

“红书包”搭起连心桥

三方联动破解小区治理难题

【参与嘉宾】

东西湖区将军路街道将花社区党委书记 代蕊
居民代表 郑涛
居民代表 彭如忠
居民代表 成文
润驰物业公司工作人员 沈铁

【案例背景】

融泰嘉境小区是将花社区范围内的商品房小区,前期因业主自治机制运行不畅、物业服务衔接不足,各类管理矛盾持续累积,居民诉求长期难以有效满足。为理顺治理关系、疏通基层治理堵点,将花社区充分运用“最美将军红·流动红书包”党建品牌,坚持“搭平台、强协同、保落地”工作思路,搭建社区、业委会、居民代表三方联动议事体系,分步协助推进业委会换届、新物业选聘两大重点工作,探索出一条党建引领、多方参与、共建共享的小区治理新路径。

【治理办法】

“红书包”搭台聚力
三步打通治理脉络

代蕊:融泰嘉境原有业委会履职效能不足,议事分歧较多,自治作用难以发挥,居民诉求缺少统一有效的沟通反馈渠道。2025年4月至9月,社区全力配合换届筹备组推进选举各项工作,先后协同召开8场专题指导会议,细致讲解换届法定流程、候选人推选标准及投票规范;通过入户走访、院落宣讲、业主微信群推送等形式开展宣传动员10余次,主动倾听居民心声、现场解答换届疑问,切实保障全体业主的知情权、参与权和投票权;在规范、透明、有序地推进下,小区顺利完成业委会换届,选出责任心强、热心公益、群众认可度高的自治骨干,理顺了小区自治架构。

彭如忠:之前业委会协调不畅,大伙诉求很难统一反馈。社区上门征集民意时,我们重点反映了消防通道堆物、外墙渗水、电梯老化等烦心事。这次换届社区全程贴心协助,把政策讲明



社区联动业委会、新物业实地走访融泰嘉境小区了解情况。



融泰嘉境小区业委会换届筹备工作会议。

白、流程做规范,我们终于选出能实实在在为居民办事的带头人。

搭建三方议事平台
选聘物业全过程透明

代蕊:业委会顺利换届后,优化物业服务、提升居住品质成为居民普遍诉求。单纯依靠业委会单方推进选聘,存在沟通覆盖面有限、民意收集不充分等问题。2026年4月至6月,社区充分发挥桥梁纽带作用,搭建社区、业委会、居民代表三方议事平台,累计组织物业遴选、多方协商座谈6场,为各方搭建常态化沟通渠道;同步分4轮协助业委会开展入户走访、电话回访,做好群众联络、现场协调、秩序保障等服务,引导业主依规有序参与投票表决。整套选聘过程

公开、公正、透明,顺利选出契合小区实际、贴合居民需求的物业服务企业。

郑涛:社区搭建三方议事平台,让我们全程参与协商,监控、消防、绿化、电梯更换这些烦心事都能当面提出,每一条意见都被认真记录,选聘全程透明可监督,心里十分踏实。

沈铁:入驻后,我们将针对居民提出的问题逐项整改,检修更换故障监控、清理楼道消防杂物、补植养护绿化,所有整改事项建立台账,定期公示进度,主动接受居民监督。

跟进交接守底线
民生保障不掉链

代蕊:新旧物业交替阶段情况复杂、事项繁多,容易产生资料核对、费用清算等衔接遗留问

题,直接影响小区管理秩序和居民生活。社区主动靠前、全程跟进新旧物业交替,协助做好小区设施核对、资料梳理等基础性工作,重点聚焦居民关注的水费欠缴遗留问题,逐一联系相关业主,耐心沟通劝导,稳步推进欠费清缴,及时化解交接中的民生隐患。通过持续协调跟进,小区安保、保洁、日常运维保持平稳运行,顺利完成新旧物业平稳过渡,有效保障了居民日常生活秩序。

成文:一开始还担心新旧物业交接期间小区管理跟不上,社区积极帮忙协调水费和各类交接问题,我们日常生活一点没受影响。

【成效与启示】

代蕊:一系列协同治理举措落实,融泰嘉境小区长期积存的自治矛盾、物业服务短板得到系统性化解。顺畅运转的业委会成为居民诉求传递的稳定桥梁,全新物业服务团队贴合居民日常需求,物业交接遗留的水费、资料核对等问题妥善处置完毕。如今小区议事协商渠道畅通,邻里沟通氛围融洽,安保、保洁、公共设施维护等基础服务常态化落地,居民获得感、幸福感显著提升。

基层小区治理绝非单一主体的独角戏,社区、业委会、物业、居民同心协作才是长效路径。将花社区依托“最美将军红·流动红书包”党建品牌,找准自身协助、协调、搭桥的定位,把自治主动权交还居民,依靠常态化三方议事机制化解矛盾、凝聚共识,持续夯实小区精细化治理基础,让基层治理更接地气、更贴民心、更具实效。

郑涛:三方议事平台让居民话语权落到实处,小区监控、消防、电梯等民生难题逐步推进解决,今后我们也会持续配合社区、业委会、物业,共同维护小区良好居住环境。

沈铁:后续我们将持续依托三方沟通渠道及时响应居民需求,以精细化物业服务兑现整改承诺,不辜负全体业主的信任。

通讯员袁梦 实习生董伟捷
社区供图