

直击物业服务管理痛点

——记宁陕县人大常委会一场“辣味”十足的民生监督实践

通讯员 杨宁 程志林

小区管理难题如何破解？物业服务怎样提升？近日，宁陕县人大常委会开展的一场专题询问会，常委会组成人员和人大代表围绕《安康市物业服务与管理条例》实施情况直面问题，相关部门负责人坦诚应答，在“一问一答”中凝聚治理共识，明确整改方向，推动物业服务这一关乎千家万户的“关键小事”整改提升。

一问一答 现场“辣味”扑面而来

“小区内私搭乱建、乱贴广告等问题屡禁不止，执法部门如何实现‘主动进小区’，而不是等到问题成堆才被动处理？”专题询问会一开始，宁陕县人大常委会委员雷蕾的提问直击城市管理中的顽疾。

面对这一尖锐问题，该县住建局局长张富林没有回避。他坦言，这类问题确实存在且反复出现，并详细介绍了整治措施和初步成效。“我们将强化部门联动，细化‘一街四管’‘片区包抓’等机制的操作流程，推动执法力量常态化下沉社区，努力实现从被动处置向主动发现、及时制止转变。”张富林回答道。

“物业收费难是许多小区的突出矛盾，根源往往是业主认为服务质量不符。住建部门如何破解这个难题？”该县人大常委会专员委员高立安紧随其后发问。

张富林表示，将通过规范物业服务合同、建立服务标准公示和履约保证金制度等方式，倒逼企业提升服务质量。“对服务不达标的企业，将依法依规限制其收费行为。目前，我们已督促相关企业退还多收或违规收取的费用16.5万元。”

问题接连不断，氛围严肃认真。“小区电梯故障频发，市场监管部门如何履行安全监管责任？”“维修资金使用难，如何引导解决？”“业委会组建率低、运作不规范，城关镇如何加强指导和监督？”……在2个小时的询问中，提问者抓住要害，直击弊端，应答者实事求是、坦诚回应，既列举已采取的措施，也分析存在的不足，并提出改进的具体方向。这场充满“辣味”的问答，既回应了群众关切，又夯实了责任。

做实调研 找准物业服务短板

此次专题询问之所以能够精准切中要害，源于宁陕县人大常委会前期扎实的调研。在询问会召开前，该县人大常委会组织调研组深入多个居民小区，通过实地走访、座谈交流、查阅资料等方式，全面了解物业服务与管理的实际情况。

调研组重点关注小区基础设施维护、环境卫生管理、物业收费与服务匹配度、业主委员会组建与运行等

关键环节，与社区居民、物业企业代表、社区干部等进行面对面沟通，听取各方意见与诉求。调研过程中，调研组不仅看部分小区管理规范、服务到位的好经验，也发现了不少普遍存在的短板与不足，如部分老旧小区设施老化、物业服务标准不透明、业主自治机制不健全等问题。

这些基层的真实情况，为专题询问提供了翔实的事实依据，确保所提问题的针对性和真实性，真正反映群众的呼声与期盼。“专题询问不能流于形式，必须找准问题根源，才能增强监督的针对性和实效性。”该县人大常委会相关负责人表示，正是前期深入的调研，为这次“辣味”询问提供充分的“能量”，使监督能击中要害。

凝聚共识 合力做好整改“后半篇”

专题询问，关键在于“问”之后的如何“改”。询问环节结束后，宁陕县人民政府副县长鲁幸资作了表态发言：“县政府将全面梳理此次询问提出的问题和建议，建立详细台账，明确责任单位和整改时限，做到‘言必行、行必果’。”他提出将重点从创新小区业主共治模式、强化开发建设过程监管、构建协同监管执法体系、实施品牌物业培育工程、对移民安置小区等实行分类施策等方面发力，全面提升物业服务管理水平。

