

重庆市云阳县人大常委会督办代表建议推动物业管理工作的规范化发展——

聚焦『小区小事』做实『民生大事』

■ 本报通讯员 谭舰 王爽 徐江滔

居民小区,是城市治理的最小单元,也是民生温度的最直观载体。电梯运行是否平稳、停车是否有序、环境是否整洁、诉求是否有回应……这些看似琐碎的“小区小事”,实则是关乎群众和谐宜居的“民生大事”。

近年来,随着城市化进程加快,居民小区尤其是老旧小区设施老化、物管服务缺位、业主自治薄弱等问题日益凸显,成为群众反映强烈的急难愁盼。重庆市云阳县人大常委会始终坚守为民初心,将代表建议作为倾听民声、汇聚民智、破解民忧的重要纽带,聚焦物业管理这一民生痛点,以靶向督办为抓手,以闭环监督为保障,推动政府部门精准施策、合力攻坚,曾经的“糟心事”变成了“舒心事”,一个个居民小区实现了从“乱象丛生”到“规范有序”的蝶变,让民生温度浸润居民生活的每个角落。

小区小事扰民心 代表把脉开良方

“大门形同虚设,外来人员随意进出,还发生了多起入室盗窃案;楼道里垃圾堆积,污水横流;更让人揪心的是,小区电梯‘带病’运行,经常中途坠停,让人提心吊胆。”2024年云阳县人大常委会期间,县人大代表、滨江社区干部李霞的发言字字恳切,引起在场参会人员的共鸣。

作为长期扎根基层的社区工作者,李霞每天都要接待不少反映物业管理问题的居民,这些民生民情成了她心头放不下的牵挂。为摸清全县住宅小区物业管理的真实情况,李霞曾先后走访城区多个老旧小区,与社区居民、物管人员面对面交流。提起物管服务问题,居民们有一肚子的苦水:有的反映物管企业“反客为主”,业主想更换物业公司难如登天;有的说保洁不及时,安保不到位,维修不响应成为常态……

“电梯运行是否平稳、停车是否有序、环境是否整洁、诉求是否有回应……这些看似琐碎的‘小区小事’,实则是关乎群众幸福指数的‘民生大事’。”李霞在调研笔记中写道。于是,她与其他人大代表在代

会期间联名提交了《关于加强城区住宅小区物业管理规范化建设的建议》,提出“健全业委会培育机制,规范物管企业服务行为、明确部门监管责任”等建设性意见,呼吁将物业管理纳入人大常委会重点监督议题,推动“小区小事”办实办好。

建议承办单位云阳县住建委迅速落实代表建议,开展一系列办理工作:进一步加强党建引领物业管理,深化培育“红色物业”,提升党的组织和工作覆盖率;组织专业力量,通过入户走访、主题活动、宣传画册、短视频等群众喜闻乐见的方式,深化物业管理法律法规的宣传教育;持续强化对物业服务企业经营活动的监督管理力度,指导和督促物业服务企业健全和完善内部管理制度;严格执行物业服务企业和项目负责人信用管理办法,探索建立物业服务企业和项目负责人信用信息部门共享机制;通过物业行业协会深入开展行业自查、自纠和自律专项行动,进一步发挥行业协会的自我管理、自我服务、自我监督功能,保障全县物业管理市场良性发展。

全县物业管理工作的阶段性成效,但因为部分历史遗留问题,仍存在公共收益不透明、安保不到位、业委会履职能力薄弱等情况。

2025年,云阳县人大常委会期间,人大代表继续聚焦物业管理工作,县人大代表张敏提交了《关于规范小区公共收益管理的建议》,县人大代表陈军提交了《关于加强老旧小区物管全覆盖的建议》,县人大代表刘芳提交了《关于整治小区停车乱象、保障消防通道畅通的建议》……17件与小区物业管理相关的代表建议集中涌现,涵盖服务质量、收费标准、设施维护、业委会建设等多个方面,备受社会各界关注。

据统计,2024年至2025年期间,云阳县人大常委会共收到涉及物业管理的代表建议56件,占民生类建议总数的27%,且每年呈递递增趋势。这些建议的背后,是全县数万居民对改善居住环境、提升生活品质的迫切期盼,县人大常委会深刻认识到,小区虽小却连着千家万户;物管事杂却是民生根基。

靶向发力抓落实 闭环监督促成效

“代表建议反映的是民声,承载的是民心,‘小区小事’再小,也要当作‘民生大事’来办,必须件件有回音、事事有着落。”云阳县人大常委会主任杨志奇表示,办理好代表建议,不仅是回应群众关切的必然要求,更是践行全过程人民民主、把“民生大事”做实做细的重要举措。

云阳县人大常委会专题研究部署,将其列为2025年度重点督办建议,构建起“主任会议统筹、分管副主任牵头、相关科室具体负责、办公室协调联动”的督办机制,形成“接收—交办—承办—督办—反馈—测评”的全闭环办理流程,确保建议落地见效。

