



惠安:深化物业党建联建 探索基层治理最优解



物业管理联系着千家万户,是关系居民幸福感的“关键小事”,也是夯实基层治理的“民生大事”。今年以来,惠安县坚持党建引领、系统施治,把解决物业管理问题作为攻坚克难的重点,深入开展物业管理提升专项行动,探索建立社区党组织领导下的协调联动机制、业主与物业服务企业双向促进机制,在严密组织体系、凝聚治理合力、精细管理服务等方面协同发力,让小区“靓”起来、民心“暖”起来。

坚持高位推进

全面吹响服务“集结号”

一边是业主抱怨反映问题没人管;另一边物业公司也觉得“委屈”,居民诉求多,物业费收缴率低……如何消除矛盾纠纷?惠安县亮出物业管理提升“第一招”:强化党建联建、延伸党的组织,把“战斗堡垒”建成“治理轴心”,更好地为群众提供“家门口”服务。

“一盘棋”部署推进。第一时间制定下发《关于成立惠安县物业管理提升工作小组的通知》,成立由县委主要领导担任组长、县政府主要领导担任第一副组长的工作小组,构建“1个工作领导小组+9个职能组”体系,明确工作重点、主攻方向,确保物业管理提升工作落细落实。召开全县物业管理提升工作现场会,县委、县政府主要领导一线调度,逐一分析问题短板,逐项制定推进举措,交办、督办11个方面69条任务清单。县四套班子领导均挂钩联系1个重点小区,深入挂钩小区现场办公,与业委会、物业企业面对面交流,发现问题及时协调解决,打造物业党建联建“共同体”。

“一张网”织密体系。开展红色领航·小区善治“全覆盖、再提升”专项行动,健全“社区党组织+小区党支部+楼栋党小组+党员中心户”的四级组织体系,建立75个小区党支部、389个楼栋党小组、778个党员中心户,督促12家“三有”物业服务企业全面成立党组织,积极推动69名老党员、



“拒绝家庭暴力,共建幸福小区”反家暴宣传活动在凤凰城小区举行。(惠安县物业管理提升工作专班办公室 惠安县妇联 供图)



将法庭“搬进”社区,就地审理相邻关系纠纷案件。(惠安县法院 供图)

老干部进入业委会,5名小区党支部书记兼任业委会主任,构建社区党组织、业委会、物业公司等多方联动的“党建+物业”工作格局,确保“一个声音喊到底”。

“一张单”督导到底。在全市物业管理提升“大会战”总作战图的基础上,细化形成19个专项行动,结合惠安实际,精心策划开展小区公共收益专项审计、“惠女调解”赋能小区共治共享等2个专项行动,形成“19+2”专项行动方案体系,全面梳理物业管理提升工作问题清单,纳入“县委县政府大督导”范畴,采取交叉互检和随机抽查相结合的方式,分成3个指导专班,每周按片区、分重点开展专题督导,并及时开展整改结果“回头看”,形成“问题交办—执行处置—回访反馈”督办工作闭环,累计开出整改清单13张,督促整改工作24项。

坚持高频共振

融合共建共治“聚合合力”

为打破传统物业管理区域壁垒,惠安县积极探索“物业+”融合共建模式,量化分析以往12345热线涉及物业管理问题清单,根据实际现状及需求,量身定制“服务清单”,组织县直职能部门和镇、村、社区干部下沉到小区一线,由居民“找上门”变成服务“送上门”,全力以赴解决群众“急难愁盼”。

特色联建齐出力。围绕矛盾纠纷70%在村级解决、20%在镇级解决、10%在县级解决的工作目标,进一步拓宽物业党建“联建”渠道,启动物业+“惠女精神”“综治中心”“审计点题”等特色联建品牌,并依托在职党员“双亮双领双报到”等活动载体,推动机关企事业单位下沉村居开展“契约化”共建活动1500多场次,认领邻里“微心愿”1200多个、便民服务500多场,调处2721个矛盾纠纷,小区居民获得感、归属感得到不断提升。

