

浦东新区沪东新村街道积极探索党建引领基层治理——

从一件关键小事到走出治理新路



沪东新村街道位于浦东新区东北部，上世纪50年代因船而兴，是伴随造船工业而建、从而发展起来的新中国第一代工人新村

在浦东新区沪东新村街道，最大的老旧小区——朱家门居民区以党建为引领，办成了一件居民身边看似千头万绪的关键小事：在小区实施综合整治的过程中，居民区党总支发挥引领力，把小区外立面的选色权交到居民手中。通过党支部、楼组群、业主群的充分带动，居民人人争当“改造家”，最终以投票的方式敲定了外墙颜色。

很快，整个朱家门居民区按照楼栋门牌号，将楼栋外立面分为4个色系粉刷一新，快递、外卖、亲戚走访就能“看色识路”。朱家门居民区党总支书记史晨蕾有感而发：只有人人参与社区治理，才会更加珍惜共建共享的成果，“小区外墙焕新我做主”的投票正是全过程人民民主的一次生动践行。

以基层党建引领基层治理，上海已经实践了30多年。去年年底，习近平总书记考察上海时强调，要把超大城市特点，创新基层党建工作思路和模式，完善党的基层组织体系。此前，习近平总书记也曾强调“把基层党组织建设成为有效实现党的领导的坚强战斗堡垒”“大力推进党建引领基层治理”。

党建引领基层治理是社会稳定的重要基石。“我们在探索的过程中一直把党建工作的实效作为重中之重。”沪东新村街道党工委书记苏珏表示，“一方面要注重激活各个基层党组织为居民服务的能力，使其成为有人能联系、有资源能服务、有平台能协商、最终能解决问题的坚强堡垒；另一方面，我们提出了党建‘五五工作法’，让每个居民区、网格的党组织更广泛地发挥灯塔作用，从而引导广大居民更为深入而有序地参与到社区治理之中。”

办好身边关键小事，丰厚居民情感纽带

沪东新村街道位于浦东新区东北部，上世纪50年代因船而兴，是伴随造船工业而建、从而发展起来的新中国第一代工人新村，区域

面积5.51平方公里，整体比较老旧，上世纪80年代左右建成的小区占比较大，常住人口约11万。这里完整保留了各时期工人新村的建筑风貌，是一个鲜活的“工人新村博物馆”。

老旧小区承载着历史的记忆，也往往面临硬件设施老化、人员流动大等短板问题，加大了社区治理的难度。为此，沪东新村街道坚持通过党建引领统筹谋划，把办关键小事的有效做法、有益探索、有序全过程参与的实践“苗圃变森林”。

每一年沪东各个居民区的党总支都会做出承诺：为居民至少办五件“小事”。如今，一批群众点头更点赞的身边小事已经做成了。例如，朱家门居民区依托共建单位——国家电网出技术、物业和业委会共同出资，完成了高层楼道94只木质电表箱“木换铁、多合一”改造。

“一个支部一件实事”变成常态长效机制，日积月累的实践中，基层党组织的引领力、组织力、战斗力就有了质的提升。正如街道一名老党员的实际感受：共产党员把群众的困难当成自己的困难，遇到困难找“住我楼上的支部书记”成为居民的第一选择，一件件身边实事、一句句党员承诺、一次次为“大家的事”增添自己的助力，丰厚了居民和党组织、党员之间的情感纽带、信任基础，感受、理解、认可、共识逐步由量变积累为质变。

党建引领不是包干，更是不口号。沪东新村街道提出“五五”工作法，强调居民区党总支不等不靠、当家牵头，党组织以身号令，党员身先士卒，人人贡献参与。

第一个“五”，也就是用“五个行动”，构建议事协商平台机制。日常“五步走”，是街道对社区干部提出的明确要求和任务。把回应群众需求作为基层治理的出发点和落脚点，形成“走一走、看一看、找一找、议一议、干一干”的“五个行动”工作法，即党总支书记牵头物业、业委会，把“兜小区”作为上班后的“第一件事”和下班前的“最后一件事”，每天在小区走一走主动发现问题，对居民的反映去现场看一看虚实，

