

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?物业服务质量怎样提升?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价不符。住建部门如何破解这个难题?”该县人大常委会专职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,应询者实事求是、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,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”,在东湖社区等试点推行“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入大的持续跟踪问效,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”,物业企业缺乏“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、物业企业“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。

务求“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”的闯劲破难题,以“众人划桨开大船”的合力凝聚共识,用实实在在治理成效,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助声。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,怕操作不当出危险,饭都没做,手机也忘了充电。物业管家当即帮杨奶奶做好热饭热菜,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,叮嘱杨奶奶有急事及时联系物业。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。“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、中餐鱼等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难掩心中期待。

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。

“四进四心”社保服务 惠民生

本报讯(通讯员 张晓英)近日,汉滨区养老失业工伤保险经办中心启动“社保服务进万家”系列活动,以“进机关、进校园、进医院、进大厅”为主线,将社保政策送至群众身边。自活动开展以来,该中心通过多形式服务模式解决群众“急难愁盼”,以接待群众有热心、办理业务有细心、优化流程有贴心、改革创新有匠心“四心”服务践行初心使命,让惠民政策落地生根。

首站活动联合汉滨区委组织部举办全区组织人事业务培训班,为200余名基层人事工作干部提供专项辅导。培训涵盖机关事业单位养老保险全流程业务,通过政策解读、系统实操、案例分析等方式,破解参保登记、待遇核定等操作难题。培训同步建立答疑机制,确保业务办理零障碍。参训人员纷纷表示:“这次培训既有理论讲解又有实践指导,让我们从‘门外汉’变成‘明白人’。”

活动第二站走进汉滨初中大桥路校区,设立“政务流动服务窗口”。工作人员利用课间时间为教职工提供“一对一”服务;特岗教师韩老师通过手机App快速查询养老保险转移进度;保安马师傅在几分钟内完成密码重置并核实缴费记录。针对跨地区养老保险衔接、职业年金管理等高频问题,现场开展答疑,实现“教学不误事、服务不断档”。

在与汉滨区妇幼保健院联合开展的“党建引领促发展,政策健康双护航”主题党日活动中,促进社保服务与医疗服务深度融合。针对医务人员关注的养老保险转移接续、工伤认定等问题,工作人员走进科室开展政策宣讲,通过“案例式讲解+情景模拟”方式提升政策知晓率。

活动期间,该中心联合多部门解决养老失业保险历史遗留问题,累计提供政策咨询服务超1000人次。针对高龄、行动不便群体推出“上门认证”“亲友代办”等暖心举措,将资格认证服务延伸至群众家门口、病房。

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里格外热闹,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。

为了让政策宣讲更“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。

“大家好,我们是新轮换的驻村工作队,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自军说。



院落会现场

“一说两讲”促和谐

通讯员 贺余环

调解过程中,驻站法官对李某申请执行合法合规性进行讲解,并将案件恢复强制执行后王某可能遭遇到的日常生活、出行、贷款、招投标等处受限等后果进行了说明。人大代表则充分发挥其熟悉乡情民意、在群众中威信高的优势,从情理角度出发,耐心倾听双方当事人意见,引导双方修复关系、握手言和。

经过3个多小时的深入沟通,双方当事人达成和解,王某当场支付部分合同款,同时就剩余款项还款时间进行了约定。至此,这起持续七年的劳务纠纷“拉锯战”终于画上了圆满句号。“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。

悉心维护群众权益

2024年12月,麻虎镇康银社区村民姚某驾驶三轮摩托车与正在通过道路的老人钱某发生碰撞,事故导致钱某身体多处受伤。

经白河县公安局与交警大队现场勘查,明确认定姚某在此次事故中承担全部责任。事故发生后,钱某入院治疗,姚某主动垫付了部分诊疗费、救护车费及护理费共计2万余元,但双方就后续的误工费、护理费、营养费、伤残赔偿等各项费用的具体赔偿金额及

支付方式,产生激烈争执。

考虑到赔偿金额较大、双方情绪对抗明显,且当事双方为同镇居民,麻虎镇人大代表中心联络站决定通过“一说两讲”纠纷调解机制,邀请事发地所在社区的人大代表和驻镇法官共同参与诉前调解,力求实现情理法相融。

“我住院了这么久,后面好几个月都干不了活,必须按这个金额赔偿我,一分都不能少!”

“你说赔多少就赔多少吗?我实在拿不出这么多钱,没法赔给你!”

调解之初并不顺利,姚某和钱某均坚持己见,“各说各的理,各唱各的调”。人大代表和法官并没有气馁,而是从情理法多角度反复疏导,同时逐项分析钱某可依法主张的赔偿项目。经过数轮沟通,双方分歧逐步缩小,最终达成协议。

“近年来,镇人大积极组织各级人大代表参与‘一说两讲’活动,将40余起矛盾纠纷调解在诉前,在助力基层治理、维护社会和谐稳定中担当作为,有效发挥了代表主体作用。”麻虎镇人大主席李伟说。

妥善处理婚姻危机

家庭是社会的细胞,家庭纠纷的化解不仅关乎小家的幸福,更关乎社会的和谐稳定。7月29日,仓上镇人大代表中心联络站组织原告、被告双方,邀请镇人大代表、法官、村干部、居民代表通过“一说两讲”机制

成功调解了一起纠葛复杂的婚姻家庭纠纷。

被告张某是仓上镇天宝村村民,与妻子李某结婚多年,婚后育有一子,双方婚初感情尚可。为增加家庭收入,张某常年在外出务工,因聚少离多,夫妻二人感情破裂,自2017年起分居至今,婚姻已名存实亡。

此后几年,李某多次向法院起诉离婚,期间有过短暂的和好与撤诉,但夫妻关系裂痕已深,难以弥合。镇村干部也多次参与调和,均无结果。

7月24日,仓上法庭开庭审理张某、李某离婚案件,但由于双方意见分歧太多,且情绪激动,法庭出于社会稳定角度考虑,未当庭审判。

“夫妻间结束婚姻关系的最好方式就是‘好聚好散’,你们曾经也彼此相爱过,就算无法一起走到最后,也应该以和平、尊重的方式结束这段婚姻关系。”调解过程中,人大代表引导双方回顾夫妻间的感情,理解彼此在家庭中的付出与不易,引导他们心平气和,沟通解决矛盾。

考虑到双方争议的焦点,法官充分解释《民法典》关于离婚财产分割的有关规定。在充满温情的引导下,调解的曙光终于显现,原、被告逐渐打开心扉,将“怨气”化作“和气”,自愿解除婚姻关系,并就子女抚养、财产分割、债务承担等达成一致意见。

“截至目前,我县11个人大代表中心联络站实现了法官工作室入驻全覆盖,通过运用‘一说两讲’解纷机制,让人大力量和司法力量提前介入群众小事、难事、急事,累计化解基层矛盾纠纷600余件,实现了‘案结、事了、人和’的社会效果,推动了‘小事不出村,大事不出镇,矛盾不上交’的枫桥经验在白河生根开花。”白河县人大常委会法工委主任李小冲说。