公益托管破难题。在全市率先开展公维金归集整治专项行动,紧盯公维金“征、管、用”全环节,依托“住宅专项维修资金智慧监管服务平台”,形成全县公维金总账、明细账。同时,以奥林匹克、凤凰城小区为试点,首创公维金二维码,嵌入小微权力监督平台微信群,实现“一码统览、数字监管”,有效防范公维金底数不清、管理缺失等问题,以最大透明度争取群众最大满意度。

友邻基金聚民心。依托县物业管理协会设立县级“友邻基金”,试点村(社区)级友邻促进会,设立4个“小区友邻基金”,搭建“县级统筹—社区管理—小区自治”的三级基金管理平台,通过社区产业筹一点、居民群众出一点、辖区企业捐一点及党委政府拨一点等方式,有效破解资金难题。“比如,凤凰城小区开发商陈照玉先生积极响应县委、县政府的号召,带头认捐了100万元

作为该小区的友邻基金,用于举办邻里宴、老年关爱、青少年课后辅导等,不仅营造了小区良好氛围,还彰显了企业家的社会责任和大爱情怀,在全社会也起到一定的激励和带动作用。”惠安县物业管理提升工作专班相关负责人介绍。

坚持高效落实

对接群众需求“全响应”

“自来水水流太小,请找人来看看。”“小区近邻活动室墙壁及桌椅等损耗大,活动场所存在安全隐患,请处理一下。”“停车位被占了,帮忙找找车主。”……如今,群众对高质量的物业管理需求愈加迫切。

为此,惠安县坚持群众有需求、小区有响应,全力变“有服务”为“优服务”。

针对居民反映强烈的烦心事,依托全县70个“党建+”邻里中心,建设23个邻里服务站,打造邻里议事厅、居民恳谈室等40多个,常态化为小区居民提供医疗、育幼、便民、娱乐等多元化服务活动280多场次,办理便民事项200多件,推动“家门口”议事厅、享“邻”服务。同时,组建“党员突击队”“青年突击队”“巾帼服务队”“邻里帮帮团”等服务队836支,主动到小区参与解决小区环境卫生、法律援助、公共设施维护等志愿服务活动2800多场次,不断壮大小区治理服务力量。

针对小区凝聚力不强的操心事,邀请辖区内素质高、有威望的居民党员、“两代表一委员”和物业党员负责人担任社区“大管家”,挖掘一批小区内热心公益事业、具有专业技能的能人,并根据小区能人的特长和意愿,先后设立党员先锋岗、老党员工作室、惠女调解室等特色功能室53个,组织开展法律咨询、健康义诊、矛盾调解等服务活动500多场次,让“社区能人”在小区物业管理工作中发挥作用,展示风采,让居民从“旁观者”变成“参与者”。

同时,为减轻小区负担,惠安县积极开展“三跨一统”综合执法,征集梳理公安、住建、城管、市监、消防等部门针对物业小区的高频检查事项,将多部门多频次执法检查,整合成一次检查,通过一张清单集成、一次行动落实,实现“综合查一次”。截至目前,该县已开展两轮联合督导,发现问题9个。

小物业大民生,物业管理水平的每一次提升,都是对市民生活品质的一次有力保障,也是城市文明进步的生动体现。下阶段,惠安县将认真对标落实“提升党建引领基层治理效能”重要要求,进一步强化社区物业党建联建,统筹各方力量健全协同共治、促进物业服务与小区治理同步提升,探索出一条“党建引领、党员示范、业主自治、社会参与”的物业管理提升助力基层治理新路径。(惠宣)

安溪创设“一‘站’一‘室’” 推动消费投诉处置提速增效

近日,安溪电商协会12315消费维权服务站、安溪电商协会ODR企业调解室在安溪参内镇茶科网揭牌,标志着安溪在全省首创市监部门、行业协会、ODR企业协同联动的消费投诉处置新模式正式运行。