为确保建议办理不走过场,云阳县人大常委会成立了由副主任李大武带队,县人大城环委、社会建设委,以及人大代表组成的专题调研组,于2025年4月至6月围绕物业管理工作开展多次专项调研,重点检查部门职责落实、物管企业规范管理及电梯维修等具体问题整改落实。调研组采取“四不两直”方式,深入城区多个住宅小区,通过实地察看、座谈交流、问卷调

查、查阅资料等形式,深入了解物业管理状况,摸准摸透问题形成的原因。

调研组发现,物业管理乱象的根源复杂:体制机制不健全,部门之间相互推诿,存在“多头管、都不管”的现象;业委会建设缺乏专业指导,部分业委会“少数人说了算”;物管企业准入门槛低,行业监管缺位,服务质量参差不齐等。

为破解问题瓶颈,调研组还召开10余场座谈会,邀请县政府相关部门、乡镇(街道)、社区负责人、物管企业代表、业主代表等共同参与,广泛听取意见建议。此外,还通过调查问卷等形式掌握群众对物业管理的满意度评价、主要诉求和改进建议,形成翔实的调研报告,为靶向监督建议办理提供了精准依据。

2025年8月,云阳县十八届人大常委会第二十八次会议听取和审议县政府关于居民区物业管理工作情况等代表建议办理情况报告,并邀请提出相关建议的人大代表列席会议,全程参与审议,让相关问题得以充分讨论。

“物业服务‘一间门房、一个门卫、一把

扫帚’的粗放模式没根本改变,一些物管企业连保洁、安保都没做好,这样的服务怎能让人满意?这些‘小事’办不好,何谈民生福祉?”常委会组成人员谭晓华率先发言,直指问题核心。

“阳光小区电梯老化半年未修,桂香名城小区消防通道长期被占,这些都是关乎生命安全的‘大事’,却被当成‘小事’拖延,相关部门监管缺位在哪里?”李霞拿出调研时拍摄的照片,语气急切地追问。

会议现场,人大代表直奔主题,辣味十足,从体制机制、部门监管、企业管理、业主权益保障等多个方面提出了32条具体审议意见,要求县政府及相关部门认真研究办理,把“小区小事”逐一整改到位。

面对批评和质疑,云阳县政府及相关部门负责人态度诚恳,表示将正视问题、立行立改。县住建委负责人当场表态:“我们将牵头制定物业管理规范化建设实施方案,开展物业专项整治,加强行业监管,全力推进业委会建设,确保代表建议落到实处。”

持续跟踪不松劲 精准施策暖民心

在云阳县人大常委会的持续监督和有力推动下,县政府将物业管理类代表建议办理作为民生实事的重中之重,成立了由分管副县长牵头的物业管理工作领导小组,统筹协调县属部门,打出一套“组合拳”,把一件件“小区小事”做实做细,推动物业管理工作规范化、制度化发展,让居民感受到实实在在的变化。

云阳县政府出台加强住宅小区物业管理工作的实施方案,进一步明确各部门、乡镇(街道)、社区的职责分工;建立物业管理联席会议制度,每月定期召开会议,协调解决物业管理服务中的重难点问题,形成“政府统筹、部门联动、街道主导、社区协同”的管理格局,确保“小区小事”有人管、有人办。为畅通业主投诉渠道,县政府还搭建了“12345”政务服务热线、“云上民声”微信公众号、社区议事厅等多元诉求平台,建立“接诉即办、限时办结、跟踪反馈”的工作机制,确保业主反映的问题能够及时得到回

应和解决。

同时,云阳县政府建立物管企业信用评价体系,将服务质量、业主满意度、投诉处理情况等纳入信用评价指标;制定住宅小区物业服务等级标准,将物业服务分为四个等级,明确各等级的服务内容和收费标准,实行“质价相符”的收费机制。针对电梯维修、设施维护等关键服务,要求物管企业建立24小时响应机制,维修人员需在合理规定时间到达现场处理紧急情况。

据了解,为防止问题反弹,云阳县人大常委会建立了“回头看”督办机制,将代表建议办理情况纳入年度监督工作计划,定期组织人大代表对整改落实情况进行跟踪检查,确保“小区小事”整改长效。此外,该县人大常委会还建立健全代表建议办理满意度测评机制,组织提出建议的人大代表对办理结果进行满意度测评,对测评结果为“不满意”的承办单位,要求重新办理;对办理工作不力、推诿扯皮的,将进行约谈问责。

2025年10月,云阳县人大常委会组织代表深入多个小区视察建议办理情况。在当月举行的县十八届人大常委会第二十九次会议上,常委会组成人员和人大代表对物业管理类代表建议办理情况进行满意度测评,满意和基本满意率为92%,达到“办好一件建议,解决一类问题”的效果。

如今,云阳县各小区昔日的“脏乱差”变身“洁净美”,曾经的“矛盾点”成为“和谐点”。阳光小区的新电梯平稳运行,桂香名城的消防通道畅通无阻,滨江新城的维修服务随叫随到……这些看得见、摸得着的变化生动诠释了“聚焦‘小区小事’,做实‘民生大事’”的深刻内涵。