找一找问题的症结、可用的方法库，党总支带领“三驾马车”、党员骨干、志愿者议一议，最后解决问题干一干，每个居委生成一份小区年度民情报告，每名社工走遍网格家庭，实现发现问题先人一步、协调问题跨前一步、兜底解决深入一步。

第二个“五”，即用“五个一点”，形成解决关键“小事”的路径方法。众筹“五个一点”，让项目变实景。探索改造资金由政府与居民、社会力量合理共担机制，形成“政府补一点、业委会出一点、居民筹一点、物业助一点、共建单位帮一点”的“五个一点”工作法，由居民区党总支把走访的问题变项目，把项目变实景。

“党建是引领，治理是方法。我们能做的，就是把居民的身边小事当成干部的紧要大事，聚力全域解决群众身边事，让老小区的居民享受更美好的生活。”苏珏说。

选好人、标准清、账目明，“三驾马车”同向而行

位于浦东大道上的碧玉澜庭是2016年建成入住的新商品房小区，这里的居民多为年轻人。居民区党总支坚持党建引领，积极构建以居民区党组织为核心，居委会、业委会、物业服务企业、业主等共同参与小区治理的管理模式。

就拿业委会的换届选举来说，占大多数的80后上班族业主积极性很高，但往往由于工作繁忙，精力有限。面对这些实际情况，如何能选出“履职尽责”的业委会？

向东居民区党总支书记张竹娟介绍说，党总支先是牵头对小区业主进行全面走访、调研，掌握小区人员的基本情况，初步筛选合适的人选；对于居民反映的热心公益事业，责任心强的人员重点谈心谈话，增强他们进入业委会的决心；通过召开总支扩大会、居民座谈会等形式充分听取意见，主动推荐党员骨干成为业委会候选人。

现在，新一届的业委会履职已超过一年，业委会主任拥有丰富的物业服务工作经历。在业委

会团队的努力督促下，物业也能及时出手解决了不少居民诉求，包括小区大门及地下车库道闸改造、地下车库节能改造及非机动车规范停放和安全充电等，获得了小区业主的认可。

在一次次齐心协力解决小区事务的过程中，碧玉澜庭小区居民当家做主的意识被充分调动起来，一个陌生人社区由此逐步转变为熟人社区，营造出有事大家议的良好氛围。

做强业委会与物业服务的硬实力，正是党总支带领“三驾马车”的核心一环。沪东新村街道聚焦业委会换届中突出的选举陷入有利“抢着干”或无利“没人干”两难，选举中法律、自治到落地有空白操作难，选上后没有“工具箱”不知怎么干的“换届四难”，制定具体到每一操作步骤的业委会换届工作手册，一线干部拿来就能用。街道还成立了物业服务指导办公室，依托专业力量提供法律、工程评估、第三方审计、重要设施巡检等“赋能包”。

街道提供强有力的支撑，业委会、物业也在以更标准化、透明化的运作赢得居民们的信任。在向东居民区，党总支定期召开“双向列席”会、物业治理联席会议，并结合每月一次的便民服务日开展联合接待日活动，共同研究小区存在的各种短板和问题，架起一座业主和“三驾马车”的“连心桥”，不断提升物业的服务力。

由于上届物业疏于管理，小区绿化损坏比较严重，业主对此意见很多。居民区党总支牵头召开了联席会议，坚持从群众需求出发，广泛听取小区居民的意见建议，引导居民主动为绿化补种出谋划策，让居民从被动接受者变成主动参与者、设计者。大家经过激烈讨论，初步拟定绿化补种方案，然后进行公示公告，再召开业主大会进行意见征询，很快就让绿化补种的方案得以落地实施。通过这样的方式解决小区事宜，居民的满意度高了，物业的干劲也足了。