据悉,为推动消费维权社会协同共治,进一步落实企业消费维权主体责任,安溪市场监管局与县电商协会携手搭建维权新平台,创造性设立安溪电商协会12315消费维权服务站、安溪电商协会ODR(即在线消费纠纷解决的英文缩写,Online Dispute Resolution)企业调解室(以下简称“一‘站’一‘室’”),进一步理顺并优化涉企投诉调解流程,深度开展消费者权益保护工作,有效规范企业经营行为,减轻企业成本负担。

政协企三位一体

构建消费投诉处置新模式

走进安溪电商协会12315消费维权服务站,只见安溪市场监管局消保股挂钩该站的工作人员正加紧对县电商协会ODR企业专职调解员们进行业务指导。

“我们针对消费者反映广告宣传、产品质量等方面的投诉件进行指导,帮助调解员厘清消费者和企业双方责任,更好地沟通调解。同时,也会督促调解员按时查收ODR平台的投诉件,并依法依规及时处理。最后,适时对投诉件处理情况进行抽查、回访,确保消费投诉得到有效解决。”安溪市场监管局消保股工作人员白巧丽说。



ODR企业培训会

据了解,随着近年来安溪茶业、家居工艺品等电商企业规模不断扩大,相关网络投诉件数量也呈现日益增多的趋势。“消费者常用的维权方法是通过拨打12315热线电话进行投诉,但需要往返市场监管所提供证据材料或接受行政调解,过程较烦琐,费时费力。而通过全国12315平台线上投诉,并选择对应的ODR企业处理,就可以高效解决这个问题。”安溪市场监管局消保股负责人黄儒灿说。

据介绍,安溪县电商协会“一‘站’一‘室’”实行合署办公,两个牌子共用一个办公场所,一套工作人员,其中12315消费维权服务站系该协会在安溪县市场监管局的指导下设立,具有固定的场所及设备、专职和兼职的工作人员,主要职责是调解消费者反映至协会与成员单位发生的消费纠纷。而ODR是一种新兴消费纠纷解决机制,消费者通过全国12315平台在线投诉时选择对应的ODR企业,或投诉后经辖区市场监管工作人员筛查分流后,就可以转到被投诉企业的账号,由其直接通过12315平台在线处理对应的消费纠纷。目前安溪县线下门店中已有中闽百汇等12家较大规模的企业申请成为ODR企业。

新模式的亮点在于其在全省范围率先将行业协会作为关键点引入,引导协



为企业纾困加入ODR企业的利好

会内的ODR企业通过协议授权,委托“安溪电商协会ODR企业调解室”代为接收、处理、反馈全国12315平台上的投诉件。这样不仅能发挥行业协会服务、督促会员单位的作用,还能起到相应的引导、监督作用。

“该模式实现市监部门、行业协会、ODR企业协同联动、紧密连接,实现三位一体有机融合,构建出政府部门指导、行业协会引领、电商企业自治的消费维权新模式。”黄儒灿说。

消费投诉处置

实现“1+1+1>3”效益

对于安溪电商协会成员单位来说,加入ODR企业并委托协会“一‘站’一‘室’”开展消费纠纷调解,也带来了不少利好。

日前,安溪电商协会ODR企业之一、茶友供应链有限公司就享受到新模式带来的好处。“一方面,协会聘请的专职调解员非常专业,能及时高效处理好投诉件,极大地节约了企业的人工成本和管理成本;另一方面,企业不需要同行行政部门、消费者三方见面或来回传话,减少沟通成本和时间成本。同时,协会还会把企业的投诉情况及时接收,并分析汇总给企业,有利于企业的管理,我们可以更好地改进提升商品和服务的质量水

平。”该公司董事长谢少青说。

而对消费者而言,通过ODR渠道进行投诉,既拓宽消费维权的渠道,又可享受快捷优质的服务。黄儒灿介绍说,消费者通过12315平台在线登记投诉、上传相关证据材料,可以做到“一趟不用跑”;消费者直接向企业反馈投诉,效率更高,且平台规定的办结时间更短,可以更早得到满意的处理结果;消费者与企业调解协商不成,还可继续向监管部门投诉,多了一次调解机会。

