

# 多元合力推动物业服务品质全方位提升

## 拱墅区：破解小区物管难题 共创居民幸福生活

邵天懿

2024年，杭州纵身一跃，成为中国第十座、浙江第一座超大城市，时代滚滚向前的车轮下，解决大城市里的共性问题逐渐迫切。作为杭州市中心城区，拱墅区深入践行“八八战略”，力争先行先试，连续7年深化党建引领基层治理，全力推进城市社区的中国式现代化建设。

小区是最基本的生活场所，物业服务好不好是小区治理成效最直观的体现。作为杭州中心城区，拱墅区持续深化党建引领三方协同小区治理，一直把提升物业服务品质作为重要抓手，率先实现全域无物业管理小区清零。

今年，拱墅区三方办将物业服务品质提升作为“三升一降”全年重要目标之一，着力优化物业立体监督管理体系，探索“管家式”服务体系，推动物业服务品质全方位提升，有效参与小区治理，夯实三方协同共治的主体基础，为破解小区治理物业管理服务难题提供了可参考复制的新路径、新做法。

### 专业物业全覆盖 老旧小区服务一盘棋

近几年，针对老旧小区物业服务问题短板，拱墅区坚持让“专业的人做专业的事”，通过统筹资金引进、培育本土物业企业、探索大物业管理等多种方式，大力引进专业物业公司进驻，率先实现老旧小区专业物业全覆盖。

对于拱墅区老旧小区数量最多、覆盖最密的大关街道来说，统筹资源是实现物业管理“从0到1”的先手棋。以“旧改”为契机，大关街道找到

破解空间有限、基础设施不足等专业物业进驻难题之策。通过建强街道大工委、社区大党委，依托党建联建机制共用属地单位空间阵地，打造“红色三方邻里坊”，作为物业管理服务用房提供给物业使用，创造条件让物业“拎包入住”。在此基础上，街道党工委对保洁费、停车费等9项公共管理经费进行整合，统一作为物业服务经费，鼓励物业公司提供增值服务创收，实现资金平衡，最终达成了全街道专业物业全覆盖。

不仅如此，在社区推动、物业参与下，德胜社区还将1004公交线路引到了家门口，西一社区在老旧小区里建



天水街道微治理服务驿站



大关街道红色三方邻里坊小区专员之家

起了全市首个老旧改立体车库。

无独有偶，拱墅区天水街道的破题“利器”是创新大物业一体化管理模式。2023年起，天水街道在“统”上下功夫，将辖区7个社区的老旧小区的基础物业服务统一打包，交由专业物业公司管理，降低了物业管理成本，也解决了一些规模较小的小区物业进驻难题。同时，天水街道通过聘任专职社工担任小区专员，统筹调动下沉小区的各类资源力量，包干负责小区微治理工作，实现了物业规范化长效运转。

入驻以后，物业还与天水街道“190”便民服务中心联手，对楼道清扫与路面保洁力量进行片区化统筹，对工程维修实行闭环管理，办结效率从原先的1周左右缩短到1天完成，应急抢修实现1小时到场。

为满足物业长效服务需求，拱墅区正大力推进物业服务标准、收费标准和收缴率同步提升，目前有4个街道实现全域迈入丁级标准，形成了“物业提质、社区减负、收支平衡、居民满意”老旧小区物管模式。

### 探索运维新模式 “三方”联动促品质提升

区别于老旧小区，拱墅区商品房小区物业进驻早、覆盖率高。新形势下，提升物业品质是关键。

拱宸桥街道文澜社区大河宸章小区的吴阿姨对小区的变化很欣喜：“现

在小区环境明显变好，路也干净了，绿化也漂亮了，连车子都停得整整齐齐。”居民享受到高效、优质服务的背后，是社区居委会、小区业委会、物业公司“三方”联动下创新的酬金制模式在起作用。

