

党建引领 多元共治 泉州探索物业管理提升的 “幸福密码”

核心提示

小区是城市治理的最小单元,物业服务关乎群众获得感、幸福感、安全感,既是基层治理“最后一公里”,也是衡量城市温度的民生试金石。

近年来,泉州紧扣党建引领基层治理主线,以物业服务管理提升“四升一降”专项行动为抓手,靶向破解小区治理各类痛点堵点,统筹市委社会工作部、住建、公安、检察、法院、消防、司法、乡镇(街道)、社区、行业协会、物业服务企业、业委会等多方力量,探索出一条“红色领航、部门联动、司法护航、群众自治”的多元共治新路。一场从“住有所居”迈向“住有宜居”的深刻变革,正在这座世遗之城全面铺开,以物业“微治理”书写城市民生的“大文章”。

□融媒体记者 洪嵘 王玮蓉

解开“千千结”

多元共治,让邻里和谐成为“新常态”

物业费欠缴、邻里纠纷、公共收益不透明……这些看似琐碎的“小矛盾”,却是影响社区和谐的大问题。泉州各地积极探索多元解纷机制,将矛盾化解在萌芽状态。

“文化”赋能调解,柔化矛盾促和谐。永春县独辟蹊径,依托国家级非物质文化遗产“永春白鹤拳”的文化精髓,组建了一支独具特色的“方七娘”女子调解队。这支队伍汇聚了各行业优秀女性,创造性地将白鹤拳“以和为贵”的哲学思想与调解技巧相融合,提炼出“守中定调、借力化劲、疏导弥合、寸劲破局、一击定和”的“鹤解五式”工作法。面对空置房物业费缴纳、施工噪声扰民、楼道堆物等棘手问题,调解员们以女性的亲和与细腻,在法、理、情之间找到平衡点。2026年第一季度,永春县物业纠纷案件调解撤率高达八成以上,大量矛盾化解在诉前,“方七娘”已成为新时代“枫桥经验”在泉州的生动实践。

监督“阳光”照进“钱袋子”。针对物业公共收益这一“敏感地带”,洛江区住建局“三管齐下”:聘请物业管理领域专家和第三方审计机构,对全区物业小区开展公共收益专项审计与年度审计。从广告位、停车位到充电桩,每一笔收支都纳入监管,对查出的账目不清、收支不规范等问题建立台账,销号管理。同时,利用“小微权力”监督平台实现“阳光监管”,累计追缴电动自行车充电桩等业主应得收益数十万元,让公共收益真正“取之于民、用之于民”。

依法整治行业乱象。安溪县委重拳出击,对拒不交接资料的原物业企业坚决“依法亮剑”,在多次催告、协调无果后,主管部门果断启动行政处罚程序,通过“高额罚单”与“限期移交”的双重震慑,彻底打破部分企业“拒不交接无代价”的侥幸心理。自开展专项整治以来,全县物业交接纠纷实现“动态清零”,以强有力的法治手段营造了风清气正的市场环境。

协同聚力

协会搭桥,为多元共治架起“中间桥梁”

泉州市物业管理协会立足政企民三方衔接枢纽定位,紧扣全市物业提升“四升一降”专项行动,以行业自律、专业赋能、诉前调解为抓手,补齐治理链条,凝聚行业合力,丰富红色领航多元共治实践体系。

协会牵头出台住宅物业服务分级规范,常态化组织物业管理、安保、维修队伍开展业务培训与星级评定,统一行业服务标尺,破解质价不匹配、服务标准不一难题;联动法院、住建搭建物业纠纷调解阵地,吸纳行业骨干担任特邀调解员,批量处置物业费拖欠、邻里矛盾、设施管护等纠纷,推动大量矛盾化解在诉前。主动组织会员单位结对帮扶老旧、安置失管小区,复制推广社区领办、国企托管成熟治理模式;常态化开展行业信用考评,配合主管单位督导规范车位、广告、充电桩等公共收益台账,严格落实“业账社审”阳光监管机制。

同时,协会引导全体会员深度参与智能安防改造、消防管网检修、外墙隐患排查等重点攻坚行动,以全行业自律补全基层治理薄弱环节,推动形成党委统筹、部门联动、协会助推、群众自治的完整治理格局,合力共建睦邻宜居小区。

织密“服务网”

