

助推物业服务提质增效



全国首创物业管理司法联盟

法是小区和谐的基石,无法则无序

“拆得好!”看到冯某在楼房公共部位违章搭建的钢结构被拆除,晋江市青阳街道泉安尚城珑琚的业主们纷纷点赞。这是泉州市物业管理司法联盟综合执法进小区的一个缩影。

泉州在全国首创“物业管理司法联盟”,由市县两级法院、检察院、公安、安办、司法、住建、城管、消防救援等8部门共同参与,采用“8+X联动”模式,建立服务为主、管理为辅、执法

支撑“三位一体”的小区治理新模式,推动“综合执法进小区”,协力解决业主身边“关键小事”。

作为全省首个行业解纷中心,泉州市住建领域协同解纷中心则致力于“以和为贵”化解物业领域纠纷。该中心自成立以来,累计受理物业行业案件811件,成功调解206件,全市物业领域的信访同比下降34%。

部门行动 出台多项规范制度 物业管理有了地方标准

据统计,自物业管理提升专项行动开展以来,我市充分发挥小区物业管理司法联盟作用,2024年10月以来,全市法院共进小区排查化解矛盾纠纷516次,就地化解矛盾纠纷233起;检察院查明消防设施设备安全隐患问题365个,针对问题立案40件,发出公益诉讼检察建议10件,磋商30件,直接推动解决36个小区实现通水,同步推动整改落实公共安全隐患1189处;城管部门牵头开展治违执法进小区1391个,共排查整治小区违法建设96宗,已处置94宗;公安机关

共破获涉物业管理领域刑事案件4起,办理行政案件20起。

泉州市住建局物业管理科科长赖晓艺介绍,2024年,市住建局联合市市场监管局颁布了《福建省泉州市地方标准住宅物业管理服务规范》,印发了《物业服务企业用工规范管理指引(试行)》等8项制度参考文本以及18项制度文件,加强行业业务指导,建立地方标准体系,倒逼物业服务企业提升服务质量。此外,还组织物业经理、保安员培训,规范我市物业经理和保安员的服务质量评价标准,提高物业从业人员职业素养。

把“糊涂账”算成“明白账”

让小区公共收益“晾晒”在阳光下

建成于2008年的石狮百德康桥假日小区,随着使用年限的增长,公共设备设施自然老化日益严重,尤其是电梯、消防设施等关键设备存在安全隐患,业主屡有投诉。2017年,小区党支部成立后,即牵头会同业委会、物业公司启动“小公维金”机制筹建工作。经过调查问卷、业主大会等方式全面征集业主意见和建议后,在物业费原有每平方米1.3元的基础上,每月每平方米增加0.3元“小公维金”,累计收取510万元,解决公共设施维修难题15个,盈余104万元,并公示公开。

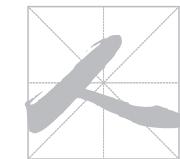
安溪县文昌社区在全市首创的“业账社审”制度,如今已成为泉州众多小区可借鉴的模板。小区业委会的每笔支出项目在报销之前,先报所在的社区党支部、社区居委会,由社区相关干部分级审核把关,并接受县、镇两级纪检监察机关和社区纪检委员的实时监督,确保账目阳光透明。如今,安溪县选择城区6个小区试点探索“业账社审”监管模式,定期公示小区公共收益的收入与使用情况,有效填补小区公共收益监管的盲点,让小区公共收益从“糊涂账”变“明白账”。

部门行动 规范小区资金监管 “点题整治”公共收益

赖晓艺介绍,自我市物业管理提升专项行动开展以来,市纪委监委联合市住建局试点推广安溪县小区公共收益“业账社审”机制,推动建立小区物业管理小微权力监督群,将小区业主共同决定事项进行过程公开,并按照《住宅小区公共收益资金收入流程》和《住宅小区公共收益

资金支出监管流程》规范小区资金监管。纪检部门、住建部门“点题整治”公共收益管理问题,挖掘推广“小公维金”“友邻基金”等基层创新经验,引导业主自治共建,变小区“资源”为“资金”。目前,全市已累计收存公共收益1.49亿元。

选好小区“当家人” 发挥小区“能人”作用,建立“人才库”



南安官桥镇周厝村世纪家园小区由周厝村党总支书记、村委会主任蔡荣耀兼任小区业委会监事会主任。早在2021年5月,该小区就建立了党支部,拉起一支36人的党员志愿者队伍,连同网格员、楼栋长、物业人员一起组成网格服务队。小区27幢楼,每一幢都责任到人。而后,设置三级网格,建立“一核引领”“一网统管”“一站受理”“一体联动”的“四个一”管理机制,联动司法、社会公益机构等各方力量,积极探索着属于新农村特有的小区治理新模式。2023年7月,利用这套成熟的管理机制,小区通过业主投票,成功解决了“外

卖到底能不能进小区”的争议。

鲤城区积极推行“楼栋长+楼长助理+志愿者”模式,激活小区治理“神经末梢”;丰泽区实行“区领导分片挂钩联系”机制,全区统筹312名科技干部下沉包干全区363个小区;晋江市坚持党建引领,选好业委会“领头雁”,重点引导村(社区)两委、社区专职工作者、退休党员干部担任业委会主任,推广具备条件的社区党组织书记异地担任业委会主任,鼓励在职党员干部、“两代表一委员”、劳动模范等参选业委会……选好小区“当家人”,是泉州打通小区治理“最后一米”的生动实践。

部门行动 建立近7000人“储备库” 推行干部挂钩小区机制

制定小区业委会主任人选参考标准和“正负面清单”,像选村干部一样主动摸排、推荐业委会主任和小区党组织书记。来自泉州市委组织部的数据显示,目前,泉州已建立近7000人的“储备库”,通过“交叉任职、双向任职”,推动“讲政治、有公心、有热心、有能力、有威望”的村社两委、在职或离退休党员干部“回家任职”,同时吸纳优秀业委会成员进入村社两委,形成“村党组织+小区党组织+业委会+物业服务企业+小区各类组织”的贯通式组织体系。

截至2024年12月,全市小区

党组织覆盖率、“红色物业”覆盖率达100%,成立小区党支部2054个、单独组建率提升至94.06%。全市住宅小区共成立正式业委会1504家,剩余临时物业管理委员会497家,现有“红色业委会”(党员人数过半)988家,覆盖率提升至65.7%,小区党支部书记与业委会主任“一肩挑”的313人,村(社区)“两委”兼任业委会成员的418人。

同时,我市全面实行领导包片、干部挂钩住宅小区机制,全市累计发动2800多个科处级干部全覆盖挂钩小区。