相较于传统包干制物管模式，酬金制的特点在于物业公司在收取一定固定的服务费用基础上，满足业主需求提供针对性服务，抽取佣金即可多劳多得，既提高了资金使用质效，也提升了物业服务透明度。文澜社区相关负责人介绍，社区通过社区党委牵头，构建“党建+聚力+管理+规范、服务+双赢”的模式，驱动小区物业酬金制模式运转，实现了物业费保障物业公司盈利、助推小区项目建设的三重功效。

为撬动更多力量助力服务品质提升，社区监察工作联络站发动党员群众开展监督，理顺“三方”共赢关系，最大程度提升小区业主的幸福感和获得感。同时，街道组织辖区物业企业成立物业联盟，积极参与惠民政策宣传、困难群众帮扶等活动，吸引更多的居民充分参与小区自治。

如今的拱墅大运河畔，13个小区被评为省级“红色物业”项目，97个小区获评市级美好家园住宅示范小区，22个物管项目被评为杭州市优秀物业管理项目，小区生活品质正在不断提升。

### 破解不规范难点 监管前置减纠纷隐患

物业服务不规范、监督管理不到位是各类小区治理过程中容易遇到的监管难题。祥符街道现有住宅小区113个，物业服务企业达到55家，小区数量多、类型多、物业企业多。近年来，部分新交付楼盘出现开发商遗留质量问题或前期物业管理不规范的管理服务，给小区埋下了一些矛盾纠纷的种子。

如何在居民入住前就能减少类似纠纷隐患？祥符街道探索新交付楼盘前期



拱宸桥街道举办物业行业交流会



“三方学院”新启蒙暨春季培训班在祥符街道“三方协同中心”开班 (图片由杭州市拱墅区委组织部提供)

## 激发社区“细胞”活力 上城区：多元融合 全力营造基层治理新生态

夏 衍 周 依 甸

每周六清晨的杭州闻潮公园，总是弥漫着健康、快乐的气息，“小朋友”“大朋友”整齐列队，在老师口令指引下，闻乐而动、快乐锻炼。

面对此景，这项公益课程的发起者——杭州市胜利小学新城校区区的宋六一老师也直呼没想到，“原本只是想让孩子走出家门动一动，没想到把孩子家长都带出来了。”

今年，杭州市上城区提出以党建引领为核心，以共建共治共享为导向，以勇攀高峰、勇立潮头的奋进姿态推动基层治理各项工作创造性贯彻落实、创新性转化发展，全域打造党建引领、韵味彰显、宜居宜业、十分优享、多元共治、幸福祥和的“最美红巷”。上城区强化党建联建，充分汇聚资源，凝聚力量，形成全域参与、全民共享的良好氛围。

位于钱塘江边的紫阳街道海潮社区，所辖8个小区均为新建住宅区，小区优美的环境与规范的管理让居民倍感舒心，但往来少、人情淡也成为共享、融入的一大阻碍。为此，社区以党建联建为抓手推动多元融合，以共建促治理，努力打破邻里、小区壁垒，打开共治共享现代治理新格局。

“我们要把海潮的朋友圈搞得大大的，让社区‘潮’起来。”社区党委书记潘均的愿景简单而又充满着光亮。记潘均的愿景简单而又充满着光亮。记潘均的愿景简单而又充满着光亮。

充实“潮伢儿”品牌便是描绘社区愿景的重要内容之一。海潮社区与学校深度合作，形成社区主导、学

校支撑、青少年参与的运作模式，以孩子参与带动家庭融入。宋六一老师便是其中的一员。

潘均介绍，以“小”带“老”的服务激活了更多的社区细胞。比如社区组建了摄影社团，居民贾晓良自告奋勇担任社团主理人，开班授课、互动交流。逐渐地，像“贾老师”一样的居民朋友越来越多，让社区有了一支强大的自转队伍。如今，成长驿站、自习教室等常态化服务功能，让居民获得感、融入感满满。