“小区治理是城市治理的‘最后一公里’,民生无小事,枝叶总关情。”杨志奇表示,云阳县人大常委会将持续深化代表建议办理机制,让全过程人民民主在基层落地生根,让群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。



2024年3月,云阳县人大城环委组织代表在滨江社区听取居民对物业管理服务工作的意见建议。



2024年7月,云阳县人大常委会组织代表开展专项视察,深入了解物业管理情况。



2025年3月,云阳县人大城环委组织代表在居民小区发放物业管理宣传材料,提升群众物业管理知识。



2025年4月,云阳县人大常委会开展调研工作,在老旧小区察看公共设施和消防设备运行情况。



2025年8月,云阳县人大常委会第二十八次会议听取和审议代表建议办理落实情况。



2025年10月,云阳县人大常委会组织代表察看居民小区排污管网整改等物业管理工作情况。

一件建议筑就幸福坦途

——云南省云龙县人大代表关于修复过水路面的建议办理纪事

■ 本报通讯员 杨春丽

今年8月,云南省大理白族自治州云龙县团结乡河南小学至河南村村委会村组公路的过水路面修复工程顺利竣工,湍急的河水从路下涵洞顺流而下,结实的混凝土路面已没有河水,行人的脚步变得非常从容。

“2024年大暴雨将河南小学至河南村村委会村组公路的过水路面冲毁,导致村民出行、学生上下学非常困难。”云龙县人大代表字菊梅介绍,“这条过水路面是河南村213户村民出行的必经之路。过去,这里一到汛期就险情频发,雨季洪水冲毁路面更是威胁着群众出行安全。”

如今,这个困扰当地群众一年多的出行难题因为一件代表建议得以妥善解决。

“群众的‘烦心事’就是人大代表的‘心头

事’。”今年年初,字菊梅在接待群众时了解到相关情况,多次到实地调研,并与县级职能部门深入沟通。在今年2月县人代会期间,她结合调研结果提交了《关于修复河南小学至河南村村委会村组公路过水路面的建议》。

“过水路面损毁严重影响了村民正常的生产生活,村民多次自行开展修复,但因为修复难度高导致效果不好,因此,修复该过水路面迫在眉睫。”字菊梅在建议中写道。

云龙县人大常委会把代表建议的办理作为深入践行全过程人民民主的重要抓手,人代会结束后,县人大常委会及时组织调研组围绕建议内容进行深入调研。经调研组和相关部门认真分析,认为字菊梅提出的建议符合《云龙县人大代表建议、批评和意见办理专项资金安排及项目管理办法》规定,经县人大常委会主任会议

研究审议后交县政府办理。云龙县政府安排了人大代表建议办理专项资金,团结乡政府和河南村立即启动过水路面修复工程。

据云龙县人大常委会代工委负责人介绍,在项目实施过程中县人大常委会采取成立调研组深入各乡镇专题调研、与代表和群众面对面沟通、实地察看项目建设情况、建议及办理质量双向测评、召开主任会议听取工作情况汇报等方式掌握项目实施进度,督促财政部门和乡镇严格执行专项资金使用管理要求,协调配合解决项目推进中的困难和问题,确保修复工程精准补齐民生短板惠及群众。

“建议提出后,县人大常委会高度重视,安排调研组多次开展实地调研,县政府安排专项资金0.8万元用于购买水泥、沙石和涵管等材料,施工队无偿提供挖机、搅拌机,群众主动

投工投劳30人次,群众投工投劳和施工设备投入资金约1.2万元。在项目实施过程中县人大常委会全程跟踪协调,通过多方共同努力,今年8月底,河南小学至河南村村委会村组公路的10米过水路面修好了,受益群众213户760人,我对建议的办理结果非常满意!”建议高质高效落地,字菊梅对此赞不绝口。

“以后雨季洪水来临,我们再也不用为过水路面的安全隐患提心吊胆了!”河南村村民字明标言语中满是感激,他对建议办理取得的成效表示认可。

据悉,近年来云龙县人大常委会聚焦民生小切口,把解决群众身边的急难愁盼作为人大工作的出发点和落脚点,每年将全县人大代表意见建议办理专项资金100万元列入县财政预算,把人大代表关注程度高、群众迫切希望解决

的困难,在群众愿意投资或主动投工投劳、多数人受益的前提下,有关承办单位无法通过实施项目加以解决,项目投入资金较少且给予适当材料补助资金就能实施的“微建议”列为专项资金补助项目。县十八届人大一次会议以来,共补助人大代表建议办理专项资金400万元,实施了涵盖农村基础设施建设、产业发展等群众亟须解决的204件惠民实事,通过全流程精细化管理,真正让代表建议从“纸上”落到“地上”,让群众感受到“民有所呼、我有所应”的速度与温度,让“民生之盼”变成了“群众之赞”。

Y 议案建议故事
IANJIANYIGUSHI