托制改革的重中之重,着力破解传统资金管理乱象。青山区所有试点小区统一开设业主共有资金共管专户,物业费、停车费、公共场地收益等所有公共资金,全部归全体业主所有、统一专户留存,物业公司仅依据服务合同收取固定服务酬金,无权随意支配、截留资金,从根源杜绝“缩水服务、赚取差价”的问题。同时,依托智慧物业小程序,建立月度账目晾晒机制,大到电梯维保、路面修缮,小到耗材采购、日常运维,每一笔收支全程留痕、线上可查。

作为新建小区治理样板,梧桐府此前因权责不清、账目混乱,物业与居民矛盾突出。自推行信托制改革后,小区启用双密钥共管账户,资金支取需业主授权确认,账目做到日清月结。小区电梯维保招标、公共设备采购全程公开公示,邀请居民全程参与监督。短短数月,小区账目不透明类投诉环比下降60%,重塑了物业与居民之间的互信关系。

依托该机制,老旧小区先锋道街道幸福路甲三号街坊更是实现了提质减负的双赢局面,在保持服务标准、提升园区品质的基础上,小区物业费从每月0.6元/㎡降至每月0.4元/㎡,差价由小区公共停车收益补足,既减轻了居民开支,又保障了小区长效运维,让老百姓真正享受到改革红利。

“我们通过将资金所有权与服务权彻底分离,以制度堵漏洞、以公开暖民心,用物业治理透明度换取群众满意度。”苏丽娅表示。

权责清晰 邻里共治聚民心

不同于传统物业“单向管控”模式,青山区以信托制物业重塑权责关系,着力打造“业主当家、物业服务、社区搭桥、党建聚力”的共治新模式。

“从前都是物业说了算,现在小区大小事务大家议、重大决策大家定,我们真正成为了小区的主人。”居民们角色的转变,是共治模式最好的见证。如今各试点小区依托线上智慧平台,重大事项线上表决、服务评价实时提交,居民全程参与小区预算审核、事务决策、日常监督。

梧桐府创新打造“爱邻议事”模式,邻里坐在一起唠问题、提建议、商对策,推动居民诉求三个月内全部办结,持续提升居民幸福感。与此同时,物业公司彻底回归专业化服务本位,抓实落细保洁养护、设施维修、秩序维护等核心服务。社区同步建立闭环考核体系,将居民满意度、问题整改质效与物业酬金、履职考评直接挂钩,以群众评价为标尺倒逼物业服务提质升级。

针对老旧小区资源闲置、运维资金短缺的共性难题,幸福路甲三号街坊巧做资源文章,盘活闲置空地,打造错峰共享停车场。日间分流商圈车流、缓解区域停车压力,夜间优先保障居民停车,全部停车收益纳入共管账户,专项用于设施修缮、适老服务及物业费补贴,成功实现居民安居、商圈纾堵、社区长效运维三方共赢。

从老旧小区破局提质,到新建小区固本增效,再到商圈小区盘活资源,经过试点探索与迭代优化,青山区信托制物业走出一条可复制、可推广、接地气的基层治理新路径。未来,青山区将持续扩大信托制物业改革覆盖面,不断优化治理机制、完善监管体系、补齐服务短板,做实阳光治理、精细服务、全民共治,以精细化物业夯实城市基层治理根基,持续增厚民生福祉底色,让每一个小区都成为暖心宜居、平安和谐的幸福家园。

信托制破解老难题 微治理托举大民生

鄂尔多斯市杭锦旗探索党建引领物业治理新路径

本报记者●杨乐

鄂尔多斯市杭锦旗紧扣“暖城鄂尔多斯”建设目标,打破传统包干制物业治理困局,探索构建“国有物业托底+集体经济领办+暖邻凳凳协商”三位一体信托制物业新模式,以信义规则厘清权责,以透明机制监管资金,以多元协商激活自治,以小区微治理托举民生大幸福。

传统包干制物业模式收支封闭、服务弹性大,公共设施失修、安防保洁缺位等问题频发,成为基层治理的难点堵点。杭锦旗住建部门锚定全市信托制物业部署,坚持党建引领、试点先行,差异化推进改革:针对矛盾集中的成熟小区,引入国有物业托底,以专业服务重构秩序;针对无物业老旧片区,依托集体经济领办,以本土力量填补空白,推动信托制从制度文本落地为治理实效。

凯源小区是国有物业托底治理的生动样本。该小区此前因设施老化、物业服务缺位等各类矛盾,物业费收缴率不足五成。国有物业进驻后,在小区党组织统筹引领下,聚焦群众急难愁盼问题,全方位整治环境、补装监控设备、修缮基础设施。小区服务全程留痕可追溯,普通诉求24小时闭环处置,紧急事项即时响应,相关费用同步公示。目前,小区物业费收缴率提升至85%以上,物业治理步入良性循环。

