

走一线 改文风

# “大物业”来了 烦心事少了

伴随着清晨的第一缕阳光，呼和浩特市赛罕区地矿小区的几位居民打开了晨练模式……如今的地矿小区环境整洁、绿植葱郁、鸟鸣婉转、秩序井然，居民尽享安居惬意。

长期以来，物业服务质价不符、侵占业主公共收益、维修资金管理使用不规范、共用设施设备维护不到位等问题，是全国各地基层治理的顽疾，相关投诉居高不下。

面对物业这道民生考题，呼和浩特市选择主动破题。

今年3月，呼和浩特市启动为期一年的物业管理专项整治提升行动，“小区+街区+社区”一体化治理的“大物业”模式应运而生。

“以前交物业费，心里没底。”地矿小区居民杨俊文坦言。而如今，小区居民再

也没有了这份顾虑，大家交费心里踏实。这源自在人民路街道、地北社区的建议下，入驻地矿小区的万家互联物业试水物业服务“薪酬制”。

“‘薪酬制’是物业从管理到服务的重大转变，以前是物业管理赚差价，现在是提供服务挣工资。”万家互联物业总经理李伟说。

一个由社区、物管会、物业、银行共管的账户，改变了过去物业费由物业管、物业花的操作模式，转变为业主管、业主花的阳光运作。物业人员仅按约定，提取一定比例的物业费作为服务报酬，而领取全额报酬需达到80%的业主满意度标准。

“‘薪酬制’模式下，物业工作只有一个目标，就是不断提高服务质量，持续提升业主满意度。”李伟说。万

家互联物业在地矿小区推行的按月交纳物业费、每月公示收支明细、不断改善居住环境等措施，使物业与业主的关系越来越融洽。

谈及小区变化，杨俊文和邻里们纷纷为物业服务点赞：

“我家亲戚来了，夸咱们小区环境越来越好。”

“过去交物业费，心里总犯嘀咕，不知道钱花到哪里去了。现在好了，打开小程序，收支明细一目了然，便民工单全流程溯源，现场管护实景实时可查，这物业费交得明白，交得舒心。”

“物业服务越来越好了，家中下水、暖气、电路出现问题，一个电话维修师傅就上门了。”

回民区阿吉拉沁社区金富小区曾长期处于无物业管

护的状态，小区环境“脏乱差”问题突出。

阿吉拉沁社区推出“共享物业”治理模式，通过成立共享物业服务中心，将相邻小区物业力量纳入“共享资源库”，把金富小区等零散老旧小区的服务需求打包，搭建起“居民点单一中心派单一服务接单一群众评单”的闭环服务体系。目前，呼和浩特市3711个住宅小区已实现物业管理全覆盖。

新城区海拉尔路街道名城国际小区推行“信托制”物业服务模式，也是全市首个采用该服务模式的小区。“信托制”以全体业主利益最大化为核心，实行固定酬金、资金托管、信息公开、业主参与、多元监督机制，名城国际小区的居民对物业服务越来越满意。

“信托制”“薪酬制”“共享制”“社区领办”“专业化品牌化”等物业管理模式，已深度融入呼和浩特市基层治理中，让物业的烦心事越来越少，居民的安居梦想触手可及。

## 【记者手记】

没有安居哪来乐业？呼和浩特市坚持民生为大，持续把物业这项群众期盼的事，变成政府要干的事、变成群众积极参与和支持的事。该市正以物业服务“小切口”推动城市治理“大纵深”，实现从“有没有”向“好不好”的根本性转变，持续为“中国最具幸福感城市”建设赋能聚力，切实提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（据《内蒙古日报》）

## 智慧社区便民又解难 山东济宁建数字平台破解基层『小马拉大车』难题

近日，走进山东省济宁市任城区古槐街道北门社区党群服务中心，一块智慧社区平台驾驶舱大屏映入眼帘，楼栋分布、网上议事、诉求办理进度等情况一目了然。“以前统计数据、核对信息要跑遍整个社区，加班加点是常态。现在平台一键生成报表，工作量减少90%以上，我们有更多时间下沉小区服务群众。”社区党委书记吕秀云说。

从“人工跑腿”到“数据跑路”，这是济宁市以党建引领智慧社区建设、破解“小马拉大车”难题的生动缩影。近年来，针对社区面临的治理力量碎片化、基层干部人手不足等共性难题，济宁市把党建引领智慧社区建设作为落实为基层减负、创新社会治理的切入点，围绕社会治理、为民服务、社区安全三大领域，开发20余个基础应用场景，打造集党务、政务、服务于一体的“济智治”智慧管理平台，把贴心服务送到千家万户，走出“党建+大数据+城市基层治理”的新路径。

