



楼道堆物难清理、车辆乱停管不住、物业费催收举步维艰……安置小区、居民聚居点治理，一直是基层治理绕不开的“硬骨头”。如何打破小区党支部、业委会、物业各干各的僵局，把多方力量从简单“凑到一起”变成真正“拧成一股绳”，让安置小区实现从环境杂乱到宜居舒心的转变？近日，记者走进四川天府新区新兴街道，探访其破解安置小区各类治理顽疾的实践做法。

□ 华西社区报记者 朱佳慧 街道供图

开展协商议事活动。

楼道清了、物业费交了、人心齐了

四川天府新区新兴街道破解安置小区治理难题

三协同聚合力

激活共治“化学反应”

安置小区、土地整理聚居点居民构成复杂，历史遗留问题多，以往经常出现各方主体各司其职却互不协同的情况，多方力量简单叠加，往往只是“物理聚合”，很难产生治理的“化学反应”。今年以来，新兴街道坚持党建引领，理顺小区党支部、业委会、物业三方关系，健全联动治理机制，通过一系列实打实的专项整治，一步步改善小区环境面貌，提升居民居住品质。

为破解多方协同堵点，新兴街道严格落实党建引领小区治理“五件套”工作机制，总结提炼“三协同”工作法，推动小区党支部、业委会、物业真正坐到一起、想到一处、干到一块。

在议事协同上，街道用好各个小区党群服务站点，打造“爱邻议事”协商平台，固定每月20日开展协商议事活动，由小区党支部牵头召集，物业、业委会、居民代表按需到场参会，小区大小事大家坐下来商量着办。研判协同环节，建立常态化诉求收集研判台账，物业日常排查上报问题，党支部梳理群众诉求，议事之前广泛征集居民想法，同步做好政策宣讲，充分凝聚各方共识。攻坚协同则把责任落到实处：党支部统筹协调各类资源，业委会全程监督、公示，物业负责落地执行；同时发动街道、村社干部、党员骨干带头参与整治、带头交物业费，下沉一线处置问题，全程接受居民监督。据统计，今年以来街道开展的多轮小区专项整治问题化解率达到92%。

三促法破难题

啃下收费老大难

安置小区收物业费，一直是基层治

理的“老大难”。部分小区历史遗留问题多，居民交费意愿不强，如何既维护物业企业合法权益，又体谅部分居民实际困难，避免引发新矛盾，考验基层治理智慧。新兴街道没有简单“一刀切”，探索“三促”工作法，实行“一院一策”分类攻坚，组建专班下沉一线指导推进。

在新业家园，当地运用“四融”工作法，坚持先解决群众急难愁盼，落地人车分流、错峰共享车位、盘活闲置公共资源等民生实事，服务做在前，再逐步推动收回欠费。历时一年半，该小区追回历史欠费100余万元，物业费支付率从不足25%提升至91%。泉水苑小区通过坝坝会、入户走访讲清自治理念，推行志愿服务时长抵扣物业费、交费情况公示等正向引导举措，全覆盖上门沟通疏解居民顾虑，支付率从不到30%提升到89%。与此同时，街道落实信托制物业服务要求，线上线下公开物业费资金流向，保障居民知情权，推动物业费支付走向双向透明。截至目前，该街道累计追回物业费130余万元。

三色码快处置

响应群众烦心事

楼道杂物乱堆、车辆乱停乱放，是小区治理高频“烦心事”。为解决问题“谁来管、谁来干、谁来盯”，新兴街道依托“微网实格”治理体系，创新推出“三色”整治处置机制，打通定责、响应、督办全流程链条。

街道划清各方权责边界，社区“两委”统筹总抓，物业承担巡查、现场清理整改的执行任务，微网格员、楼栋长负责收集居民诉求、上门做好政策解释，做到责任清晰可追溯。针对不同诉求实行红黄蓝分流转办：一般日常秩序类诉求标

蓝码，物业24小时内处置；需要业主之间沟通协调的诉求标黄码，由网格骨干3个工作日协商化解；跨部门的疑难复杂诉求标红码，上报社区统筹协调推进。整治成效还与物业考核、微网格员星级评定挂钩，定期邀请居民代表开展满意度测评，倒逼各项整改落到实处。

建机制固成效

实现治理常态化

“整治一阵风容易，长久坚持才是难点。”街道相关负责人介绍，为避免专项整治变成“运动式攻坚”，街道出台《安置小区物业管理激励办法》，推动三方联动从集中攻坚转向常态运转。一方面深化“兴家园、新生活”专项行动，落实“七个一”常态化整治举措，细化小区秩序维护、环境清扫、设施维修的服务清单，把包栋包户、民意收集等好做法固化下来。另一方面强化下沉督导，机关党员干部常态化进楼栋排查隐患，设立线上问题曝光台，落实社区自查每月通报制度，将居民满意度、治理成效和物业经费匹配、星级评定直接挂钩，刚性约束倒逼物业服务提质。此外，街道搭建常态化自管议事平台，吸纳治理能人、居民代表共同参与小区事务，定期公开服务开展情况与资金使用明细，培育共建共享的治理共同体，让居民看得见服务提升，愿意为优质物业服务“买单”。

据了解，今年以来，新兴街道已完成7个安置小区、5个土地整理小区、21处居民聚居点的治理，共计23次专项整治行动，排查整改各类治理隐患172处，办结居民各类诉求312件。昔日环境杂乱、矛盾多发的安置小区，正一步步变成居民安心舒心的幸福家园。

<05
华西社区报

基
层
实
践

2026年
8月18日
星期二
责编 徐倩
版式 张进

