

市域社会治理现代化的 株洲答卷

创新“红色+网格+智慧”三管家新模式 织密物业矛盾纠纷风险防控网

株洲日报全媒体记者/齐卫国 周圆

千金买宅，万金择邻。生活在一个择邻而居的时代，小区则变成了城市的基础单元，广大市民生活的空间。小区物业的服务能力和治理水平直接影响群众的满意度和幸福感。作为舶来品的“物业”，一定程度说是城市化的必然结果。但在社会转型升级过程中，物业管理领域矛盾纠纷已成为城市社区治理中的最突出问题。

新老问题交织，当真束手无策了吗？答案，当然是否定的。

2022年8月25日至26日，以“防范化解社会矛盾风险”为主题的第四次全国市域社会治理现代化试点创新研讨班在江苏南通举办。研讨班上，市委副书记、市委政法委书记胡长春以“创新‘红色+网格+智慧’三管家新模式织密物业矛盾纠纷风险防控网”为题作经验交流，得到中央政法委和与会领导的一致好评。



▲如今，不少老旧小区也加装了电梯。市委政法委 供图

打造“红色管家” 矫正“权利失衡”

发挥党建引领作用，大力推进红色物业创建活动，进一步提升物管企业服务水平，有力强化业主知情权、参与度。

行业党组织强化物业服务属性。出台《关于加强红色物业工作的实施意见》，市县两级成立16个物业行业党委，推动425家已备案物管公司建立党组织，通过基层党组织引领示范作用，坚持政治属性、公益属性、服务属性、经济属性相结合，推动小区公共事务管理规范发展，更好为群众提供优质高效物业服务。

党群服务站突出群众主体性。以“动力党建、活力家园”为牵引，在全市1163个小区建设党建睦邻吧、“雷锋号”志愿者之家、“和事佬”红色工作室等主题党群服务站，推动基层治理力量落到社区、小区、网格、楼栋，组织5万余名在职党员认领物业纠纷在内的服务项目12万余个，以人民为中心，旗帜鲜明为群众撑腰、为百姓解忧。

红色议事厅平衡各方话语权。在全市居民小区普遍设立“红色议事厅”，由社区党委、小区党组织牵头，定期举办物管企业、业委会、居民代表参加的“四方议事会”，提升业主投票权、表决权，协调解决加装电梯、车位改造等重大听证事项1700余件，推动“业主的事情业主定”，全力维护业主权益。

打造“网格管家” 修正“服务失位”

做实社区网格化治理工作，打造“网格管家”，稳步推进基层社会治理“一网统管”，以精细化治理、个性化服务，推动形成共建、共治、共享的社会治理格局。

强化业主“自我管理、共同治理”意识。推动小区楼栋长、网格员、人民调解员同频共振，及时将矛盾化解在前端，确保“小事不出楼栋、大事不出社区”。针对城市无物业管理小区这一治理盲区，指导无物业管理小区成立业主委员会，推动434个老旧小区全部实现“保洁、保安、保运转”。

做实市域“物业接单、部门报到”机制。在市域社会治理“一网统管”模式下，探索“物业接单、小区吹哨、部门报到”机制。由街道党工委指导社区居委会、小区业委会、物业公司，统筹公共事

务和物业管理，梳理业主“需求清单”53项、物业“任务清单”66项、部门“责任清单”136项，整合住建、城管、民政、应急等多部门力量下沉小区综合执法，现场办公。2020年以来，办理物业领域服务事项5000余件，有效打通服务群众“最后一米”。

创新开展“幸福邻里、积分兑奖”活动。以网格为单元，每年举办“幸福邻里节”系列活动，推动586个小区居民走出家门交流互动，让“陌邻”变“睦邻”，融“小家”成“大家”。搭建“美丽家园我监督、不文明行为随手拍”网络曝光平台，发动小区业主和志愿者，主动将身边影响小区环境等不文明行为拍摄并上传到曝光平台。分类设立奖励积分，每季度积分排名前30位的市民可获得免费奖品，年度累计积分可兑换购物卡、观影卡等物品，推动了物业纠纷事项前端分流处理。

打造“智慧管家” 校正“管理失能”

以“智慧株洲”为依托，搭建物业领域事项办理监督协商平台，有效延伸社区治理神经末梢，做到“有地说话、众人理事、能人管事、共创平安”。

打造“财务助手”强监督。聚焦“知情难、监督难”问题，建设运行“物管掌上维修平台”，定期公示小区物业管理信息、财务收支、维修资金使用等20余项公共事务决策信息，由业主、业委会、社区、主管部门共同进行监督，有效消除了业主和物业之间的“信任危机”，全市小区物业费缴费率提升至80%以上。