张竹娟感慨地说，“三驾马车”同向发力，充分沟通协商，确保每项工作都能顺利开展。居民的意见少了，居民区的每项工作都成了居民拥

护的“民心工程”，物业服务的满意度也得到了很大的提升。

社群“催熟”化被动为主动，社区走向法治和善治

就在去年，东四居民区通过“催熟行动”，让党员群众在小区轮流担任公职。党员小蔡就是由此加入到了社区的管理之中，而他的本职工作则是名警察。在探望小区纯老户时，小蔡发现这对老人特别喜欢买保健品，子女劝也不听，就把工作中遇到的真实案例向他们娓娓道来，获得了老人的信任。这对老人现在有啥事还会第一时间来问小蔡，征求他的建议……今年，党总支继续扩大小区治理的参与面，整合了一些热心肠的居民，成立东四“啄木鸟”微治理小分队，社区的正能量雪球越滚越大。

垃圾分类引导员、楼道安全员……在“催熟行动”的助力下，沪东各个小区里，越来越多的党员群众开始担任小区公职，在参与社区服务的过程中，激发出自治意识，与社区建立起更为紧密的情感连接，凝聚起社区的自治合力。截至目前，街道各居民区共新增担任小区公职的居民353户，与去年12月相比增长8.7%。

东四居民区党总支书记陈燕说，“社区治理是基层治理的最后一公里，为居民办实事是联系大家的一条纽带，我们在加强社区党组织建设的同时，积极探索共情共建共治新格局，营造‘事情共商、资源共享、难题共解、文明共创’的氛围，通过居民的身边人、身边事，居民做，居民说，让大家了解社区，化被动为主动，由‘局外人’变成‘参与者’‘热心人’，共同助力精品城区的建设。”

党建引领是总开关，“三驾马车”同向发力，坚持践行全过程人民民主，社区逐步走向法治和善治。

“在党建引领之下，多方协作化被动为主动可以助力实现社区问题的精准识别，居民需求的快速有效响应。”莱阳新家园居民区党总支书记商利君谈起小区为缓解停车难使出的一套“加减法”。

原来，莱阳新家园是2000年建成的动拆迁小区，画线车位有345个，但居民的停车需求已超过400辆。尤其到了晚上，有些业主不回小区，租赁车位空了出来，但没有车位的业主又不能停，容易引发矛盾。

老旧小区的停车难问题并不鲜见，莱阳新家园的探索是：一方面，借助“三驾马车”的协同治理之力，做好增加停车位供给的“加法”；另一方面，加强动态监管和提升物业服务，做好减少乱停车现象的“减法”。

“我们先是多次开展主题座谈会，让居民们一起通过难点分析、寻找共性问题、探讨解决思路，为破解小区停车难问题开展头脑风暴。在深入调研，充分听取意见的基础上，督促业委会制定机动车停车管理办法，拿出了两个具体的实施方案，最终由全体居民投票做出决定——晚上10点至次日上午9点租赁车位变成临时车位，充分利用空余资源，既照顾到老业主，也照顾到新业主。”商利君介绍说，“我们还向交警方面申请在小区周边的利津路画出101个车位，允许居民潮汐停车。”在党建引领之下，这套“加减法”充分调动起了居民的积极性，他们在为社区治理出谋划策、贡献力量的同时，也拥有了更为切实的获得感。

莱阳新家园这一实践案例为社区提供了可借鉴的治理模式，党建工作与社区治理的深度融合，能够大大提升社区服务的质量和效率，增强居民的安全感和满意度，为构建和谐社区提供坚实的支撑。

从引领、参与、赋能、法治、兜底多方协力，党建引领基层治理的探索仍在持续深入推进。苏珏表示，将加快推进重点工作“苗圃变森林”，更加用心用情做实惠民利民的“关键小事”。

用好绣花针，提升满意度、幸福感

打造精品老小区精细化物业服务

说起小区物业的管理服务，沪东新村街道柳博居民区党总支书记庄莉萍感受最深的就是要形成一个“按质论价、让群众满意”的良性循环。眼下，博二小区的物业调价已经启动，党总支召集业委会充分听取居民们的意见，尽管大家对物业服务各有各的想法和诉求，但一条共识也很明确：物业费要确保取之于民，用之于民，提升小区品质。