人大监督也绝非“问过即了”。该县人大常委会副主任周康礼说：“促进物业服务与管理水平提升，不是单一部门的‘独角戏’，而是需要全县上下协同发力的‘联合作战’。”宁陕县人大常委会将持续加强跟踪监督，通过听取汇报、实地检查、函询督办等方式，对政府相关部门承诺的整改事项进行“回头看”，形成监督闭环，努力做好人大监督的“后半篇文章”，确保专题询问的成果真正转化为治理效能。

事实上，一些积极的探索已在宁陕县逐步展开。实践中通过党建引领，打造“红色物业”，在东河社区等试点推行“党支部+业委会+物业”的交叉任职模式，有效化解基层矛盾；针对不同小区特点，探索“市场运作”与“基础保障”相结合的差异化服务路径。

物业服务管理是基层社会治理的“最后一米”，事关群众切身利益和社会和谐稳定。这场专题询问，既是一次对法律法规实施情况的“体检”，也是一次凝聚共识、推动工作的良好开端。随着整改措施的逐步落实和人大持续跟踪问效，宁陕县的物业服务正朝着更规范、更优质的方向迈进，人民群众的获得感、幸福感、安全感将得到进一步提升。

近年来，随着城市化进程的加快推进，业主与物业公司矛盾日益增多，如何促进业主与物业公司关系健康发展，事关群众切身利益，事关物业服务企业良性运转，事关基层社会治理的水平，事关群众幸福感、获得感、安全感。近年来，全市各县（市、区）先后围绕化解业主与物业矛盾进行了积极探索，并取得了一定成效。其中，宁陕县人大常委会以“直面问题、刀刃向内”的担当精神，为破解小区治理难题提供了宝贵经验。

直面“痛点”，以“真担当”打破“老僵局”。当前，部分地区仍存在物业公司与业主沟通不畅、服务缩水、矛盾积压等问题，个别部门充当“和事佬”，物业公司缺乏“以业主为中心”的服务意识，业主对物业公司管理的认知不足——这些问题若不及时破解，不仅会消耗群众的获得感，更会成为基层治理的“堵点”。社会治理的本质是解决问题，发展的过程就是化解矛盾的过程。面对群众“急难愁盼”，党员干部必须摒弃“老好人”思想，敢于“揭短亮丑”，以“坐不住、等不起、慢不得”的责任感直面痛点。正如宁陕县通过“辣味十足”的询问会，让各方在“红脸出汗”中剖析症结、凝聚共识，这种“真刀真枪”的实干精神，正是破解物业难题的前提。

凝聚“合力”，以“大合唱”取代“独角戏”。基层治理的活力，源于群众的广泛参与。物业服务提升绝非单一部门的“独角戏”，而是需要政府、企业、业主、社会组织等多方主体“群策群力”的系统工程。将“群众呼声”作为第一信号，将“群众智慧”作为第一资源，是构建共建共治共享的治理新格局的重要“法宝”。强化党建引领，推动社区党组织、业委会、物业公司“三方联动”，把党的政治优势转化为治理效能；畅通业主参与渠道，通过议事协商、民主评议等机制，让群众从“旁观者”变为“参与者”。当各方主体在“有事好商量、众人的事情由众人商量”中形成共识，物业服务才能真正回归“为民服务”的初心，基层治理才能汇聚起“众人拾柴火焰高”的强大合力。

力求“实效”，以“硬监督”确保“真提升”。工作成效要靠结果检验。物业服务提升需以监督确保整改落地。宁陕县实践突出三关键：一是问题剖析“准”，直指核心；二是责任落实“狠”，明确主体、时限；三是评估反馈“真”，引入人大代表跟踪监督测评。建立“发现问题—整改—监督—反馈”闭环机制，以“钉钉子”精神狠抓落实，让措施转化为群众看得见的实惠。

宁陕县的探索虽聚焦物业服务“小切口”，却蕴含着基层治理的“大逻辑”。履职尽责是前提，直面问题是勇气，凝聚共识是基础，监督有力是保障。新时代新征程，面对基层治理的新挑战新要求，我们要以宁陕县实践为镜鉴，始终把群众满意作为最高标准，以“逢山开路、遇水架桥”的闯劲破解难题，以“众人划桨开大船”的合力凝聚共识，用实实在在的治理成效，让群众的获得感更足、幸福感更可持续、安全感更有保障，为推进国家治理体系和治理能力现代化筑牢“基层基石”。