据了解,自今年10月“一‘站’一‘室’”试运行以来,安溪电商协会中已有19家成员单位申请加入ODR企业,目前共接收处理43件涉企投诉,调解和解率达71%,平均处理时长6.2天,消费纠纷处理更加顺畅快速。新模式运行产生消费者权益保护实现“1+1+1>3”效益。

安溪市场监管局副局长陈曦表示,下一步,他们将以“一‘站’一‘室’”为阵地,定期梳理电商投诉举报件,分析研判其特点和趋势,加大力度开展行政指导,对产品标识、广告宣传、价格、资质展示、不正当竞争等方面容易出现违法违规行为的,通过约谈告诫、培训教育等方式针对性、预防性地督促企业合规经营,以“治未病”的理念护航电商企业高质量发展,全力保障消费者权益合法权益。(章艺涵/文 安溪县委宣传部/供图)

法拍房过户“足不出户”

安溪上线“法拍e掌通”便民服务

本报讯 近日,由安溪法院、县自然资源局、县税务局共同研发的多平台便民服务“法拍e掌通”上线运行,在泉州市率先实现不动产司法拍卖“全程网办”,为群众提供了高效便捷的司法拍卖服务。

“一直听说法拍房过户手续很麻烦,要跑好几个部门,现在直接用手机申请,就实现送证到家了。”已办完法拍房过户手续的林先生称赞道。这是“法拍e掌通”上线后泉州成功办理的首笔不动产司法拍卖过户“一站式全程网办”业务。

据了解,为提高不动产司法拍卖效率,泉州市选取安溪作为首批试点,通过实地调研,在安溪县政务服务“一网通办”中上线不动产“法拍e掌通”功能,实现了法拍房查询、申请、过户、完税、领证等业务“一站式”办理。这是全市基层法院首个法拍房过户“全程网办”平台,该平台推动法院司法拍卖与不动产转移登记、税务局税费征缴三方协同联动,实现从拍卖成交到产权过户的全链条“一站式”服务和“掌上化”办理,极大提升司法拍卖效率。

“法拍房买受人通过法拍渠道竞拍成功后,可以通过安溪县政务服务中心微信公众号‘一网通办’系统中的‘安心e掌通’办事平台链接‘法拍e掌通’,申请法拍房过户业务。这项服务实现了跨部门的信息交换,极大提升司法拍卖效率,优化司法便民利民服务水平。”安溪法院执行局法官助理陈晓雪说。

据陈晓雪介绍,不动产登记中心工作人员接收申请后,将会创建联办业务,向法院推送申请信息。法院接收后,会通过执行管理系统的“点对点”页面“一键推送”执行文书。不动产登记中心将对解封和过户业务进行审核,对于符合条件的买受人,通过政务内网将法拍房纳税申报信息推送至税务部门,实现税费征缴网上联办。买受人完税后,不动产登记中心将进行业务审核,等待竞拍人缴纳登记费后,将不动产产权证邮寄竞拍人,流程到此结束。从提交申请到完成交割,再到过户成功,足不出户就能完成法拍房的过户。

不动产“法拍e掌通”开启了法拍房“无纸化、零见面”的绿色登记新模式,打破部门间的数据壁垒,大大缩减了竞拍人办证等待时间,及时保障竞拍人的合法权益,有效提升了涉案财产的处置效率。陈晓雪表示,下一步,安溪法院将持续深化协作,优化法拍房处置登记工作效益,增强三边单位司法处置服务效能,推动不动产司法拍卖查询、申请、过户、完税、发证等“多件事”实现“一次办”,完善法拍市场流转大格局。(刘婷婷)



安溪铁观音 ANXITIKUANYIN 安溪县委宣传部 泉州晚报编辑部