

坚持党建引领 创新物业管理思路

深圳市福田区福田街道探索形成“党建+物管”改革的“福田模式”

□ 尹道振

物业管理是一项涉及千家万户的民生工程，也是社区基层治理的重要内容。随着社会经济快速发展，物业管理在现代社会建设和城市管理中的作用越来越明显。深圳是全国物业管理的发源地，物管行业在深圳起步早、发展快。近年来，深圳物业管理纠纷日益凸显，呈现出诉求主体多元化、形式多样化、内容复杂化以及矛盾易激化等特点。

为探寻化解住宅小区物业纠纷的新路径、新方法，营造住宅小区共建共治共享社会治理格局，福田街道全力推进住宅小区党建试点工作，构建“党建先行、机制保障、四方联动”的住宅小区管理创新体系，形成“党建+物管”改革的“福田模式”。2019年6月，《南方日报》、南方网将这一做法评选为“以人民为中心——党建引领基层治理”十大优秀案例之一。

党建引领 构建小区管理服务网络

福田街道是福田区的一个老街道，大部分住宅小区的基础设施比较老旧，难以满足住户的需求，物业纠纷频发。

街道党工委认真贯彻落实区委、区政府将福田街道作为在住宅小区率先开展党建试点的工作部署，扎实推进住宅小区党建工作，辖区151个住宅小区中建立党组织的有99个，其他暂不符合条件的小区通过选派党建指导员的方式加强党的领导。辖区13个社区均成立了住宅小区党组织，实现了住宅小区党组织全覆盖。

明确住宅小区党建工作职责。成立住宅小区党建工作领导小组，由党工委书记任组长，其他工委成员



福田街道党代表团队到社区走访，了解住宅小区党建情况。

任副组长及小组成员。制定出台《福田街道深化业主委员会和物业管理机制改革暨开展住宅小区党建专项工作实施方案》，进一步明确分工，压实责任。同时，扎实做好党组织带头人队伍建设，以社区党委书记、党支部书记等党组织带头人为主体的，召开协调会、推进会和调研会，开展住宅小区党建工作专题培训，大力推进党组织带头人队伍整体优化提升工作。

狠抓住宅小区试点任务落地落实。街道党工委先后7次召开住宅小区党建工作协调会、5次推进会、4次专题调研会、4次研讨会，专题研究、协调住宅小区党建工作中存在的困难和问题。社区党委先梳理街道辖区住宅小区党支部和业委会成立情况，汇总党员和业委会成员等信息，形成专项工作台账。在此基础上制定《福田街道深化业主委员会和物业管理机制改革暨开展住宅小区党建专项工作实施方案》和《住宅小区党建工作推进时间表》。

推进住宅小区党组织全覆盖。社区党委主导探索建立了“小区党支部——业委会——居民”三级管理服务网络，推行党支部联系业委会、业委

会联系居民制度，构建“党支部引领、业委会示范带动、居民主动参与”的小区党建管理服务工作体系，健全共建共治共享工作体制，着力化解小区物业管理服务问题。

破解难题 创新物业管理思路

2017年《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》出台，把加强基层党的建设、巩固党的执政基础作为贯穿社会治理和基层建设的主线，对充分发挥基层党组织在城乡社区治理中的领导核心作用进行了顶层设计。其中，改进社区物业服务管理是补齐社区治理短板的重要措施之一。创新行业发展思路、提高小区物业管理水平，是当前物业管理行业必须解决的问题。

2018年年初，福田区探索出“党建+物管”管理创新体系，出台《关于深化业主委员会和物业管理机制改革的指导意见》，提出改革措施，如试点在住宅小区建立党组织、试点开展物业服务企业党建工作、试点社区两委委员在业主委员会“交叉任职”等。作为在住宅小区率先开展党建试点的福田



2019年3月19日，共和世家党群服务中心揭牌。

街道，目前已取得一定成效。

以问题为导向，福田区委、区政府明确将探索小区物业和业委会管理运作机制改革作为年度重点改革项目，并对相关研究和改革试点提出了明确要求。区相关部门组成联合调研组，详细走访了全区10个街道办事处和多个住宅小区后，形成了《福田区深化业委会和物业管理机制改革的实施意见》，并根据文件精神推动改革举措实施。