打造“维权助手”优服务。聚焦“投诉难、表决难”问题，创新推广“智慧物业管家平台”，组织业主对物业“保安、保洁、保修、保绿”等5大服务事项进行满意度测评，对业委会选举等9大公共事务实行“线上远程表决”，提升了业主自主参与度，全市物业服务满意度从2020年的63.7%上升为现在的95.9%。

打造“矛盾助手”促和谐。聚焦“见面难、调解难”问题，在全市矛盾纠纷多元化化解平台专设“物业领域网上专业调解室”，组织专业力量、畅通绿色通道，对物业领域矛盾纠纷进行快调、快处、快结，实现小事不出小区、矛盾不上交。2020年以来，全市网上平台共调解物业领域矛盾纠纷129万余起，成功率、满意率均在95%以上。



▲政法干部走进社区开展普法宣传。市委政法委 供图



▲居民在社区事务协商议事会上举手表决。彭冰利 供图



中共中央政法委员会主管

用这笔钱给电梯买保险 电梯稳了

齐卫国

湖南省株洲市以电梯维修保险作为突破口，使用维修资金增值收益购买电梯保险，初步形成物业专项维修资金使用的“株洲模式”。

要使用住宅专项维修资金，小区电梯维修困难，故障频出是业主反映强烈的突出问题，但由于牵涉多方利益，业主意见难以统一，2021年株洲市维修资金的使用率仅为0.6%左右。为解决这一矛盾，株洲市住建局在充分评估的基础上，在全市推广物业专项维修资金管理改革，取得了良好成效。

●建立统筹账户，破解“钱不能用”难题

创新设立了以幢为单位的维修资金增值收益统筹账户，改变了以往全部分账到户的做法，通过3名以上业主、业委会提出申请，公示无异议即可使用。

●优化操作流程，破解“钱不好用”难题

为防止“乱用钱”“随意用钱”情况发生，发布专项维修资金统筹账户购买电梯维修保险改革试点操作流程，除必须公示的7天时间

外，最快7个工作日内就可完成整个流程。

●提高增值收益，破解“钱从哪来”难题

充分引入市场竞争，选出利率最高、服务最优的银行为维修资金专户银行，最终实现所有存款都上浮到最高利率，上浮部分产生的利息差，确定为维修资金增值收益，用以购买电梯维修保险。

●引入保险机制，破解“把钱用好”难题

在维修资金使用中引入商业保险机制，通过市场化方式化解小区矛盾和管理风险。以保险条款及费率审批证明为主要必要条件，择优选取试点保险机构。

引入保险机制后，试点小区的所有电梯故障全部在30分钟以内响应，重大故障维修修复不超过24小时，电梯井道等“死角”在物联网远程监管后也不再遗漏，对电梯钢丝绳、抱闸等非易损件进行全更更换，断根了陈年顽疾。（原载于2022年9月20日《长安评论》）

谋良策 纾真困

党的二十大报告提出，深入群众、深入基层，采取更多惠民生、暖民心举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题。近年来，在市域社会治理体系中，株洲立足群众需求，坚持问题导向，勇于实践，大胆探索，“电梯保险和红色物业”两大案例获广泛推荐。

这两项案例究竟是什么？它是如何运转，让基层充满活力又安定有序？这两项创新举措又是如何将风险隐患化解在基层？

A. 电梯保险：破解“双重困局”的株洲模式

【故事】：山水文园约九成电梯买了保险

去年7月，天元区山水文园小区吃了“螃蟹”，给小区内104台电梯买了保险。

小区居民龙均云家住山水文园19栋中高层某户。他既是湖南工业大学教师，也是小区业委会成员，对电梯故障可谓感同身受。

他说，小区共31栋，合计116台电梯，平均运营年限7年。虽然没有发生安全事故，但各类电梯故障依旧难免。他调取物业公司资料一查，发现所有电梯每年维护总费用居然逼近10万元。无论是对物业公司还是对业主来说，电梯故障都是个烦心事。

在获悉《株洲市物业专项维修资金管理暂行办法》，其中明确维修资金增值收益可购买各类设施保险政策之后，他仔细翻阅，发现其中有一条是：对于运行时长5年以上的电梯，由申请人向市维修资金管理中心提出申请即可购买。

事关公共利益，必须公开透明。随后，为了把好事办好，他们自发搜集各类政策文件、编写材料。

流程走完，业主反馈意见表、各类政策文件依据摘要、试点申请表、工作联系函、勘察意见书等一系列文件完成公示。

到了7月，小区内27栋共104台电梯已经完成投保，这些电梯从投保之日起，每年每台将获得8万元的维修费保障。

【解码】： “死钱变活、活钱用好”