### 数据跑路代替党员跑腿 日常事务智能处置

瞄准基层痛点难点，济宁市以社区干部爱用、实际工作管用、居民群众受用为导向，坚持社区干部提需求、技术部门搞研发，让基层党员干部全流程参与智慧平台建设的各个环节。

针对党员干部反映强烈的走访负担重、工作事项多等问题，智慧管理平台综合职能部门信息

需求，标签化管理小区、楼栋、人口信息等55个数据项，实行社区信息“一表采集”，全面掌握社区“人地事物情”，社区情况一键生成、随时调取，实现“一图知全貌、一眼观全楼、一键搜详情”。按照“于法有据、工作必需、能减尽减”原则，对需要上门走访、人工核查的28项事务进行精简优化，变上门走访、人工核查、电话答疑为数据分析、网上议事、智能回复，实现日常事务智能处置。

坚持减负和赋能并重，智慧管理平台通过开发多渠道信息集成发布功能，联动小区智慧广播系统、智能微信群、短信群发平台3个渠道，引入微信群AI机器人，24小时自动回复群众咨询问题，及时发布政策宣传、便民信息等，做到重要情况和紧急信息一键发布、一键直达，有效破解社区干部“手机响不停、时刻盯着群”的困境。目前智慧管理平台已在全市400多个社区实现全覆盖。

### 探索多元应用场景 精准高效服务群众

信息赋能是手段，服务群众是根本。济宁市立足群众急难愁盼和精细精准服务的现实需求，通过智慧化手段穿针引线，自下而上拓展应用场景，推动党建工作重心从“管事务”转向“优服务”。

为提升群众诉求办理效率，智慧管理平台完善全流程闭环机制，社区居民遇到问题后，在平

台一键提交，社区工作者一键接单、即时响应，对跨部门复杂问题吹哨报到、联合处置，实现诉求收集、受理派发、协同处置、监督反馈全程数字化，做到“小事不出社区、大事统一流转”。

整合社区便民服务资源，全面梳理低保特困补贴办理、困难老人儿童救助等46个高频事项，链接民政、人社、城管等20余个部门信息系统，推动就业、卫生、救助等8类政务事项实现网上通办和水、电、气等公共事业收费一站式办理。聚合社区周边教育、医疗、商场等服务资源，打造“十分钟便民惠民智慧生活服务圈”。同时，引导社会资本参与社区配套设施智慧化改造，配备智能快递柜、智能充电桩、自动售药机等，实现便民服务24小时不打烊。在社区党群服务中心配备政务服务一体机、自动缴费机等设施，居民下楼即可办理业务。

为了将智慧社区建设与基层治理深度融合，智慧管理平台链接社区治理多方合力，开发党务公开、网上议事、线上投票等功能，搭建协商议事“数字会场”，实现社区居民、物业、业委会等多方力量线上实时协商。通过上线“志愿服务”“邻里互助”等模块，引导居民走出家门、融入社区，参与治理、互帮互助。

### 构建智能快速反应机制 守牢社区安全底线

针对社区可能存在的不安全不稳定因素，济宁市守牢社区安

全底线，充分利用物联网、人工智能等技术，实现社区运行“一网掌控”、特殊事件“实时预警”，多维度提升社区安防能力和管控水平，让群众生活更安心更安稳。

实时监测风险隐患，发挥物联设备终端触角作用，完善智能视频监控、人脸识别、智能门禁等功能，通过大数据、物联网等技术，对人、物、事件等进行智能分析识别，精准抓取消防通道占用、高空抛物等突发情况，实现安全问题精准识别预警和联动处理，推动“事后处置”变为“事前防范”。

动态关注特殊群体，对接政法、司法、公安等部门，全面掌握社区精神异常、社区矫正等重点人员信息，通过智能视频监控开展监测，结合房屋位置、水电气使用情况、日常行动轨迹、人员聚集度等进行综合研判，实时掌握进出社区的动态行踪，异常情况及时预警。

联动处置突发状况，开通“平安警务”“微消防”等模块，链接应急、公安、消防等部门单位，建立平战结合、一键响应的快速反应机制，形成“全景监测、超前预警、协同处置”的社区治理闭环。

从“小马大车”到“轻车壮马”，济宁市以“济智治”平台为支点，撬动基层治理的数字化转型，不仅为基层党员干部松了绑、鼓了劲，更让群众在家门口感受到了党组织的温度和智慧治理的速度。

（据中国组织人事报新闻网）