机制创新,以专业服务提升“幸福感”

提升物业服务品质,离不开专业化、规范化的安保队伍和高效的联防联控机制,更离不开科技与智慧的赋能。泉州以机制创新为抓手,让服务更贴心、更安全、更智慧。

“三官一律”与“警保联治”织密安全网。鲤城公安分局创新推行“三官一律”(警官、法官、检察官、律师)进小区机制,安排数百名政法干警深入一线,实现“民警入区、守护平安”。通过常态化的警保联动,不仅规范了保安履职行为,更对全区物业安保力量进行了全面“体检”与背景审查,清退了一批不合格人员。经过系统性的技能轮训与考证,保安持证率较专项行动前实现大幅提升,从不足四成提升至七成以上,有效夯实了基层法治根基。

“警保联治”升级,构建防控闭环。石狮市公安局则构建了“警保联治”新生态,千余名物业保安接受了严格筛选与培训,持证率由四成左右快速攀升至九成以上。此外,通过将数百名小区保安纳入“1、3、5分钟”应急响应机制,将原本分散的物业保安力量整合成一支训练有素的“生力军”,实现应急响应速度提升30%以上,极大增强了群众的安全感。

智慧赋能,让生活更便捷。德化县公安局大力推进“智能安防小区”建设,投入专项资金升级设备,实现智能门禁、视频监控全覆盖。石狮市则依托“海丝守护者”小程序等数字化平台,发动数千名保安及群防群治力量,常态化开展隐患排查与信息上报等工作,实现了可视化的“可视化”指挥调度,让治理更精准、响应更高效。

下一步,泉州市将持续紧扣物业服务“四升一降”总目标,巩固专项攻坚成果,持续深化支部建在小区、部门联动、司法护航、多元筹资、居民自治成熟机制,对照2026年物业提升八大重点任务,靶向整治质价不符、维修资金管理、老旧电梯更新、侵占公共收益等突出顽疾,持续补齐老旧小区基础设施短板,完善物业行业地方服务标准,拓宽群众自治及参与渠道,以精细化、常态化物业服务持续回应群众安居期盼,全力培育“海丝泉管家”服务品牌,以小区善治夯实城市基层治理现代化根基,持续打造新时代“刺桐善治”泉州样板。



园区焕新颜,全数物业提质升级绘就泉州幸福生活图景。

破局“无人管”

党建引领,让“失管”小区有了“主心骨”

老旧小区“失管”是普遍性难题,激发自治活力、引入专业力量是实现长效治理的内核。泉州通过党建引领下的多元模式,正逐个击破这一困局。

社区领办“兜底”,老旧小区焕新颜。面对“失管难管”的窘境,丰泽区源淮社区党委主动扛起责任,打造“兴淮花苑样本”。通过构建“社区党委—小区党支部—党员示范岗—党员志愿者”四级联动体系,盘活闲置资源,实现业态自我造血,物业费与停车费收缴率均在短期内大幅攀升至九成以上,成功走出一条“社区领办、红色赋能、业主当家、长效运营”的可持续之路。

在德化县,庠柄小区作为典型安置小区,曾面临居民融合难、自治意识弱等困境。小区党支部以“社区领办物业”为抓手,推行“双向进入、交叉任职”模式,将党组织触角延伸至治理末梢。通过搭建“茶桌议事”平台,让居民在家门口商量“自家事”;组建“左邻右舍有能人”便民服务队,精准解决充电桩、快递柜等民生实事。如今,小区物业费收缴率提

升至九成以上,实现了从“安置”到“安居”再到“乐居”的蜕变。

同样位于德化的王厝山新苑小区,则将“熟人关系”转化为“治理力量”。党支部牵头成立“老邻居联谊会”,将闲置架空层改造成多功能邻里服务站,并推行“业账社审”模式,让公共收益在阳光下运行。小区物业费收缴率从不足六成跃升至九成以上,居民投诉量断崖式下降,昔日的“问题小区”蝶变为“五星级”和谐家园。

国企“入场”破题,填补服务空白。针对配套设施薄弱的保障房小区,永春县发挥国企“压舱石”作用,由县属国企通盛公司接管盛福新苑、金榜嘉苑等小区。企业投入专项资金建设智能充电设施,创新制定“楼道微公约”,将“硬性管理”变为“柔性引导”,其充电设施建设模式因成效显著,被列为省级典型案例,为同类小区提供了可复制的“国企方案”。

