www.shfzb.com.ci

物业公司从被扣30万到奖励15万

党建引领下,普陀区走出小区综合治理新路径

□法治报记者 王川

物业纠纷矛盾历来是制约城市"精细化"管理的一个"老大难"问题,2018年3月,根据上海市委相关要求,普陀区和浦东新区共同承担了住宅小区物业纠纷矛盾化解试点任务,至今试点工作已经开展近一年。

日前,普陀区举行党建引领住宅小区综合治理论坛,记者从论坛上获悉,开展物业纠纷矛盾化解试点以来,普陀区紧扣党建引领这根红线,从小区综合治理和满意物业创建两个维度,构建区、街镇、居村三级物业纠纷调处平台,出台政策、工作、服务、执法四张清单,充分发挥居民区党组织、居委会、业委会、物业企业、行政管理和社会组织等五方面作用,推动业委会交叉任职、突出矛盾化解、工程造价咨询和代理记账、维修资金续筹、物业能级提升、物业服务达标测评等"六个一批"专项行动。各街镇坚持问题导向、需求导向和效果导向,解决了一批居民群众急难愁盼问题,探索了一批住宅小区综合治理的工作机制。

社会治理创新 基层样本

上海市委政法委 联合主办 上海法治报社

物业考核不佳被扣30万 党员带头打赢"翻身仗"

"想想被扣的 30 万元,真是肉疼。"这是真如物业公司去年上半年最真实的感受。2018 年真如镇街道物业考核试行新办法,一改过去物业考核"大锅饭"的做法,结果真如物业因考核成绩不佳,直接被扣除了 30 万元。

对于物业企业来说,30万元相当于10名保洁 人员一年的工资。这下真如物业公司感受到了"切 肤之痛"。痛定思痛,党员带头积极整改,提升服 务质量,打赢下半年考核的"翻身仗"。

经公司核查,一个小区的核心问题出在了保洁 人员身上。由于历史原因,几名保洁工长年居住在 小区的三处违建内,因为拿着最低工资难以养家糊口,所以将工作重心转到了回收小区内废品的副业 上,没有精力做好基础保洁不说,还占用几个垃圾 箱房堆放捡拾的杂物,引起业主住户的不满。

保洁"顽疾",是国企老物业20多年运作下来的一块伤疤。这次,真如物业公司铁了心要医治这块伤疤。于是,公司引进专业的保洁公司将保洁人员纳入编制,由保洁公司提供住宿解决员工最大的后顾之忧,并将其与小区的考核奖励挂钩,逐步提高他们的收入。同时,真如物业主动拆除三处影响小区环境的违建,打开了关闭已久的垃圾箱房……

在另一个考核不佳的小区,该小区物业经理也是一名老党员,他看到考核分数后,顿时难以接受。为了找出问题根源,他跟公司要来具体的扣分数据,一格一格核对,结果发现问题几乎全出在了 楼道堆物和楼道内黑广告这几项上,于是掉头就回小区整改。

白天他与居委会对接,积极发挥基层党组织作用,携手志愿者跑遍小区各个楼道,看到堆物就跟阿婆爷叔做工作或者干脆直接自掏腰包把这些"宝贝"买下来,看到黑广告他就掏出口袋中的小铲子顺手铲掉。7-9月正是台风高发的时节,晚上他还要值守在小区里做好防台防汛的准备。周末他也放心不下,一定要去小区兜一圈才心定。努力换回了收获,看到变得焕然一新的小区,一位业主开心地说:"阿拉小区现在老清爽了。"

慢慢地,住户开始自发地清理起堆在门口的杂物,还有住户帮着一起撕掉了楼道里的黑广告。一个人的努力,一个团队的合力,再加上一个小区的凝聚力,下半年评分他们果然一跃而上。而真如物业也在下半年的考核中,打了场漂亮的翻身仗,不仅将之前扣掉的30万元"补"了回来,与去年同比还增加了近15万元。





图①:真如街道 党组织牵头召开社区 会议

图②③:真如街道辖区物业管理

图④: 曹杨新村街道召开物业管理会

普陀区政府 供图





建物业纠纷调处三级机制半年调解235件疑难纠纷

普陀区能取得创新社会治理加强基层建设的重要成效,除了各街镇、社区的努力外,也离不开区司法局等各单位的参与。记者从普陀区了解到,围绕城市"精细化"管理和"美丽家园"建设三年行动计划,普陀区司法局积极探索,在党建引领下,建立了综合治理的物业纠纷矛盾三级调解体系。据统计,自去年7月成立普陀区物业纠纷人民调解委员会以来,普陀区各级物业纠纷人民调解组织共受理物业纠纷案件303件,调解成功235件疑难纠纷,制作协议书138份,物业纠纷矛盾得到大力缓解。

当问起普陀区司法局的具体做法时,区司法局副局长王敏表示: "首先是立足源头防控,实现'枫桥经验'本地化,建立了物业纠纷调处三级网络。"第一级网络是建立区物业纠纷人民调解委员会,本着依靠和发动群众的枫桥理念,从基层群众中选任专职调解员,聚集了由退休检察官、居委会书记、物业公司工作人员等组成的精通法律法规及物业知识的专业人员,开展物业纠纷调解工作,并对辖区物业纠纷调解工作进行指导。第二级是建立各街道(镇)物业纠纷调解工作室。第三级则是建立居(村)委物业纠纷调解工作室。

