



从“民呼”到“我为” 从“有居”到“宜居”……

# 宜居幸福“升级” 让“冰城”变“暖城”

本报记者 刘述波/文 题图:韩伟/摄

幸福，不仅是千方百计让居民的腰包鼓起来，也要为每位市民创造平安和谐、舒心幸福的居住环境。近年来，哈尔滨市持续打造民生“升级版”，用绣花功夫提升市民幸福指数，努力让居民向往、来者依恋、居者自豪的宜居幸福之城。

为推进主题教育走深走实，加快“宜居幸福之都”建设，哈市启动实施了老旧小区居住环境专项整治，为此，2023年8月25日，由哈尔滨市住房和城乡建设局、哈尔滨日报社、哈尔滨广播电视台、民生银行哈尔滨分行和哈尔滨市物业管理协会联合组织开展的“民呼我为 宜居冰城”主题活动正式启动。为扎实做好这项工作，由市住建局牵头成立专班，市城管局、市工信局、市消防救援支队、各区、县(市)政府等部门迅速行动全力攻坚，并通过“街道吹哨、部门报到”等相关

举措，实实在在为百姓解决了一些实际问题。

在此期间，为进一步扩大小区服务与环境卫生整治线索渠道，助力解决百姓身边的“急难愁盼”问题，活动在各区、县(市)公开物业信访投诉专线外，哈尔滨日报、哈尔滨广播电视台同步公布新闻热线和客户端等公开征集相关线索。其中，哈尔滨日报社在“冰城+”客户端及《哈尔滨日报》开辟专栏；哈尔滨广播电视台开通了每周四的“冰城热线”栏目，对物业好做法、好服务等予以公开报道，并对反馈的问题予以追踪报道，整体形成了举报投诉、受理处理反馈的协同响应机制。

活动期间，哈市各部门、单位及各区、县(市)还进一步发挥市、区、街道、社

区“四位一体”小区管理体系作用，按照“谁主管、谁负责、谁监管、谁负责”的原则，落实属地化层级监督管理责任；属地街道办事处是物业小区的直接管理者和第一责任人，各相关部门是小区管理的行业主管部门，小区问题需要属地办事处“吹哨”，相关部门进行处理，合力解决问题。为此，作为属地化管理的主体，各区、县(市)也总结出相关的经验和做法。

立足新起点，面向新征程。为持续推进“民呼我为 宜居冰城”主题活动，今年，在哈市住建局的引领带动下，各区、县(市)以及相关单位将持续此项活动，进一步丰富活动的开展形式，扩大整改的覆盖面，让更多群众安居乐居、筑幸福家，为高质量发展建设“宜居幸福之都”贡献力量！

## 道里区 住建街道多方联动 联合推进问题解决

道里区物业行业在开展“民呼我为 宜居冰城”主题活动中，始终深入贯彻落实习近平总书记讲话精神，结合省委主题教育活动，以创建“红色物业小区”为切入点，以巩固老旧小区居住环境专项整治成果为立足点，切实打通为民服务的“最后一米”，为推进我市打造“宜居幸福之都”发展战略，实现道里区高质量发展、高品质生活、高效能治理目标，提供助力和支持。

为此，道里区积极构建“新闻媒体监督、住建行业指导、街道党(工)委主抓、物业企业配合落实”的模式。活动期间，充分发挥物业考评监管职能优势，依托街道社区、物业服务企业、业委会(物管会)共同研究、合力解决的平台，快速解决物业企业与业主之间矛盾。根据信访、12345区服务热线等渠道反馈信息以及日常检查情况，认真梳理，从中发现社会关切和群众“急难愁盼”问题，把人民群众的呼声作为我们的出发点和落脚点，通过个案的逐一化解，形成发现和解决问题的有效机制，不断提升服务能力与水平，提高诉求解决效率。从开展“民呼我为 宜居冰城”主题活动以来，道里区共受理信访投诉案件243件、处理12345信访问题3517件、移交执法部门66件、下达整改督办单56个、信用信息登记扣分288分、行业黑榜通报5家。