针对老旧片区管护缺位、资金不足的痛点,杭锦旗积极探索集体经济领办路径。庄园小区等老旧片区,由社区集体经济组织承接管护,物业费纳入业主共管账户规范管理,资金使用公开公示,接受业主共同监督。“老旧小区的治理困局,根子在权责不清、资金监管缺位。”杭锦旗房屋征收安置服务中心副主任燕亿成介绍,“我们分类破题,国企托底重专业规范,集体领办重本土适配,核心是用信托规则明账目、畅议事,让小区居民信得过、能参与。”

资金透明是信托制物业的核心。杭锦旗为相关小区单独开立对公信托账户,明确物业费为全体业主共有信托财产,支取、查询权限分离,支出严格对应年度预算。小区资金与物业自有资金物理隔离,企业经营风险不传导至业主财产;物业仅收取固定酬金,结余全部用于小区设施更新和维护。线上依托“透明小区”平台,流水、工单、表决一键可查;线下同步公开公示,通过双向透明充分保障业主权益。“推行信托制物业,本质是以信义关系重构治理逻辑,确立业主主体地位,归还资金监督权。”杭锦旗住房和城乡建设局党组成员、房屋征收安置服务中心主任方亮光介绍,“我们从群众最不满意处改起,既以精细化治理守护小区群众宜居家园,也以邻里共筑织密民族团结纽带,构筑有温度的基层治理微单元。”

杭锦旗还精心打造“暖邻凳凳会”协商载体,以党员骨干为核心,组织居民、物业、社区多方代表围坐议事,推动停车管理、设施修缮、环境整治等民生事项就地协商、就地解决。通过建立联动机制,把组织优势转化为治理效能,促进小区居民在共商共建中增进认同、凝聚共识。

制度革新催生治理方式蝶变。如今杭锦旗物业投诉量同比下降72%,居民从旁观者变为主动参与者,社区工作者得以从纠纷调处中抽身,聚焦民生服务。从“无人管”到“规范管”,从“矛盾交织”到“共识凝聚”,杭锦旗以信托制物业改革为切口,激活基层治理末梢神经,持续擦亮“暖城鄂尔多斯”民生底色。

走一线 改文风

把监督逻辑讲成风控指南

包头市青山区检察院“小案讲述”激活检银协作新动能

本报讯(记者 肖玥)“以前看到终本裁定里的‘无财产’只能叹气,听完相关案例复盘,我脑子里立刻蹦出‘高龄、退休、动态流’三个词,回去就安排人员按这个逻辑筛一遍存量案!”近日,在包头市青山区人民检察院“检护民生·护航金融”座谈会现场,一位银行负责人的感慨,道出了这场特殊“业务研讨”带来的思想突围。

座谈会上,承办检察官以李某信用卡纠纷执行监督案为样本,完整复盘了“从65岁老人生活来源存疑切入—穿透静态查控盲区—锁定动态养老金”的办案思维链。这是青山区检察院创新推出的“小案讲述”履职形式,重点拆解办案思维过程,同步配套机制解读与现场线索对接,把检察机关的监督逻辑翻译成金融机构的风控指南。

青山区辖区金融机构相对聚集,此前涉金融终本案件占执行案件总量近三成。银行普遍反映终本即死账,核心堵点在于信息不对称:检察机关制发检察建议纠正带财终本,但银行不了解司法审查标准,找不到突破线索、也不会提需求。“我们做小案讲述,就是要把壁垒拆了。”青山区检察院第四检察部主任王慧说。

主题讲述的“附加值”很快便显现。讲到“三步走”工作法时,检察官点出银行掌握原始信贷档案的情报优势:“被执行人什么时候退休、收入结构怎么样,你们的数据库最全,只要核查到位,终本案件依然有盘活空间。”这一下将银行从旁观者拉成了合伙人。现场多家商业银行当场对照手中存量案盘点,移交了首批涉养老金、公积金的高价值线索。

为把讲述成果转化为落地实效,青山区检察院现场向金融机构首发《涉金融终本案件执行指引》(以下简称《指引》),重点提示冻结时效断点、动态收入盲区等3类风险,把怎么筛线索、怎么移线索的操作讲清讲透。此前,该院已推动法院和检察院会签《关于加强涉金融终本案件执行监督与协作配合的实施意见》,将终本前二次财产查询、固定收入核验固化为法院办案的刚性门槛。这相当于给金融债权上了“双保险”:前端有检银联动筛线索,后端有法检机制堵住带财终本的漏洞。

“《指引》发下去是死的,讲出来才是活的。高质效办好每一个案件,既要抓末端,把个案债权兑现为真金白银,更要抓前端,把履职经验变成行业可落实的方法。”青山区检察院副检察长茹利平表示,接下来,该院将把“小案讲述”做成常态化履职品牌,覆盖更多涉民生、涉金融的执行监督场景。