2021年以来，株洲市积极探索物业专项维修资金增值收益用途试点改革，以电梯维修保险作为突破口，在全省乃至中部地区首次实现使用维修资金增值收益购买电梯保险，初步形成了物业专项维修资金使用的“株洲模式”。

湖南省委改革办把株洲经验在全省进行推广。

2月28日，中国物业管理协会一行来市调研电梯维修引入保险机制改革方案，这一次，“株洲方案”将向全国物业行业推广，惠及更多业主。

“株洲模式”是什么？简单讲即：利用房屋维修资金增值收益购买电梯保险。

增值收益是啥？全市房屋维修资金规模庞大，赢得最高利息。基准利率以内的利息，深入业主个人账户，滚存使用；高于基准利率的利息确定为增值收益，计入了以幢为单位的统筹账户。

它试图破解一个“双重困局”：一边是维修资金闲置，一边是电梯故障频发。2021年，株洲市维修资金缴存总额为45亿余元，当年资金使用量共计2700万元，使用率仅为0.6%左右。

维保困难，故障频发成为业主反映强烈的突出问题，2021年市长热线涉及小区电梯的投诉就达3033起。

……

株洲市按照“统筹所得统筹使用，业主的钱用于业主”的原则，边探索边试点边完善，实现了四大转变：

维修资金收益变多了。通过专户银行的竞优机制，提高了利率水平，其中80%采用三年期存款，利率一律

解锁市域治理密钥 守护群众幸福安宁

株洲日报全媒体记者/齐卫国 周圆

由基准利率2.75%顶格上浮到顶，实现了收益最大化。

电梯故障处置变快了。以往小区电梯故障维修周期最短7天，引入保障机制后，试点小区的所有电梯故障全部在30分钟以内响应，重大故障维修修复不超过24小时。

电梯保养质量变高了。引入电梯维修保险机制后，试点小区的维保时长保证在40-70分钟，电梯井道等以往无人注意的“死角”也不再遗漏。

电梯相关投诉变少了。试点小区迄今为止，市长信箱、12345市长热线、纪委微信群中没有一起因电梯故障引发的市民投诉。

今年初，湖南省住建厅向全省各市州住建局下发《关于株洲市物业专项维修资金增值收益用途试点改革情况的通报》，要求各地始终坚持以人民为中心，积极学习、借鉴“株洲模式”。

上述通报指出，株洲市在缺乏上位法支撑的情况下，围绕“死钱变活、活钱用好”的思路，坚持摸着石头过河和加强顶层设计相结合，通过建立统筹账户、优化操作流程、提高增值收益、引入保险机制等手段，破解了“钱不能用、钱不好用、钱从哪来、把钱用好”这四大难题。

B. 红色物业：小区治理 迎来新格局

【故事】：有了党支部 小区更顺畅

环境整治，楼宇明净，绿树掩映的小广场上孩子们嬉戏欢笑，长椅上休憩的居民自在悠闲……

在荷塘区新桂都小区，小区有了党支部以后，生活越来越“顺畅”了。

新桂都小区共有住户1572户，常住人口5216人。长期以来，业主反映的地库停车收费纠纷、相邻业主之间渗水、电梯故障维修困难等矛盾问题一度比较突出。

2021年6月，在瑞丰物业党支部指导下，新桂都小区也成立党支部。通过小区党组织、物业服务企业、业委会、居民代表参加“四方议事会”，本着小区事大家议、大家商，着力解决业主“急难愁盼”问题。

在地库收费纠纷协调中，该小区地库停车收费问题，曾多次引发群体事件，今年1月起组织召开了5场协调会，达成一致意见，6月1日起小区地库停车收费正式启动至今未发生冲突。

在相邻矛盾调解中，早在2018年1月，小区11栋15楼业主家漏水至14、13楼，产生了较深的矛盾。小区党支部成立后，通过耐心劝说和调解，三家住户最终就维修与赔偿事宜达成一致，握手言和。

瑞丰物业相关负责人介绍，目前，小区居民满意度达到了95分以上，物业服务费平均收费率达到96%，小区物业管理实现全年零投诉。

【解码】： 聚焦“权利失衡”问题 打造“红色管家”

好的物业是基层治理的重要力量，党建，则是基层治理“推进器”。全市通过开展“红色物业”示范项目创建活动，以期推动党建引领基层治理再上新台阶。

在中泰财富湘江小区，“一个党员温暖一个楼栋、一个支部幸福一个小区”的理念，让小区所有业主的幸福感不断提升。

在湘水湾小区的党建活动中心，不少居民聚集在此，有的载歌载舞，有的练书法、画画，自得其乐。

……



▲“治理·融合”社会治理网格化大讨论在市综治中心举办。周圆 摄