用好“辣味”良方 打开基层治理新格局

记者 唐正飞

汉滨住建推动物业服务提质效

本报讯（通讯员 李林飞 杨超）“我妈的电话打了好几遍都没人接，现在关机了，我人在外地赶不回来，麻烦你们上门看下啥情况，拜托了！”10月31日下午，安康中心城区长兴小区物业客服接到一通紧急求助电话，电话那头是85岁杨奶奶的儿子焦急的求救声。物业管家立即放下手头上的工作赶往杨奶奶家，进门见杨奶奶身体无碍，询问得知因燃气灶坏了不会维修，怕操作不当有危险，饭都未做，手机也忘了充电。物业管家当即为杨奶奶做起热饭热菜，当杨奶奶捧着饭菜时眼眶泛红，称赞物业管家服务周到。随后，物业管家手把手教会杨奶奶操作燃气灶，还细心将操作步骤和24小时服务电话写成纸条贴在冰箱上，叮嘱杨奶奶有事及时联系物业。杨奶奶儿子得知母亲平安且吃上热饭后，特意致电物业公司表达感激。

“物业吗？我临时外出办事，家里老人不会给娃穿衣服，孩子还光着身子，你们能不能帮帮忙？”当天，煌上煌小区物业服务电话同样接到一位宝妈的求助。原来，宝妈出门前交代老人照看宝宝，可面对要给哭闹的宝宝换衣服，老人束手无策。接到求助电话后，物业工作人员迅速到业主家中，在柔声细语安抚的同时娴熟地为宝宝换上纸尿裤，宝宝随即安静下来。“太谢谢你们了！真是帮了大忙，不然我都不知道该怎么办才好。”老人紧握着工作人员的手，真诚地感谢道。看着宝宝不再哭闹、安心偎依在老人怀里，一老一小的脸上露出安心笑容，让物业人员心里涌起阵阵暖意。

从为独居老人修灶做饭到帮宝宝穿衣，解决业主的燃眉之急，物业企业用一次次快速响应、一个个细致入微的举动，在平凡的岗位上彰显着不平凡的担当。业主一次真诚的道谢、一次积极的配合实现了物业与业主的“双向奔赴”，更成为汉滨区物业服务行业践行民生责任的生动注脚。

汉滨区住建局通过开展行业培训、动态评测“红色物业”建设和“红榜黑榜”等一系列工作举措，提升物业企业履约意识，倒逼物业企业提高服务意识与专业能力，让“急群众所急、解群众所忧”成为行业共识。与此同时，针对小区一老一小的“关键小事”，督导物业企业建立常态化问题收集与快速响应机制，从关怀特殊群体、维护居住环境等细节优化服务流程，鼓励有条件的物业企业向养老、托幼等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”新模式，满足居民多样化、多层次生活需求，让一老一小获得更悉心、更暖心照料。

“石泉鱼厨”

走出就业新路径

本报讯（通讯员 袁素娟）近日，石泉县职教中心实训楼内香气四溢，首期“石泉鱼厨”劳务品牌技能培训开班，160余名石泉县农村劳动力、待业青年参加培训。

“培训跟着产业走，课程围着需求转”是本次培训的鲜明特点。石泉县人社局前期通过“线下走访+线上问卷”双渠道摸排，发现随着县域文旅产业发展，石锅鱼、烤鱼等特色餐饮门店用工缺口大，且从业人员普遍存在技能不规范、服务不专业等问题。为此，该局联合市烹饪协会、石泉县职教中心量身定制培训方案，采取分类施教，设置基础班与提升班，其中基础班侧重刀工、火候等基本功训练，提升班聚焦宴席会菜单设计与创新菜品研发。培训班每月开设2期、每期5天的密集安排，兼顾学员实际和需求。