物业治理是一个事关人人、人人关心的切入口。2023年，浦东新区提出全面推进党建引领物业治理的要求，在区委组织部的指导下，沪东新村街道直面这个年均1100张工单以上、引发关联性投诉占总量90%以上、群众关心、牵涉各方都很难满意但原因复合的问题，用好党建引领这根绣花针，推出了一系列扎实的工作举措，力图打造精品老小区的精细化物业服务。

借助专业力量，促进物业服务更标准化

在沪东，各个居民区书记手里都有一本住宅小区收费标准调整指导手册，分准备、启动、实施三个阶段详细列明了具体的操作步骤。“我们完全可以按图索骥，心里也更有了底气。”庄莉萍说。

事实上，物业服务乍看起来细枝末节，但无论是维修、绿化修剪、污水处理等，都有一定的专业门槛，光靠一腔热情很难把事情办

好。对于各个居民区而言，街道在专业方面支撑一把至关重要。

沪东新村街道成立了物业服务指导办公室，依托专业力量为社区提供法律、工程评估等“赋能包”。同时，拧紧老小区“安全阀”，委托专业部门定期开展消防泵、电梯等重要设施设备检修，推进专业服务共同采购，抓牢物业服务“晒账目、晒服务标准”，促进物业服务“专业化、标准化、透明化”。

目前，街道正在全覆盖开展小区业委会年度审计和物业服务企业财务状况评估，鼓励每个居民区在公开晒账和科学评估基础上，通过党建引领、自治协商，实现先提质后提价。

“我们把物业的每一项服务一一具体化，包括保洁拖洗楼道的次数、保安站岗的时间、绿化修剪的频率等等，形成了标准化的菜单，向居民全部‘晒出来’。”庄莉萍透露，接下来将积极探索党建引领“红色物业”品牌，用红心温暖民心，为居民加码。

组建维修联盟，“家门口”有更多维修高手

以浦东新区96916物业应急维修沪东社区特约服务站中走出来的上海市劳模徐元平为导师和品牌，沪东新村街道最新成立了物业维修联盟，希望通过维修比武、带教等，形成维修标准化范式，让居民能在“家门口”找到更多的维修高手。

为了第一时间处理好物业管理上的疑难杂症，街道探索把行业部门直接派给物业企业整改的居民投诉物业维修工单，纳入街道办单体系，一方面由城建中心从行业角度督促物业企业履职尽责、做好整改，同步由城运中心按12345派单规则派到问题相应居民区，由居民区书记关心物业工单办理，并牵头协调有关问题，给投诉居民满意回复，疑难问题提交街道问题直通车，由街道主要领导协调解决。

与此同时，“三维四色评价体系”也在推进落地，就是每年通过熔断退出10%的群众投诉率高、检查合格率低、服务响应差的物业企业，力争提升物业企业的“优质规模化率”。

物业企业和老百姓之间，先提质和先提价之间，如果互不让步就会陷入无解的恶性循环。物业企业除了经济属性，还有其社会属性，是社区治理的有机组成部分，应当更主动跨前、积极解决问题，先提升管理服务品质，后再由党建引领协商提升服务价格，推动优质服务进入良性循环的轨道。

眼下，沪东正在努力把地理位置毗邻的兰城、博三居民区打造成物业服务标准化、透明化的样板。沪东新村街道办事处主任吴君华表示，“我们希望通过加强党建引领、完善信息公开、规范服务标准、加强行业监督、推进价格评估等工作举措，探索完善‘质价相符、按质论价、优质优价’的物业服务市场价格机制，有力助推老小区的物业服务水平迈上新的台阶，提升居民群众的满意度、幸福感。”



▲“樱香满柳博”柳博小区第一届邻里节

▲博三“树屋”丹青育苗公益班与居民相约每周五