青山的70年

青山区打通城市治理『最暖一公里』

从『有物业』到『优物业』

□文/王媛

小区是城区治理的最小单元，楼道灯亮不亮、路面平不平、房顶漏不漏雨、电动车充电方不方便，桩桩件件看似琐碎，却直接叩问着群众的获得感、幸福感、安全感。

习近平总书记指出，城市治理的“最后一公里”就在社区。群众身边不正之风和腐败问题集中整治开展以来，青山区把物业精细化管理提升作为整治重点，青山区委、区政府高位推动，区纪委监委跟进监督、精准监督，与党委政府同向发力、同题共答，推动物业服务从“基础达标”向“精细优质”转变，青山区多个小区都展现出集中整治给基层治理带来的新气象。



青山区召开2025年物业精细化管理提升年总结大会暨2026年“党建领航 共治提质”物业服务品质提升行动部署会议。



新型社区召开“三方联动”议事协商会。



光荣社区幸甲三街坊物业议事现场。

统筹联动聚合力

物业虽小，却连着千家万户。老旧小区无人管、管不好，公共收益不透明、维修资金使用存隐患，招标履约风险多……面对老旧小区“没人管”“管不好”的顽疾，是绕着走，还是迎着上？

“居民的事再小，也是大事；再难，也得有人管。”青山区纪委监委有关负责同志语气坚定，“物业服务涉及招标、公共收益、维修资金使用等环节，廉政风险点多、群众反映集中，必须把监督挺在前面。”

青山区委、区政府将物业精细化管理作为“一把手”工程，成立由区长任组长的物业管理工作协调机构，建立区级、街镇、社区三级联席会议制度。区委主要负责同志多次深入老旧小区调研，现场办公解决物业管理难题；区政府将物业精细化管理纳入年度重点任务和绩效考核，定期调度推进。区委常委会、政府常务会先后召开3次，专题研究部署物业领域集中整治工作，确保高位推动、责任压实。

青山区纪委监委立足“监督的再监督”职责定位，将信托制物业作为群众身边不正之风和腐败问题集中整治的重要内容，紧盯物业招标、公共收益、维修资金使用、电梯管护等关键环节，通过“室组地”联动监督，全年开展监督检查50余次，发现物业履约不到位、公共收益不透明、电梯管护不及时等问题1551个，发现问题线索16条，立案14件，留置2人，给予党纪政务处分14人，组织处理2人。同时，督促区住建局对全区物业企业公共收益、维修资金使用情况开展专项审计和清理规范，推动建章立制2项，督促全区275个小区建立公共收益专户，排查规范38家小区公共收益资金70余万元，让小区“公家钱”晒在阳光下。

旧院蝶变换新颜

在万青路街道春光四区，新铺的沥青路面平整干净，砖红色步道绕楼成圈，补植的绿篱在夏日里生机勃勃，老人们搬着小马扎在树下乘凉闲谈，孩童在步道上嬉戏跑动，一派安宁祥和的生活气息。

“过去路面破损、雨天积水，老人孩子出门提心吊胆，物业响应也慢。”正在楼下乘凉的一位老居民说，“现在晚上陪老人出门散步，再不用担心坑坑洼洼了，家门口终于有了舒心的样子！”

春光四区是典型老旧小区，长年缺乏物业服务，为解决存在的问题，社区党委牵头构建三级联动治理体系，网格员、单元长常态化开展“敲门行动”，把群众诉求精准收集上来，物业企业高效落地，居民全程监督，快速完成路面修缮，同步补植绿篱、翻新公共设施。

变化不止在春光四区。各街道纪工委深入社区走访摸排50余次，参加物业议事协商会议30次，对群众反映集中的急难愁盼问题跟进督办，推动社区和物业把该办的事办到位。在富强路街道，9家物业企业联合组建党建联盟，开展共助、共学、共享活动。一些街道试点推行“项目经理接待日”“幸福下午茶”，让居民与物业面对面沟通，敞开心扉聊矛盾、提想法、商对策；滨海物业等企业打造“红色理事会”党群会客厅，主动对接独居老人、困难家庭，提供上门剪发、检修等服务。

“谁家没老人，谁没老的时候？将心比心，不能简单一句‘改不了’就把群众合理诉求挡回去。”滨海物业一位项目经理说。他们打造的“红色理事会”党群会客厅，定期开展协商议事，已成为居民反映问题、解决矛盾的重要阵地。

针对居民反映强烈的“充电难”“停车难”，青山区靶向发力、精准破题。全年增设充电车棚1015个，新增电动自行车充电口1848个，新增车位653个，从源头上消除了“飞线充电”的安全隐患。白色车棚下，电动自行车整齐停放，居民扫码即可充电。

“物业想得很周到。”在滨海物业服务的某小区，一位独居老人说。去年雨季以来，青山区全区20家物业公司累计投入315万余元，为居民维修漏雨房顶28034平方米。有居民感慨：“以前一下雨，家里得摆盆接水；今年几场大雨，心里踏实多了。”