让居民感到安心的还有社区智囊团的助力。今年年初，小区消防通道整改让潘均焦虑不已。这时，小区综合党委书记老崔找到了潘均，“一起商量着办，会有办法。不会看图纸，我们有工程师；政策不懂，有律师。”

“通过党建联建，辖区单位资源、力量不断地向基层赋能，而居民需要也成为企业发展的助推器，在资源循环中基层自转能力有效提升。后续，还将优化资源配置，以共建共治营造美好氛围，全域构筑人民需要的‘最美红巷’。”上城区委组织部相关负责人说。



“潮伢儿”早锻炼团队 上城区紫阳街道供图

## 网格凝聚干群合力 乡村治理增添动力

赵 方 方 陆 欣 瑜

“现在车辆进出方便了，正好水蜜桃上市，这条路修得真是时候！”不久前，嘉兴市南湖区凤桥镇联丰村将2.8米宽的村道拓宽至5米，最近恰逢水蜜桃上市，不少村民纷纷竖起大拇指。

此前，村民项加明在“凤桃夜话”网格议事会上提出了拓宽村道的意见，联丰村党委在现场查看和综合评定后，第一时间采纳该意见，并邀请了村民代表参与监督，积极推进村道拓宽工程。

“凤桃夜话”是凤桥镇创新党建引领农村网格治理试点工作打造的基层品牌之一。近年来，凤桥镇扩面提质，全镇优化设置434个网格，推出网格队伍“三联三提三评”工作法，持续擦亮“桃源骑士”“小凤桃”“幸福1+1”等项目品牌，持续推动乡村有效治理。

作为典型的城乡融合村，联丰村先行先试，围绕网格治理6个重点，针对集聚小区、商品房小区，逐个楼栋排摸分析，综合考虑复杂程度、居住形态等因素，将原来的6个网格精细划成50个网格，吸纳320名网格员深入网格“精耕细作”。每个村干部包联5至8个网格，结合自己包联的网格，主动发掘培养“一格一长、十户一员”的网格长、网格员，搭建治理有效的网格架构。

在此基础上，联丰村建立了“周一夜访”“网格议事”等制度，让老百姓针对村庄建设和发展畅所欲言，让村民深切感受到“提意见、意见被尊重、意见得到反馈”的良性闭环，并先后解决了“公厕数量不足”“文化团队建设滞后”等几十个村民关心的共性问题。

此外，联丰村每年专门列支60万

元作为解决网格内民生小事的专项资金，网格员可根据民情民意提议小型建设项目及方案，经村党委研究通过后实施，让广大村民真正体会到网格治理的优势，从而打心底里支持这次网格治理工作。

群众关心的是民生问题能不能得到有效解决，群众的急难愁盼有没有得到有效回应？在联丰村开展试点的基础上，凤桥镇在全镇铺开农村网格治理工作，并通过建立机制，全方位提升网格员的积极性、影响力和公信力。截至目前，已开展夜访活动156场次，参与干部1276人次，累计解决事项93个。

创优载体，凝聚合力，从“村民看你干”变成“大家一起干”。去年12月以来，凤桥镇各村以网格议事会、网格员日常走访、桃花汇活动等为载体，持

续开展“我为农村网格治理献一计”活动，邀请党员、网格员、村民及游客为联丰村的发展献计献策。截至目前，共征集到“金点子”172条，其中村党委采纳53条。

网格内部的资源有限，为了提高网格管理服务水平，凤桥镇创新服务、统筹资源，选树网格能人，并以网格能人作为主要班底，在各村建立起志愿服务团队、文体团队，为网格员服务村民提供专业力量支撑。目前全镇已评选出500余名在水果种植、电力维修、工程监理、电商直播等方面的具有一技之长的网格能人，建立起92支志愿服务团队、142支文体团队。