为巩固党的执政基础、理顺小区基层治理架构、发挥居民自治合力、促进物业行业健康发展，制定“三个试点+三项机制+三个平台”的改革措施。“三个试点”即试点“住宅小区+物业企业”党建，构建基层党组织架构；试点“交叉任职+提名遴选”方式，指导业委会选人用人；试点“四方联动+居民共议”机制，激发基层自治活力。

“三项机制”包括推进业委会“履职承诺+述职评议”机制，业委会成员入职前签订履职承诺书，年度业主大会时作述职报告，确保业委会廉洁自律阳光高效；推进物业公司“审计监督+诚信评价”机制，确保业主利益不受侵犯；推进“抽签定标+快速调解”机制，解决物业纠纷的“急”

和“难”。

“三个平台”则涵括“统筹运营+综合整治”运营平台，促进政企民三方联动；建立“专业培训+社会参与”参与平台，激发社会力量参与热情；建立“大数据+信息化”监管平台，加强政府智慧监管，落实物业企业主体责任。

党支部建在小区 托起百姓“稳稳的幸福”

“通过推行党支部联系业委会、业委会联系居民制度，构建‘党支部引领、业委会示范带动、居民主动参与’的小区党建管理服务工作体系，健全共建共治共享工作体制，着力化解小区物业管理服务问题。”福田街道党工委书记、苏伟介绍道。

住宅小区承载着普通老百姓生活起居，是城市最基本的单元，也是党组织联系服务党员群众的“最后100米”。福田街道党工委坚持“以人民为中心”，在小区建立党组织，全力促进小区和谐稳定，让百姓感受到了“稳稳的幸福”。

“问题源于物业公司服务意识不到位，原业委会履职意识和履职能力也不足，导致小区路灯坏了没有人修、保安员从50人一下削减至35人、外来人员和车辆管理松散等一系列问题产生。久而久之，业主对业委会和物业公司的意见越来越大。”多名业主代表反映。位于福田街道皇岗社区的云顶翠峰花园，公园环绕、鸟语花香、闹中取静，曾是福田区名副其实的豪宅之一。但从2010年开始，云顶翠峰花园小区的矛盾开始突显。小区原业委会今年1月份到期，三方矛盾纠纷去年一度陷入“火热化”，不少业主甚至有联名炒掉物业公司的打算。

居民的意见和诉求通过社区党委反馈到街道办事处，街道党工委在深入探究，摸排小区党员人数和情况的基础上，成立云顶翠峰小区党支部，通过选举，党龄较长、在业主中有威望、有奉献精神的曾献亮担任党支部书记。党支部成立后的第一件事，是将居民反映的诉求形成14条整改意见，提交给开发商和物业公司负责人并督促其整改。

“破损的路灯全部更换了，保安人员也明显增加，就连小区二期10幢楼下居民投诉了10多年的汽修店最近也迁离了。如果没有党支部，小区不知道会乱成什么样。”业主代表周女士称，如今该小区业主之间流行这样一句话“有问题就找党支部，有了党支部就有了‘主心骨’”。

国皇大厦小区建成已有20年，电梯等基础设施颇为老旧且存在安全隐患，而小区物业专项维修资金仅10多万元，业主强烈要求更换电梯却又不愿意分摊费用。国皇大厦小区党支部主动担当，在街道党工委、区住建局、区市场监督管理局等部门支持下，4次组织小区管理处和业主召开座谈会，协调社区召开临时业主大会，按程序表决电梯更换议题，最终说服小区管理处垫付110万元资金更换电梯，同时邀请小区热心业主专门监督更换事宜，小区业主表示非常满意。

共和世家小区成立党支部以来，支部班子主动出击，走访调查了解民意100余次，帮助小区成功选出居民满意的业委会；先后通过民生微实事项目和社区党建经费，投入资金20多万元将小区16栋底层大约300平方米的空置房改造成休闲运动室；建设了以党建活动为主，并具有文化娱乐、休闲健身、人际交往、邻里互助等多种功能的党群服务中心，小区各类矛盾纠纷在基层党建工作的推动下有效化解。

