



●主办 达州市纪委监委 达州市融媒体中心
●承办 达州市纪委宣传部 达州晚报

市纪委监委： 以监督实效助推物业服务从“有”向“优”

“以前娃娃们上学等电梯都要十多分钟，如今三分钟左右就能上下楼，终于不用把时间浪费在等电梯上了。”面对达州高新区纪检监察工委干部就“小区电梯运行问题”的回访，家住蓝润春风屿湖C区的赵婆婆喜笑颜开。

今年7月，达州高新区纪检监察工委在开展物业领域专项监督时发现，因开发商拖欠电梯公司款项，导致该小区每栋楼仅有一部电梯维持运行。早晚高峰时段，业主平均等电梯时间超过十分钟，两百余户居民上下楼极为不便。尽管业主多次反映，但因问题牵涉多方、协调难度大，迟迟未能解决。

民生问题不容拖延。针对此类跨领域、多主体的复杂诉求，达州高新区纪检监察工委启动联动协调机制，通过召集主管部门、监管单位及相关企业，以推进会商、现场研判的方式打通部门壁垒，快速厘清责任、推动问题化解。

“了解到小区电梯停运问题后，我们第一时间组织区建设和交通运输局、市市场监督管理局高新区分局等部门召开推进会，同步约谈物业公司、开发商及电梯公司负责人，逐一明确责任、剖析症结，要求各方限期制定电梯恢复运行方案。”达州高新区纪检监察工委纪检监察室主任夏禹介绍。为确保方案落地，纪检监察工委指派专人全程跟进监督，实时掌握进度、协调疏通堵点。最终，仅用不到一周时间，小区电梯全部恢复运行。

物业服务是群众天天有感的关键小事，更是关系基层社会治理的民生大事。今年以来，达州市纪委监委立足“监督的再监督”，聚焦物业服务不到位、侵占公共收益等问题，从专项监督、整改推动、长效治理等方面综合施策，推动全市小区物业管理从“无序”走向“善治”。

“我们系统梳理近两年全市‘12345’政务服务便民热线涉及物业服务的一万多条投诉件，进行大数据比对分析发现，大多数小区物业都曾被投诉，业主与物业之间的矛盾突出，其中问题成因复杂、积弊较多，如果不及时解决就会变成群众的烦心事，甚至损害群众的切身利益。”市纪委监委驻市发改委纪检监察组负责人表示。

为化解群众与物业的矛盾纠纷，整治物业领域的顽瘴痼

疾，市纪委监委联合市住建局牵头召开专题部署会议，联合印发《物业领域突出问题整治实施方案》，推动建立由市住建局牵头，发改、市场监管、公安、综合执法等多部门参与的整治工作专班，进一步厘清各部门的职责边界。推动构建由市纪委监委和市住建部门牵头、相关部门参与的工作联席沟通制度、问题会商联动和线索双向移送等工作机制，最大限度实现了信息共享、优势互补、联合执法。

“以前反映问题要跑好几趟，现在打个电话就能解决！”通川区居民陈女士最近因家里漏水找物业，拨打街道公示的“便民服务热线”后，物业当天就派人上门维修。这得益于该区纪委监委推动建立的“三级便民服务热线”制度，即街道、社区、物业企业的服务电话全部公开，群众有诉求随时能联系到责任人。

为让群众“有感”，通川区从诉求渠道、矛盾化解、服务提升三方面发力，常态化开展“物业服务面对面”“物业经理接待日”活动，每月组织物业经理在小区现场办公，倾听业主意见；组建由纪检干部、社区工作者、律师组成的物业矛盾调解队伍，实行“未诉先办”，从源头减少纠纷。今年以来，调解队伍化解物业矛盾40余起，群众投诉量下降30%。

群众获得感是检验整治成效的核心标尺。全市纪检监察机关坚持靶向施治，全面梳理突出问题，深入剖析根源，制定针对性措施，推动解决一批物业领域痛点难点。今年以来，推动住建等部门发现物业履约问题1729个，整改1689个，规范公共收益4003万元。

推动物业服务从“被动整治”向“主动治理”转变，关键在于压实职能部门主体责任、落实行业监管职责。全市纪检监察机关积极推动相关职能部门靠前履职、主动作为。大竹县纪委监委聚焦物业侵占业主公共收益等问题，联动住建、公安、综合执法等部门“查、改、治”一体推进。同时，县委、县政府主要负责同志深入小区调研督导，推动物业主体责任、部门监管责任、纪委监督责任贯通协同。

为提升监督精度、力度，全市纪检监察机关持续完善监管机制。宣汉县纪委监委督促、推动宣汉县住建局先后印发《关于做好住宅小区公共收益监督管理



大竹县纪检监察干部到竹城1号小区开展监督检查。

(吴旭旭 摄)



通川区纪检监察干部走访小区居民了解收集物业管理情况。

(李清华 摄)



达州高新区纪检监察干部对小区电梯停运问题解决情况进行回访。

(丁娴雅 摄)

理工作的通知》《宣汉县住宅小区公共收益管理办法(试行)》《宣汉县物业小区物业服务“三晾晒、三公开”工作方案》等系列文件，明确公共收益引入、管理、使用、审计、移交等章程，建立阳光公示制度，完善公共收益长效管理机制。

“电梯坏了能修好，公共收

益能看清，物业服务能提质，这些看似琐碎的小事，实则是群众关心的大事。”市纪委监委相关负责人表示，下一步将持续紧盯物业服务领域突出问题，以监督实效推动物业服务从“有”向“优”升级，让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更可持续。

□记者 杨洁