



滿意度飆升 湖南邵東小區物業治理的「破圈之道」

踏入邵東的居民小區，不再是往日的雜亂與疏離：樓道裏沒有了堆積的雜物，窗明几淨映着鄰里相視的笑容；停車位標線清晰規整，車輛停放井然有序，徹底告別了搶位爭執的尷尬。這一幅幅宜居畫卷的鋪展，源自一場深刻的物業治理變革。

「以前繳費像求着物業，現在服務不好就扣錢！」11月20日，邵東市華電星苑住戶曾小玲，通過邵東市政府部門監管的「邵東物管」APP，提前預繳了一年的物業費。這是邵東市首筆通過第三方平台收取的物業費，她點開手機裏的「邵東物管」APP 繳費時，界面上清晰顯示着小區物業服務評分和物業費監管明細。三方監管平臺繳費是邵東物業治理的一個縮影。

邵東這座擁有310個物業小區、13萬餘套住房的城市，曾深陷物業矛盾的泥潭。開發遺留問題轉嫁、物業服務層次低、業主自治意識弱，疊加房地產市場下行壓力，物業信訪量居高不下。2024年，邵東市涉物業信訪投訴達1084件，平均每天近3起。

今年全國城市工作會議強調「打通社區治理最後一米」，邵東市以民生痛點為靶點，用機制破局、黨建引領、全民共治的組合拳，使得當地物業矛盾信訪量同比下降31%，業主滿意度上升16%，曾經的「怨聲小區」正變身「幸福家園」。

曾伯龍 鄧星照 鄧偉可



小區一角。

機制破局 從「多頭管」到「攥成拳」

「以前反映電梯故障，物業推社區，社區推部門，兜了一圈問題還在。」說起過去的維權經歷，旭日佳園小區業主王東（化名）滿是無

奈。這是邵東物業治理的老難題：310個小區中143個未實行專業物業服務，建管銜接不暢，部門權責交叉。

破解困局，先建機制。邵東市主要領導掛帥，出台《提升物業管理服務質量三年行動方案》，成立高規格工作專班，整合住建、城管、公安等10餘個部門力量，實行「包聯」到小區的工作法。「過去各管一攤，現在一個小區一個方案，一周一研判、一月一小結。」專班工作人員介紹。

邵東市47名市級領導每人聯繫一個矛盾突出小區，98個機關企事業單位接過「包聯棒」。「不是走過場，是真刀真槍解決問題。」包聯金裕華庭小區的幹部回憶，該小區

因開發商遺留問題，兩撥業主僵持多年，專班現場辦公釐清責任，還協調公安經偵介入，追回被侵佔的業主公共收益9萬餘元。

更具突破性的是「三方監管」模式。業主繳納的物業費，直接進入住建部門、業委會、銀行共同監管的賬戶。物業管理方每季度服務評分低於80分，物業費就按比例扣留。「76分只能拿到93%的費用，扣留部分歸全體業主。」邵東市住建局局長尹高波說，這招倒逼物業從「被動應付」變「主動服務」。

邵東涉物業小區信訪矛盾專班常務副主任付光榮表示：「下一步將繼續抓好『邵東物管』APP的普及應用與『三方監管』機制落實，同時對物業公司予以考核評估實行末位淘汰制，對拖欠物業費的公職人員公開通報，依規強制收取，全面促進物業服務能力提升。同時，希望社會各界共同參與，攜手建設美好家園。」

「愛我邵東！」是這一屆市委、市政府提出的倡議，如今在小區治理上得到了充分體現。

「小區是我家，不能光靠政府和物業。」在「愛我邵東」的倡議下，越來越多業主從「旁觀者」變成「參與者」。旭日佳園小區的「四方議事亭」裏，業主、物業、支部黨員、包聯單位圍坐一堂，從綠化帶改造到老年活動室管理，事事民主決策。

物業行業也動了起來。今年2月成立的物業行業協會，組織開展業務培訓、消防演練，還發起「愛我小區」主題活動。「以前員工連禮儀都不懂，現在定期考核，服務標準上去了，繳費率也從60%漲到85%。」一家物業企業負責人說。

