



# 南安霞美“两代表一委员”助力物业管理提升 邻里小矛盾“大联调”化解

“现在,听不到楼上的噪声了,两家人电梯里遇见,也会打招呼了。”不久前,家住南安霞美镇四季康城小区的王先生因噪声扰民问题,与楼上邻居刘女士闹矛盾,两家人吵得不可开交。物业劝说无果后,小区“大联调”工作专班介入调解,最终两家人握手言和。

记者获悉,自全市物业管理提升专项行动开展以来,南安市注重发挥“两代表一委员”(基层党代表、人大代表、政协委员)等各界热心人士作用,助推小区物业管理水平全面提升。日前,霞美镇建立“大联调”进小区机制,在全镇16个小区都成立“两代表一委员”加入的调解专班,致力于在解决投诉问题的过程中,促进物业服务品质和群众获得感提升,实现小区投诉件下降。

融媒体记者 陈灵 通讯员 卢景龙 文/图



多个小区在出入口等醒目位置设置投诉受理点

## 代表委员活跃 积极参与治理

负责霞美镇物业管理提升专项行动开展的黄银波,向记者介绍“大联调”投诉事项处理流程:每个小区成立由1名镇政府科级领导带队的工作专班,成员包括“两代表一委员”。小区出入口等醒目位置设置投诉受理点,物业公司负责核实调查并先行处理,无法处理时,由工作专班协调属地村委会、相关部门联合处理。如果仍调解不成,再转司法调解或引导依法诉讼。“我们在以往的工作中发现,小区投诉件数量反映了小区居民的幸福指数。因此全市物业管理提升专项行动开展后,霞美镇以降低投诉数量入手,建立“大联调”机制,挑选本小区或居住在附近的“两代表一委员”加入,发挥他们在小区引领性与桥梁性作用,促进物业服务品质和群众获得感提升。”他说。

不只是在霞美,“两代表一委员”的身影还活跃在南安多个小区。记者从南安市政府获悉,今年11月以来,南安市组织部会同人大、政协摸排,精选180多名素质能力强、群众威望高、履职表现好、时间和精力多的“两代表一委员”,引导其积极牵头或带头呼业委会组建,担任小区业委会成员或筹建顾问,进一步提高业委会参选率和筹建覆盖率,目前已有6名“两代表一委员”担任业委会主任,30余名担任委员或顾问。同时,在社区、小区设立40个“两代表一委员”联系群众活动室,发动300多名“两代表一委员”投身小区建设。如四季家园小区党支部探索“党建引领、代表牵头、多元参与”治理模式,通过设立人大代表联系群众工作室,有效解决小区出入口交通隐患、地下车库油漆环氧、充电桩设置、智慧停车项目等矛盾问题。

2017年交房,共14栋电梯房和3栋楼梯房,安置房分批入住,目前入住约500户。”李榕生介绍,安置房的业主过去多生活在自建房,住进楼房后无法马上适应,有时矛盾纠纷源于小事。“如果在他们‘争一口气’前,第一时间帮他们把气顺了,纠纷也就化解了。”他说,他很高兴为邻里和谐出一份力。

随后,记者又来到四季康城小区,在出入口也看到该小区受理服务点的立牌,桌上的投诉受理登记表已记录了几条业主投诉,如“楼上很吵”“跳广场舞很大声”“店门口有人摆摊”“宠物狗未牵绳”等,每一条都有相应的处理结果。小区党支部书记黄延

艺介绍,小区二期共4300多户,因地处泉州市区与南安交界处,小区入住率高,多数业主户籍和工作地均非霞美镇,“大家来自天南地北,互不相识,纠纷和投诉相对较多。”不久前,该小区业主李先生因楼上漏水致自家天花板损坏,与住在楼上的吴先生产生纠纷,双方争执不下。党支部和专班介入调解后,吴先生同意进行开挖补漏,而李先生得知吴先生家经济较为困难后,也愿意自己承担部分费用。“矛盾纠纷发现在早、化解在小,有利于促进邻里和谐。”霞美镇人大主席、四季康城二期专班领导黄银波说。