小区党支部在业委会换届选举、民生微实事、老旧电梯更新、给排水管更换、化解物业纠纷等民生事务中的引领作用正在日益彰显。

（本文配图由福田街道办事处提供）

□ 张志斌 刘寸心 黄秀琴

土地空间是打造高质量可持续发展创新坪山的先决条件，也是坪山抢抓机遇、加快发展的重要优势之一。为推动深圳市坪山区国土空间提质增效，努力将土地潜力转化为空间优势，切实提高土地资源的承载力，坪山区委、区政府高度重视土地整备工作，把重点项目征拆和较大面积产业空间土地整备作为区委、区政府“一号工程”。

启动“大兵团”征拆攻坚战

今年3月4日，坪山区召开了2019年度重点项目征拆集中攻坚誓师大会，及时将区重点项目征拆大兵团作战任务下达给辖区各街道，启动了规模空前的“大兵团”征拆攻坚战，正式打响全区重点项目征拆攻坚战，坪山168平方公里土地上呈现出一派激情燃烧、昂扬奋进的场景。

龙田街道坚持以区下达的作战任务为号令，3月5日，街道便在征拆现场召开2019年重点项目征拆多部门联合作战誓师大会暨首拆仪式，誓师立令、威武出征，首日便拆除建筑面积约5000平方米，为街道全面开启“拆迁攻坚”行动定下了很好的基调。

按照区委、区政府关于重点项目征拆大兵团作战的决策部署，2019年龙田街道承担坪山区地铁14号线、龙田路、龙兴路、绿梓大道、深汕西等5个重点项目315栋房屋面积15万多平方米的攻坚任务。7月份又新增金兰路、竹坑路等5个项目共计26栋房屋，面积1.05万平方米。至此，龙田街道今年共承担大兵团征拆任务341栋，面积约16万平方米。

自坪山区打响重点项目征拆大兵团作战以来，龙田街道先后于3月31日全面完成地铁14号线的征拆任务，7月31日全面完成龙田路的签约任务。由于时间紧、任务重、历史遗留问题多等原因，计划中的龙兴路、绿梓大

道项目仍未达标，为赶在10月31日任务节点前完成必拆房屋的签约，保障龙兴路全程无障碍施工，龙田街道于9月18日召开各谈判组攻坚部署会，明确任务分工，制订工作计划和方案，要求不眠不休奋战42天。这42天，全体包干领导、社区干部、征拆人员按照党工委书记刘玉红“选准突破、重点突围”的具体要求，在办事处主任潘洪斌、分管征拆领导官伟舜的带领下，目前已为龙兴路全程施工腾出作业面，仅剩下1户尚在攻坚，治愈龙兴路车道“肠梗阻”“高血压”指日可待。

秉持“党建引领” 攻克征拆难关

土地整备是关系龙田后续发展的基础工作，必须坚定不移推进。龙田街道全体征拆参战人员在工作中始终坚持党建引领，敢于动真碰硬，勇于攻坚克难，街道上下凝心聚力，合力啃下了一块块硬骨头。

为大力推进征拆进度，龙田街道成立了由党政一把手作为第一责任人负责龙兴路征地拆迁工作，将拆迁任务层层分解，建立分块包干的责任机制，由区抽调及街道处级干部、街道科级干部、部门业务骨干、社区书记、股份公司董事长、社区班子成员分成16个小组，团队协作、限定时间、包干到人。每一个工作组就是一个党小组，负责片区的若干拆迁户。各工作组深入到拆迁户中了解实际情况和想法，向群众宣传解释工作方针和政策。各组每天一碰头，隔天共同分析，群策群力、共同推进。刘玉红经常在会上鼓励大家“不放弃、不服输”，在最后关头更要上下齐心、原则坚定，意志坚强、勇于担当，要坚持“咬住青山不松，不破楼兰终不归”

的信念；潘洪斌也在一线征拆现场要求征拆人员全力以赴奋战42天，努力实现岗位能力先行示范价值和大兵团任务的新突破，为坪山区和街道的创新发展提供坚强的空间保障。

凝聚征拆共识 形成强大合力

在土地征拆进程中，必须以大局意识形成共识，必须在形成共识中形成合力。自龙田街道9月18日再动员部署会以来，一股“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感，就已浸漫在街道党员干部们的心头，征拆干部迅速贯彻落实会议精神，进一步提高了政治站位，凝聚了征拆共识，形成了强大的征拆合力。