智慧平臺讓共治更高效。「邵東物管」APP上線後，業主報修、投訴、評價一鍵直達。「晚上10點反映路燈壞了，第二天一早就修好了。」業主李女士展示APP上的處理記錄。平臺還能實時顯示小區公共收益、物業費使用情況，讓「糊涂賬」變「明白賬」。

從「收費難服務降」的惡性循環，到「服務優繳費順」的良性互動，邵東的實踐印證了城市工作會議精神：基層治理既要政府發力，更要激發群眾活力。「2027年，我們要實現業委會組建率100%，物業覆蓋率90%。」邵東市負責人表示，下一步將破解微信繳費手續費等難題，讓治理成果更公平惠及市民。

如今的邵東小區，每一處潔淨的角落、每一個有序的空間、每一場熱鬧的議事，都是宜居城市最鮮活的註腳，更是基層治理現代化的生動範本。這份源於民心、成於實幹的經驗，不僅解答了「如何讓物業有作為、居民得實惠」的時代考題，更為全國同類城市提供了可複製、可推廣的實踐路徑。事實證明，基層治理的密碼從不在遠方，而在「把群眾當主人」的初心裏，在「把小事辦扎實」的堅持中。

黨員幹部 當「主心骨」扎進小區

走進邵東市旭日佳園小區，新劃車位排列整齊、秩序井然；四方議事亭內，業主代表與物業經理圍坐一堂，就綠化帶微改造方案熱烈磋商，共識達成的歡聲笑語不時傳出。這幅生動和諧的圖景，正是邵東市以黨建為引領，串聯起物業管理各項工作的真實寫照。

近年來，邵東市委、市政府將物業管理作為夯實基層治理根基、增進民生福祉的重要抓手，凝心聚力推動物業服務完成從傳統「粗放管理」到現代「精細治理」的歷史性跨越，讓居民幸福感、獲得感持續提升。

作為治理攻堅的前沿陣地，宋家塘街道錨定組織建設、機制創新、難題攻堅三大方向，全力提升物業管理水平。在組織建設上，街道制定三年行動方案，構建起「黨工委統籌、社區網格落實、黨員一線服務」的責任體系，在83個商住小區中全覆蓋式

組建31個黨支部，為基層治理築牢「紅色堡壘」。在機制創新上，嚴把業委會人選「入口關」，大力推行支部委員與業委會成員交叉任職機制，搭建「黨支部+業委會+物業+業主」四方常態化協商平臺，讓民生訴求有處說、矛盾糾紛有人解。在難題攻堅上，專項化解新舊物業交接、不動產登記等遺留問題，聚焦消防安全、公共安全、環境整治等居民關切領域開展系列專項行動，以制度完善織密工作閉環，推動物業服務效能全方位躍升。

「小區黨支部成立後，終於有人牽頭說話了！」邵東市興林匯景小區業委會主任指着新掛牌的黨支部活動室，語氣裏滿是感慨。邵東市緊扣「黨組織嵌入治理核心」的要求，構建「市領導—包聯單位—街道黨工委—社區黨組織—小區黨支部—業委會—物業」的治理鏈條。

目前，全市已成立145個小區黨支部、16個物業

企業黨支部，15088名在職黨員完成「三報到」。「亮身份、作表率，不能只在單位裏。」在小區擔任樓棟長的黨員幹部老張，每天下班都會巡查樓道，協調鄰里矛盾。黨員們化身政策宣傳員、平安守護員，激活了基層治理的「神經末梢」。

「三報到四服務」機制讓黨員力量下沉。順豐國際花苑小區黨支部組織黨員志願者，定期開展義診義剪、環境整治；金盾馨苑小區黨員牽頭成立業主議事會，把「飛線充電」「停車位規劃」等難題擺到桌面上協商。「以前見面不說話，現在一起議事，鄰里關係都近了。」業主們說。

邵東市還針對部分小區業委會成立難、經費缺的問題，出台激勵方案，對優秀業委會給予經費補助，政府還為無託管小區的首屆業委會提供啟動資金。今年已有5個小區新成立業委會，16個小區啓動籌備工作。



金盾馨苑小區開展的志願服務活動。



小區休閒的居民。