培训内容紧紧围绕石泉特色，以石锅鱼、烤鱼、中餐鱼类菜肴制作及从业人员服务礼仪为重点，突出实操实训和鱼类制作技术规范。国家级烹饪大师毛朝军与旅游管理教师邱晓林、覃万春、张建朋等组成的专业师资团队，为学员带来行业前沿知识讲解、优质鱼类原料鉴别、中高档宴会菜单设计、食品安全与卫生、服务礼仪等全方位的专业培训。从理论讲解到现场示范，再到分组实操，确保学员“学得会、用得上”。

“以前做鱼全凭感觉，现在跟着专业老师学标准，考完证就能去景区饭店上班！”来自后柳镇的脱贫户陈师傅拿着课程表充满期待。

据了解，石泉县人社局建立“培训+认证+就业”的闭环服务体系，通过实行双证衔接，对参训者进行职业技能等级认定，通过者可获中式烹调师证书，凭证书就业月薪较无证者高出近千元。此前，与秦巴老街、中坝作坊小镇等餐饮企业签订用工协议，建立“技能人才库”与“企业需求库”，实现培训与就业无缝衔接。

院落会搭起干群“连心桥”



本报讯（通讯员 吴倩 王磊）“吴队长，家里老人门诊医疗报销咋操作？”“七组到汉双路口有两个大石头，通行不方便，能不能帮忙搬走嘛？”11月4日，汉阴县双河口镇凤柳村村民吴兴仁家的院子格外热闹，十几把小板凳围成圈，汉阴县住建局驻凤柳村工作队正在这里召开“院落会”，与村民面对面唠家常、讲政策、解难题。

为让政策宣讲更“接地气”、群众诉求更“有回音”，充分了解凤柳村的村情民意，自9月30日汉阴县住建局包联双河口镇凤柳村以来，驻村工作队将“办公室会议”搬到村民院落，与村“两委”一起到各组召开院落会，每周选取4至5个村民集中居住点，围绕巩固拓展脱贫攻坚成果、乡村振兴重点任务、民生保障政策等内容，开展小院式宣讲与答疑。会前，工作队通过入户走访，提前收集村民关心的医保缴费、产业发展、基础设施等问题，有针对性地提前准备，确保群众问啥、干部答啥。

亲切的开场白打消了村民的顾虑，现场气氛逐渐热烈起来，王家波耐心讲解各项政策，并将村民所提出的建议和想法做好记录，逐一回应。

院落会不仅是政策宣讲的“传声筒”，更是干群沟通的“连心桥”。驻村工作队一来就沉下身子听民意，让我们看到了办实事的诚意，相信在帮扶单位的大力支持下，我们有信心把村里建设得更好。”凤柳村党支部书记白军说。

“一说两讲”促和谐

通讯员 贺余环

“大家好，我们是新一轮的驻村工作队，大家有啥困难、啥想法尽管说，能解决的我们想办法解决，路口的大石头开完会我们就去搬走。”

驻村第一书记王家波率先进打开话匣子，向村民介绍工作队，他还特意提到，已梳理上一轮工作队的帮扶台账，熟悉了村里的特色种植、基础设施等情况，初步明确近期重点工作，通过开展入户走访、与村民面对面交流，精准掌握群众“急难愁盼”和所思所想，积极落实帮扶措施。

亲切的开场白打消了村民的顾虑，现场气氛逐渐热烈起来，王家波耐心讲解各项政策，并将村民所提出的建议和想法做好记录，逐一回应。

院落会不仅是政策宣讲的“传声筒”，更是干群沟通的“连心桥”。驻村工作队一来就沉下身子听民意，让我们看到了办实事的诚意，相信在帮扶单位的大力支持下，我们有信心把村里建设得更好。”凤柳村党支部书记白军说。

“矛盾调解既要合情，更要合法。人大代表和法官的共同参与，让调解工作既能找到法理与情理的平衡，又能简化流程、节省司法资源，有效减少当事人诉讼时间和成本，实现双赢。”黄金丽感慨道。

“矛盾调解既要合情，更要合法。人大代表和法官的共同参与，让调解工作既能