## 现场受理投诉 专班化解矛盾

南安市人大代表李榕生同时也是安置房小区霞美佳苑的业主,获知霞美镇政府为了提升物业管理水平而推行“大联调”进小区机制时,他主动请缨成为霞美佳苑“大联调”工作专班的驻点人大代表。近日,记者来到该小区,可见小区干净整洁、老人孩童悠闲游乐,物业服务中心门口摆放着一块写着“霞美镇‘大联调’霞美佳苑小区现场受理服务点”的立牌,服务范围涵盖邻里纠纷、停车问题等。“小区于

## 石狮宝盖探索安置小区“大物业”服务模式

# 联合打包招标“服务” 破解物业管理“通病”

“以往,我所居住的这栋楼电梯三天两头就‘罢工’,现在不会再发生这样的闹心事了。”近日,记者在石狮宝盖镇锦峰花苑小区采访时,小区居民黄先生说,自今年1月新物业公司进驻后,小区环境不断改善,一些疑难杂症也得到了解决。

在宝盖镇,发生变化的安置小区不只锦峰花苑,还有梧园阳光花苑、松茂花苑等小区。这得益于该镇通过“大物业”服务模式的探索,即多个安置小区联合“打包”招投标物业服务企业,以力量捆绑、资源整合的方式破解安置小区存在的物业管理“通病”。融媒体记者 李心雨 通讯员 王鹏达 林智杰

## 痛点—— 烦心事接二连三

说起此前小区的状况,黄先生与不少业主一样,对物业的服务质量和小区出现的问题有不少意见,“可以说,烦心事接二连三。”

锦峰花苑小区为濠江路改造工程启动后建设的安置小区,共有10栋楼1200多套安置房。该小区于2015年交付,现已入住约1100户居民。“原先的物业服务近8年时间。随着时间的推移,小区的一些问题开始显现。”黄先生说,问题如环境卫生杂乱、路灯照明损坏、消防设施瘫痪、安防设备不足、电梯故障频发等,对此,业主苦不堪言。“以电梯故障为例,有时遇到电梯里的灯不亮,有时突然卡在某一层楼不动了。”他补充道。

烦心事不断增多,这样的情况并不只存在于锦峰花苑小区。松茂花苑、梧园阳光花苑等小区业主也反映了同样的问题。物业管理质量不佳成为不少安置小区的“通病”。

## 根源—— 矛盾积攒成“恶性循环”

小区物业质量好不好,受两个方面影响:一个是服务方——物业公司;另一个是被服务方——业主。哪一方没落实各自职责,都会影响到小区的物业质量。

“小区中存在的一些乱象与问题,很大一个原因是物业服务企业没有履行好职责。”锦峰花苑业主王女士介绍,比如电梯故障频发、消防设施瘫痪等问题,就是因为日常维保没到位。小区内乱象越多,业主就更不满意,于是有的业主迟迟不交物业费。

“物业公司的小区业主两个方面没能相向而行,矛盾就会越来越大。”宝盖镇小区办工作人员谢桂明介绍,一方面是物业公司投入不够,服务质量不高,导致业主不满;另一方面,业主没能及时交齐物业管理费,导致物业公司不愿意在服务上加大投入,形成“恶性循环”,最终导致小区物业服务质量下降。“安置小区的物业管理工作是基层治理中的一大难题。”谢桂明表示,宝盖镇党委、政府在石

狮市首设小区办,目的是统筹协调解决各类小区问题,尤其是安置小区的治理。

## 解题—— “大物业”模式显成效

今年1月,锦峰花苑迎来新的物业公司。值得一提的是,同样的物业费却带来不一样的服务。近一年来,小区不少方面都在向好的方向转变。

“很少听到电梯‘罢工’的事,夜晚小区里也亮堂了。”黄先生介绍说,改变的并不只这些,还有小区的环境卫生,楼道里的消防栓也能出水了。这些变化源自新的物业公司的投入以及在环境治理、设施维护等方面所做的努力。“新物业公司及时维修、更换小区中庭和小道的照明设备,增补绿化树,把一些历史遗留问题逐步解决好。”锦峰花苑业委会有关人士介绍道,目前,村委会、小区业委会与物业公司等各方面还携手解决地下车管理、安防设施配备等方面问题。业主有了获得感,物业公司也换来更高的物业费收缴率。