同时,普陀区还细化工作机制,为推进试点物业纠纷调解工作提供保障。制定了《普陀区物业纠纷调解工作机制(2018 年版)》、《普陀区试点物业纠纷调解工作机制流程图(试行)》。《普陀区试点物业纠纷调解组织架构图(试行)》等文件,为推进物业纠纷调解工作提供范本。积极化解了一批疑难物业纠纷矛盾,如石泉路街道某业主向该小区物业反映楼上漏水影响其正常居住。经物业勘察,一时无法正确判断漏水位置,需敲墙排摸。物业在与楼上业主沟通后就敲墙后的责任赔偿问题无法达成一致,导致住房漏水问题一直无法解决。当事人到街道调委会反映情况寻求帮助,调解员实地查看了漏水情况,并协同小区居委工作人员多次上门与业主和物业负责人协商此事。沟通桥梁的搭建,促进了问题的解决,经过努力,双方业主均表示愿意配合查找漏水原因,同时物业也承诺尽力配合墙面修补工作,直至解决漏水问题。

下一步,普陀区司法局将进一步完善物业纠纷调解工作机制,在 2018 年工作机制的基础上推出《普陀区物业纠纷调解工作机制(2019 年成)》及《普陀区物业纠纷调解工作机制流程图(2019 年成)》。并健全物业纠纷排查、预警机制。健全"区级、街镇、居村"三级排查网络,针对可能引发物业纠纷的苗头、隐患,及人民群众关注度高、反映强烈的问题,广泛动员联调中心工作人员、人民调解员、社区志愿者等基层力量,深入社区,全方位排查摸底,了解纠纷信息,并主动介入、及时化解,实现"矛盾不上交"。

中关村公寓是普陀区曹杨新村街道知名的商品房小区。一年半前,小区还因多个遗留问题业委会被罢免,新一届业委会上任一周不堪压力集体辞职。而一年半后的今天,再看中关村公寓,这里停车有序,卫生整洁,一条健身步道围绕的小区花园成为市民休闲的景点。小区居民之间的矛盾少了,心

党组织的组织力引领力凝聚力的形成,不是一朝一夕,需要持续发力。曹杨新村街道 枫杨园居民区党总支书记刘娱说:"找出对的人,找到对的方向,才能做好对的事。中关村小区成功的最大原因是业委会的成员都是党组织精挑细选出来的,绝大多数都是党员。"中关村小区业委会成员交叉任职党支部委员,在小区治理中充分发挥党员的先锋模范带头作用,架起居委会、业委会和物业公司沟

"找出对的人,才能做好对的事" 发挥党组织作用解决"停车难"

中关村小区旁边有着上海最大的二手车交易市场,以往由于物业管理不善,市场内大量的二手车停放在小区内,使得中关村小区成为二手车市场的停车库,业主经常发现销售公司带着客户在小区里看车。同时,随着小区业主车辆的不断增多,下班回家找不到停车位而引发的矛盾冲突愈演愈烈。停车管理方案的调整势在必行。但业委会深知,多年的小区问题,特别是小区业主与业委会之间的矛盾,起源就在于缺少沟通的平台,导致业主对业委会产生做事不公开、不透明。不公正的误解。

P公正的厌胜。 5大汶次答理大安的闺敷由一大安的协 行涉及每一位业主,固定车位的分配用什么标准? 给哪位业主? 停车费用的核定如何测算? 停车费用的公共收益如何使用? 一个个的问号就代表着业主们一个个的猜测,甚至是质疑。为了让更多地业主参与到小区管理之中,也为了让业主更好的监督业委会的项目执行,一个由 30 位业主通过自我报名、推荐、考核组建的中关村业主评审团正式成立,确保每一项决议都公平公正公开。

业委会和停车管理项目小组一起认真梳理 小区停车现状,召开了近百次会议,制定《中关 村公寓小区机动车辆管理办法》,多次召开业主 代表会议讨论完善办法细则,从车辆登记、停放 管理、收费标准、违规处理等方面制度化规范小区停车,清理二手车市场等周边单位违规停放车辆,同时引进智能车牌识别道闸系统、安装了144个监控探头,从技术上监督车辆进出情况。

在整个过程中,小区业委会勇于担当,而居民区党总支充分做好保障,在评审团人员挖掘上,帮助他们一起上门动员、做好推荐,争取让更多的业主参与其中;在停车管理方案制定中,把好程序关,每一个环节、每一次征询、每一次公告的张贴都确保做到规范、有序,公平公开;在方案的执行过程中,指导他们一同前往有反对意见的居民家中,晓之以理动之以情,特别是在因个别业主引发冲突时,党总支主动搭建对话沟通的平台,邀请律师、民警一同参与,共同找出问题症结,调整方案执行。总体来说,居民区党总支发挥了党建引领作用,不是顶在一线冲锋陷阵,而是给予资源支持、平台支持、力量支持和情感支持,真正凸显党组织的组织力、引领力凝聚力。