严管善治促提升

老旧小区物业费收缴难，是普遍现象。但在青山区，一个“先服务、后收费”的办法，让不少小区变了样。

“过去居民不愿缴费，说到底是心里没底，不知道钱花在哪儿、服务值不值。”青山区住建局有关负责人介绍，当地在部分小区试点推行信托制物业，将物业费、公共收益纳入业主共有账户，收支全程公开透明，同时配套“月评估、月缴费”模式，居民每月先评价服务，再缴纳费用。5个小区物业费收缴率从不足10%提升至50%，全区平均收缴率稳定在85%以上。

群众满意度上来了，怨气随之降下来，青山区12345政府热线物业类工单占比从21%降至15.8%。开展物业满意度调查，覆盖10个街镇56个社区，收回有效问卷5082份，数据显示物业服务整体满意度达80.4%，处理事件及时性达79.2%。

“红黄黑榜”是另一个“硬招”。青山区建立动态评价与星级评定机制，以居民满意度为核心指标，通过“日常巡查+季度考核”，全年评定红榜项目47个、黄榜20个、黑榜11个，连续进入黑榜的企业，取消在青山区承接物业项目资格。一位物业项目经理坦言：“现在压力不小，但动力也足，服务好不好，居民说了算。”

监督的力度，直接决定服务的温度。兴胜家园27部电梯超期未检，居民提心吊胆。区纪委监委发现后，立即约谈2名相关责任人，督促市场监管部门和物业企业限期完成检验，并举一反三在全区开展电梯安全专项排查。“电梯贴上检验合格标志那天，大家悬着的心才放下来。”小区居民说。

“对服务差、投诉多的物业企业，我们推动住建部门集体约谈4次，把问题摆到桌面上，把责任落到人头上。”青山区纪委监委驻区住建局纪检监察组组长介绍，全年累计检查小区150余个，整改履约问题40余起，规范15家企业公共收益公示。



物业工作人员正在开展消防实操演练。

服务响应也在提速。上线“为您服务小钥匙”平台后，24小时报修闭环系统平均响应时间缩短至15分钟，办结效率提升80%。有居民说：“晚上在平台提交报修，不到一刻钟就接到物业电话，搁以前想都不敢想。”

党建领航暖民心

“社区吹哨、物业报到、多方参与”， 基层治理，关键在党建引领。青山区全面推行社区党组织领导下的居委会、业委会（物管会）、物业服务企业“三方联动”议事机制，在10个街镇各选1个社区试点开展“三方联动+多元参与”模式。全区召开各类议事协商会议超400场，化解停车管理、公共维修、邻里纠纷等民生问题396件。

筑牢组织根基，才能激活治理一池春水。青山区新成立17个业委会党组织，物业企业党组织覆盖率提升至65.5%以上，选派58名党建工作指导员实现党的工作全覆盖；建成党群服务中心28个、服务站35个、服务亭153个，实现“一小区一阵地”。412名专业物管员下沉580个基础网格，融入基层治理。

“以前公共区域脏乱差、下水管道返味严重，这次改造真真切切解决了我们的老大难问题。”在万青路街道春光四区住了二十多年的居民说，“当初纪检监察干部不怕麻烦，反复协调物业和职能部门，我们很满意！”

“为群众工作，也要会做群众工作。”青山区纪委监委一名纪工委干部说，“过去眼里多是‘问题线索’，现在心中更装着‘万家灯火’。我们深入小区，就是要用脚步丈量民生，用监督护航民心。”

实干笃行启新程

一组组实干数据，记录着青山区物业精细化治理的坚实脚印：青山区完成绿化补植16.1万株，清理卫生死角3869处，实施民生实事308件。物业治理8类28项核心维度均实现10%以上提升，治理覆盖面与精细化水平同步升级。

青山区住建局上报的基层治理案例《青山物业“暖心事，温暖社区千万家”》成功入选城乡社区高质量发展典型案例。青山区物业精细化管理提升年经验模式被各级媒体广泛报道，其中《人民日报》等媒体刊发14篇。

“老百姓的期盼很朴素，急难愁盼有人管，身边的事有人办，日子就过得踏实。”青山区委相关负责人说：“物业精细化管理的背后，是党建引领的力量，是纪委监委监督的保障，更是全区上下共建共治共享的生动实践。”

党建领航、共治提质，青山区始终把群众的安居乐业放在心上、抓在手上。集中整治的成效，写在群众身边的一处处变化里：物业费收缴率上来了，12345投诉量下去了，充电车棚建起来了，漏雨房顶修好了，飞线充电少了，邻里纠纷少了，居民的笑脸多了。

今年是“十五五”规划开局之年，也是青山区建区70周年，全区将以物业服务品质提升行动为契机，以更实举措、更优服务、更高效能，破解物业治理难题，让辖区居民都能感受到实实在在的获得感、幸福感、安全感，让基层治理的“最后一公里”成为服务群众的“最暖一公里”。



→富强路街道锦林社区在小区安装自行车停放架。



→改造后的春光社区。

制图 孙聪

（图片由青山区融媒体中心提供）