

多方联动化解小区物业退场困境

东西湖区径河街道滨河社区党委书记 彭奎

【案例背景】

2026年4月,滨河社区辖区当代境小区原物业服务企业因多重原因向社区提交6月退场申请。该小区入住率不足三分之一,尚未成立业主委员会,加之地下车库渗漏、管网返水、消防设施故障、公共区域破损等问题,业主意见很大,线上投诉激增。若物业单方面撤场,将出现园区保洁失管、安保缺位、消防隐患无人处置等重大民生风险,小区居民切身利益受到严重威胁。

面对治理困局,滨河社区党委以红色物业建设为抓手,创新构建“社区党组织、业主代表、职能及责任单位”三方联动处置机制,统筹街道、区住更局、资建、总包施工单位、新旧物业等多方力量,开展为期近三个月全流程闭环攻坚,顺利完成历史遗留工程整改、新旧物业选聘交接,成功化解居民焦虑引发矛盾的治理风险。

【治理办法】

建强联动平台,打破治理单打独斗困局

收到原物业公司退场申请后,滨河社区党委主动扛起基层治理主体责任,确立“党建引领、多方协同、业主主体、依法处置、平稳过渡”工作思路,迅速搭建多方联动处置平台,打通诉求沟通、问题处置堵点。

社区牵头组织行业主管部门、街道、原物业、项目破产管理人开展多轮协商,充分兼顾企业经营困境与居民居住安全,协商延后物业退场时限,为后续问题摸排、物业选聘、工程整改预留充足工作周期。同时依托社区红色议事厅阵地,通过线上推送、楼栋公告、网格员入户等方式公开招募业主志愿者,经自主报名、筛选评议选出业主代表,构建起党组织统筹、群众自治参与、职能部门协同的常态化议事处置架构。

为精准回应群众急难愁盼,社区联合业主代表开展小区全域走访排查,系统梳理工程质量、消防安全、物业服务三大类民生问题清单,同步抄送住更、资建、消防等主管部门,推动居民诉求直达监管一线,将群众呼声转化为职能部门刚性整改任务,实现问题早发现、责任早落实。

联席靶向攻坚,清零多年工程历史顽疾

地下车库渗漏、管网返水、消防设施失效、车库未完成验收移交等工程遗留问题,是小区矛盾的核心根源。社区依托常态化多部门联席机制,联动住更、资建、街道、施工总包、破产管理人及业主代表实地核查、现场办公,分层厘清各方整改权责,逐项明确整改标准、时限与验收流程。

针对小区突出民生短板,多方联席形成刚性整改决议,压实施工单位维修改造责任,同步推进绿化补种、楼道设施更新等配套修缮工



实地考察地下车库漏水情况。



物业交接会。

作,所有整改事项全域公示,由业主代表全程监督。区级领导下沉一线现场督导,构建“社区抓落实、业主提意见、职能强监管、区级督进度”立体化联动格局,推动积压多年工程积案逐项破解。

与此同时,社区牵头组织行业主管部门、意向物业、业主代表开展专题答疑会,结合物业管理相关法律法规,逐条回应群众关心的维修标准、消防整改、物业费缴纳、过渡期保障等热点问题,面对面疏导居民负面情绪。

阳光规范选聘,保障群众自主选择权利

为杜绝物业交接空档期管理失序,社区以公开公平公正为原则,联合街道、住更部门制定完整物业选聘实施方案,同步配套应

急预案,全程由社区党组织、业主代表、行业职能部门共同监督,杜绝暗箱操作。

社区全域张贴临时托管物业招募公告,规范企业报名准入门槛,联合多方完成参选企业资料初审,对意向企业开展纪律提醒,明确禁止煽动业主对立、制造矛盾等行为。通过多部门、业主代表、第三方机构联合评审筛选优质候选物业,组织企业开展现场路演,现场讲解服务方案、收费标准及遗留问题配套处置举措,开放居民现场问询渠道。

选聘投票采取线上线下双线并行模式,投票结束后由社区、第三方、业主代表三方共同核验全部选票,全程留痕存档,当选物业结果及时全域公示,完整保障全体业主自主选择权。

闭环平稳移交,实现新旧物业无缝衔接

确定新托管物业后,社区持续统筹各方力量分阶段推进交接工作,筑牢小区管理安全防线。社区党组织牵头组织新旧物业、业主代表梳理设施台账、业主档案、公共收益、维保记录、欠费明细等资料,形成标准化交接清单。

多方召开交接专项协调会,细化各项工作时间节点,督促原物业加快档案整理,安排新物业提前进场熟悉园区、收集居民服务需求,优化后续服务方案。在行业主管部门、社区律师、业主代表、破产管理人共同见证下,新旧物业完成全部资料、设施、财务账目核验并签订移交协议,整个更替流程全程有序,未发生园区管理瘫痪、安全事故等风险,实现物业交接平稳落地。

【成效与启示】

此次攻坚处置,是滨河社区以红色物业赋能基层治理的生动实践。“社区党组织统筹引领、业主志愿者全程参与、职能及责任单位协同发力”的三方联动体系,释放出突出治理效能。

一是党建统领实现资源聚力。社区党组织发挥红色核心纽带作用,统筹联动街道、区级职能部门、施工单位、破产管理人等各类治理资源,统一调度矛盾化解、群众安抚、项目推进各项工作,牢牢把控治理工作整体方向。

二是居民自治激活内生动力。业主代表全程参与问题摸排、联席会议、现场核查、物业选聘、交接监督全流程,有效保障群众自治权利,推动居民从治理旁观者转变为共建参与者、监督者。

三是跨部门协同破解复杂难题。串联多行业主管单位、建设责任主体形成监管整改合力,高效解决单一社区无力处置的工程遗留、资金协调、配套验收等复杂历史问题。通讯员简昕宇 社区供图