“找出症结根源、对症下药,才能让

“恶性循环”向“良性循环”转变。”宝盖镇有关负责人表示,针对安置小区的情况,该镇将锦峰花苑、松茂花苑、梧园阳光花苑3个小区列为试点,探索“大物业”服务模式,即由镇小区办牵头推动,引导3个小区联合对物业服务企业进行打包招标。也就是说,3个小区引进同一家物业服务企业。其中,松茂花苑、梧园阳光花苑2个小区于2022年11月率先签订新的物业公司,锦峰花苑小区于2024年1月签订。

“物业进驻统一管理有个鲜明的好处,就是可以实现小区间人力物力共享、灵活调配,既降低服务成本,又提高服务质量,通过规模化实现效益化。”宝盖镇小区办工作人员谢桂明介绍。记者了解到,在推行“大物业”服务模式中,宝盖镇还强化监管工作。一方面是拓展镇级的监管力量,镇纪委、小区办介入,将各个小区的方方面面纳入监管范围;另一方面是提高小区内部监管水平,推动业委会、监事会发挥职能作用,并将小微权力监督触角延伸至安置小区。这样的双管齐下,让“大物业”服务模式产生更大作用,形成“良性循环”。

## 综治中心揭牌 “一站式”解民忧

本报讯(融媒体记者陈灵 通讯员张琬琬)近日,南安诗山镇综治中心揭牌仪式暨诗山镇治安联防巡逻队成立仪式、巡街仪式举行。

据悉,诗山镇综治中心建设是坚持和发展新时代“枫桥经验”的具体实践、重要举措和现实需要,将坚持立足预防、立足调解、立足法治、立足基层,做到预防在前、调解优先、运用法治、就地解决,努力实现“将矛盾纠纷化解在基层,将和谐稳定创建在基层”,并发挥综合调度、智慧赋能、发现问题、闭环处置、考核奖惩等作用,让老百姓遇到问题能有地方“找个说法”,努力做到“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交、服务全覆盖”。

当天成立的诗山镇治安联防巡逻队统筹整合了镇社会治理办、镇派出所、镇应急队、城管中队、镇综合执法队、森林防火队等联防力量,以政府统筹、群众支持、社会参与为特色,集治安巡逻、隐患排查、平安创建、防灾减灾、法治宣传多元化职能于一体。治安联防巡逻队的成立将充分撬动诗山镇现有社会治理资源参与共建共治共享,助推社会安全稳定更上一个台阶。

## “宪”在行动 “法”到身边

本报讯(融媒体记者陈灵 通讯员陈宏顺)今年12月4日是第十个国家宪法日。为弘扬宪法精神,维护宪法权威,进一步增强人民群众的宪法意识和法治观念,当天,南安市公安局出入境管理大队在政务服务中心开展普法宣传活动。

民警依托办事窗口,通过发放宣传资料、口头讲解等形式普及宪法知识,让广大群众深入了解宪法的重要地位和作用,引导群众依照宪法和法律行使权利、履行义务,依法办事。其间,民警还就《中华人民共和国出境入境管理法》《反电信网络诈骗法》等出入境领域法律法规和安全防范知识,做了出境行前法治教育宣讲。此次活动共发放宣传资料100余份,通过宣传引导群众切实增强法律意识,依法依规办理出入境相关证件,为扎实做好各项出入境管理工作奠定了良好基础。

## 集4D打印智能制造鞋厂和4D打印鞋业研发中心于一体——

# 石狮一打印智能制造项目投产

本报讯(融媒体记者李心雨 通讯员王鹏达 周进文 李荣鑫 文/图)日前,记者走进位于石狮市宝盖镇的卡宾服饰(中国)有限公司看到,由该公司与福建省言午新材料科技有限公司合作的言午4D打印智能制造项目已正式投产。

据了解,言午4D打印智能制造项目计划投资5亿元,分3期投入,入驻卡宾服饰公司现有厂房。首期投资6000万

元,引进200台4D智能打印设备,建成集4D打印智能制造鞋厂及4D打印鞋业研发中心于一体的智能制造厂区。项目投产后,第一年产值可达5000万元,预计3年建成达产。该项目投产后,可显著增强石狮市鞋类产业上游研发环节,带动该市制鞋企业加大研发投入,推动传统鞋业整体向科技化、个性化、定制化等方面转型升级。