在龙兴路的征拆工作中，街道坚持以大局意识来统一思想、形成共识，并以此作为推动龙兴路在10月31日前完成签约的强大动力。针对如此繁重的任务，街道坚持主要领导带头，党员干部加班加点，分管领导官伟舜深入土地整备中心现场办公，统筹指挥调度，带头加班加点；土地整备中心主任谢飞波扛起责任，强力执行；征拆全体人员日夜奋战、不畏艰难，周末和晚上放弃休息；社区干部全天候协同作战；16个包干组处级领导也都发挥模范带头作用，全体参与者进一步增强了责任感和紧迫感，坚持“白加黑”“5+2”，争分夺秒，以决战冲刺的奋斗姿态高效推进，充分展现街道干部队伍的凝聚力、向心力和“铁军精神”。

同时，加强与各社区的联动和协作，社区、股份公司人员相比街道干部更容易得到乡亲们的信任，项目组与社区协同作战，推动征拆工作快速取得突破。此外，加强各部门的配合，针

对征地拆迁遇到的问题，各相关职能部门土监、国土等全力配合，协同推进征地拆迁，对顺利拆迁起了至关重要的作用。

践行用心征拆 赢得群众满意

征地拆迁工作，只有在阳光下运作，用心去感化，才能消除群众疑虑、取得群众信任、增强群众信心。坚持用群众工作方法是龙田街道征拆的一大特色，征拆干部用真心与群众交朋友，用实心帮群众解困难，用诚心给群众讲政策，用恒心入户做工作。

以真诚和善良破解土地整备难题，耐心和真诚敲开了群众的家门，也敲开了群众的心门。龙田社区大塘居民小组原村民黄女士是一位60多岁的老人，丈夫前不久去世，3个子女均为残疾，家庭生活十分困难，房屋相关信息又与“两规三规”信息不符。谢飞波得知此情，从老人的实际生活考虑出发，主动协调解决问题并提出了合理完善的补偿方案，用真诚和善良赢得



坪山区龙田街道龙兴路拆除现场

了群众的信任和支持。

心到脚到力到，赢得业主理解支持。征拆谈判十五组征拆干部及社区工作人员于9月29日凌晨4点，奔赴几百公里外的茂名，历时两天协助LX-Y28业主办理结婚证补领，顺利完成了征拆签约工作。像这样的例子比比皆是，征拆中工作人员全力以赴，深入每栋房屋、每个角落查勘物业现状，为方便业主，他们经常挤出休息时间进行谈判，甚至开私家车去外地与业主谈判。并经常以朋友的身份和业主、租户拉家常，帮助解决他们的难题，用耐心和细心换取群众支持。

用真情感化坚冰，用行动获得信任。为提高工作效率，方便业主咨询，街道在拆迁现场设立办公点，答疑协调、化解矛盾；分管领导官伟舜直面困难，穷尽渠道，直接到现场反复沟通协商，助力多个关键节点征拆工作完成；包干干部张卫军组织参与谈判协商20余次，率先完成包干必拆任务；内勤工作人员为了完成数据核对报送和

协议制作，连续工作两天一晚36小时，忘记了自己还是两个幼童的妈妈；一线征拆工作人员夜守跳广场舞回家的业主，解释政策4小时，直到凌晨；来回驱车百公里往返坪山、宝安多次，只为方便病患业主。

惟坚韧者始能遂其志。回首42天以来的工作，每一户的签约都充满艰辛，凝聚着征拆人的心血和汗水。街道土地整备中心将乘势而上，尽最大努力为完成龙兴路改造项目建设贡献力量。

凝心聚力，攻坚克难。2019年以来，龙田街道积极响应坪山区重点项目征拆“大兵团”作战行动，敢于担当、敢于破题，在短短时间里，创造了“龙田速度”，为坪山区加快国土空间提质增效贡献了龙田力量。接下来，龙田街道还将继续坚持规范征收拆迁，统一标准，统一口径，统一操作，以“咬住青山不松，不破楼兰终不归”的决心，做到全线压上、齐心协力、奋战到底，为街道和全区的发展提供坚强的空间保障。

（本文配图由龙田街道办事处提供）



坪山区龙田街道党工委书记刘玉红，党工委副书记、办事处主任潘洪斌等包干干部在征拆现场督导工作。