破解“融资难”

创新机制,为隐患整治注入“活水源”

资金短缺是制约老旧小区安全整治的最大“拦路虎”。面对消防无水、外墙脱落、电梯老化等民生安全痛点,通过机制创新构建多元化资金保障体系,让“真金白银”精准流向民生最急需的领域。

创新资金“拼盘”,畅通源头活水。消防管网无水曾是困扰无数老旧小区的“隐形炸弹”。泉州打破财政资金单一供给依赖,创新构建“居民自筹+慈善筹资+企业帮扶+政府托底”的多元资金保障体系。石狮试点“小公维金”模式,晋江联合慈善总会设立“美好家园帮扶基金”,惠安首创“友邻基金”互助模式。随着一股股“活水”注入管道,昔日无水可用的消防栓重新成为守护生命的防线,不仅扑灭了险情,更温暖了民心。

实施“以奖代补”,激活内生动力。泉州开发区创新推出“以奖代补”机制,精准测算资金缺口,设定财政补助上限,激励小区“先动手、后补助”。通过构建“公维金+公共收益+业主分摊+财政奖补”的资金拼盘,成功撬动数倍社会资金

投入消防修复与外墙整治中,让多个风险小区彻底“摘帽”。

阳光监管公维金,破解“糊涂账”。安溪以公维金“阳光管理”为突破口,通过全面审计、交叉核验,厘清欠费底数,实现欠缴资金“颗粒归仓”。推行“业账社审”模式,让每一分钱的使用都在阳光下运行,不仅顺利推动了消防设施改造,解决了民生痛点,更重塑了业主与物业之间的信任基石。

抢抓政策机遇,更新老旧电梯。针对老旧电梯更新难题,永春县桃源明珠小区抢抓超长期特别国债政策机遇,创新构建“国债引导+公维金提取+业主自筹”的资金模式,成功完成老旧电梯更新换代。这一“永春模式”已在全县推广,让更多居民告别了“提心吊胆”的乘梯体验。



丰泽公安民警进社区指导培训物业保安



泉秀街道华丰社区志愿服务队开展“幸福敲门”入户走访行动,将温暖与关怀精准送达空巢老人身边。

化解“心头患”

司法亮剑,为公共安全筑牢“防护网”

高空坠物、消防管网无水……这些“头顶上”和“家门口”的安全隐患,是群众最关切的“心头患”。泉州以法治思维和法治方式,为公共安全筑起了坚实的“防护网”。

司法“亮剑”厘清权责边界。鲤城区人民法院审理的一起高空坠物案,为新业态劳动者撑起了“司法防护伞”。一名外卖骑手在送餐途中,被某小区高空坠落的空调外机护栏砸中头部,当场受伤倒地。法院审理认为,产权人因安装空调拆装护栏未尽责到安全固定义务,物业公司作为小区管理人未履行日常排查义务,双方均存在过错。依据民法典,法院依法判定双方均分赔偿责任。这一判决以裁判方式明确了“管理者”与“使用者”的权责边界,倒逼房屋使用人和物业公司切实履行安全管理责任。

洛江区人民法院创新“法院+住建”联动调解机制,针对一起因店面外墙漏水引发的三年物业费欠缴纠纷,法官与住建专家共同上门勘查、现场定责,不仅促成业主足额缴费,同步督促物业公司完成维修,真正实现了“案结事了人和”。南安市法院组建“近邻法官队”入驻小区,并创新推出“支付令+示范诉讼”模式,高效化解批量物业纠纷。

部门联动攻克“顽疾”。泉港区针对部分小区消防管网长期无水的问题,打出了一套“部门联动+司法亮剑+多元筹资+长效管控”的组合拳。住建部门联合检察院,通过行政公益诉讼倒逼属地落实安全责任;同时分类施策,通过财政补贴、国企配套、提取维修资金等多种方式,成功攻克了多个问题小区的消防无水顽疾。

南安市则聚焦小区外墙脱落问题,探索全生命周期闭环管理。通过“一区一策”完成了大批小区的隐患整改,并创新投保“建筑外墙使用安全综合保险”,实现了“隐患清零”与“长效管护”的双重保障,全力守护群众“头顶上的安全”。



至厝山新苑小区“大物业”联席会