自在全域开展党建引领农村网格治理工作以来，凤桥镇村民普遍反映“干群关系越来越近了、办事效率越来越高了”。

## 西湖区：助青年共成长 与城市共发展

俞 琳 邱 佳 琪 杨 逸 雪

“崽子年少正得路，有如扶桑初日升。”青年人才是国家战略人才力量的源头活水。

为全面推进青年发展型城市建设，加快打造青年留杭第一站，实现青年人才“引育留用”闭环，杭州市西湖区在留人聚气方面蓄势赋能，谋划布局全域全链“人才矩阵”，为来西湖区创新创业的青年人才提供全生命周期的贴心服务，奋力将“青年人才”这一“关键变量”持续转化为驱动新质生产力发展的“最大增量”。

“姚教授分享的趋势和我们公司关注的重点项目领域有相关性，很认同姚教授关于AI药物研发的潜力分析，也在圆桌讨论中看到了一些不同的趋势方向。”一位来自街区投资公司的负责人发言。

这是北山街道发布“北集星·泉聚青年”品牌以来“泉智汇”项目的第二期分享会——“泉智汇·白沙泉资本论坛第二期人工智能前沿论坛”现场。

浙江工业大学前交叉科学研究院副院长、浙江省人工智能产业技术联盟秘书长姚信威教授带来了“新一代人工智能发展趋势及其与赋能数字经济的融合应用”主题分享，现场受到各位投资者的热烈响应。

今年4月，北山街道围绕西湖区打造“青年留杭第一区”这一目标，结合白沙泉并购金融街区青年人才集聚的特点，通过发挥“北集星”党建联建机制，融合社交破圈的“泉心汇”、业内交流的“泉享汇”、专业输出的“泉融汇”、项目分享的“泉智汇”、资源拓展的“泉才汇”五大项目模块，打造了“北集星·泉聚青年”品牌。

自品牌发布会以来，五大青年赋能项目持续输出。截至目前，北山街道已累计开展泉享汇白沙泉投资沙龙5期，泉智汇项目路演2期，泉融汇政策解读1期，泉才汇走进上市公司1期，惠及街区370余人次。

小小的青年品牌，为街区青年搭

建了形式多样的交流平台，不仅增强了企业之间的互动，也增添了街区青年邻里的熟悉感。

为更好地助力青年人才发展，西湖区重磅推出了《西湖区青年人才十条》，为青年人才提供全方位、多维度“政策礼包”，让青年人才在西湖区安心就业、成功创业、宜业宜居。

西湖文旅积极落实推进“青年留杭第一区”建设，全面优化青年发展环境，其打造的西湖文体中心以租用蓝领公寓等形式为60多位西湖区来杭青年提供免费过渡住宿1500晚。还为青年开放2个食堂，以食宿全包的“硬实力”为初来杭的青年消除后顾之忧。同时，聚焦青年体育人才产业帮扶工作，采取“参与规划、积极服务、协同管理”的方式，建立青年体育人才协同发展共同体，倾力打造“西湖文体首届文化体育节”活动IP，为青年体育人才提供共享交流平台。

今年5月以来，西湖文旅联合高校、企业，构建“政产学研一体化”体系，积极探索产教融合育才模式。同时，以赛为媒、以赛育人，开展“三生万物，地造未来”文三首届“勇电杯”3D打印创意设计大赛，为青年人才拓宽个人展示渠道、提供未来产业创新支撑。

围绕青年人才见习实习、交流研学等方面，西湖文旅依托创意产业园区，为青年人才提供名人、名企等培训和见习资源。致力于为青年人才提供优质培育渠道，西湖文旅与浙江商职院开展产教融合校企合作育人党建联建，与浙江大酒店、杭州国际博览中心等单位召开联席会议，通过“政府—企业—院校”人才共育、团队共创、资源共享、技术共研等方式，搭建人才培育桥梁，共协同培育青年人才280余人，促“产学研”深入发展，为青年人才提供技术学习培训支撑和成长空间，激发干事创业动力。