## 香坊区 集中问题“回头看” 逐一回访促整改

香坊区住建局物业办组织全区属地街道办事处、镇政府及物业企业，对近两年投诉较为集中的小区及棘手问题进行“回头看”，促进住宅小区生活环境提档升级。区住建局物业办第一时间对台账内相关投诉集中的信息进行梳理，并将17件未处理投诉派至所属街道办事处、镇政府，并督促属地街道办事处、镇政府按时限，督促物业企业进行整改，并对投诉居民逐一进行电话回访。现17件投诉件，已完成整改12件，正在整改中5件。因室内漏雨、墙皮脱落等问题，现阶段处于冬季无法立行立改，故未完成整改，物业服务企业均已跟居民协商，预计明年开春后进行整改，居民对物业企业给出的阶段性解决办法表示满意。同时，区住建局物业办根据街道办事处对17件投诉件的回访情况进行抽查，居民对物业服务企业处理投诉的进展程度、结果满意率达98%。

此外，区住建局物业办不定期对香坊区物业管理住宅小区进行检查，并根据检查中存在的实际问题，要求物业企业限期整改，并进行随机复查，杜绝问题反弹。区住建局物业办还将抽查属地街道办事处上报投诉处理结果是否已彻底整改到位，及各街道办事处报送的整改不及时、问题反复的物业企业及负责人，区住建局物业办将予以通报批评，对拒不整改，严重影响“民呼我为 宜居冰城”工作的物业企业将予以信用评价扣分。

## 呼兰区 主动作为提质增效 协同处理历史难题

呼兰区政府在制定《关于呼兰区开展“民呼我为 宜居冰城”主题教育活动实施方案》中，明确了活动的目标、任务、时间安排和责任部门，并成立了由主管区长任组长，区住建局及各相关部门主要负责人的领导小组。领导小组负责全面指导活动的开展，确保各项工作按照既定方案推进。

同时，明确了监督考评对象，监督考评标准、时间安排及方法步骤，组建了以区物业办、街道办事处、物业服务企业代表等多人组成的监督考评小组，对呼兰区所有住宅项目进行考评。

为此，呼兰区充分协调各职能部门与各街道办事处、社区的配合，共同解决住宅小区居民“急、难、愁、盼”问题，相继解决了包括：二热源动迁楼供电线路老旧小区总跳闸、农行小区外墙垃圾清理、亿兴小区业主私搭乱建执法不进小区、园丁三号楼自来水管水压不足、世亨园小区供热室温不达标、大河宸院C栋燃气管道安装问题、怡园三期二楼阳台栏杆开裂问题等7件历史遗留问题，受到居民们的一致好评。

下一步，呼兰区将组织物业企业负责人到主城区服务优质的物业企业进行学习，同时，指导街道办事处抓好属地物业小区的物业管理工作，同时做好政策解读服务，并协调好各行业部门加快推进对物业小区内居民“急难愁盼”问题的解决进度。

## 道外区 服务质量和居民满意度纳入“评判标准”

活动开展以来，道外区以提升物业服务质量和居民满意度作为评判标准，逐步解决居民的揪心事、烦心事、操心事，推动主题活动见质见效。同时，结合全市老旧小区环境专项整治行动，道外区住建局联合各街镇组成工作专班，以社区为单位成立专项督察组，对辖区内旧改项目存在的环境卫生、墙体保温、墙面脏乱、楼道照明问题、给排水问题等进行排查梳理，按照方案职责分工认领问题，建立台账，倒排工期，对存在的问题逐一进行销号整改。截至目前，道外区在此次专项整治中共排查问题90个，已全部整改完成，并按照市住建局要求履行销号验收程序。

同时，道外区住建局还从中发现社会关切和群众急难愁盼问题，把人民群众的呼声作为开展活动的出发点和落脚点，通过个案的逐一化解，形成发现和解决问题的有效机制，不断提升服务能力与水平，提高诉求解决效率。据统计，从开展“民呼我为 宜居冰城”主题活动以来，道外区共受理信访投诉案件155件、处理12345信访问题2750件、下达整改督办单45个、行业黑榜通报1家。



## 平房区 健全居民问题反馈机制 协同推进问题整改

平房区物业行业在开展“民呼我为 宜居冰城”主题活动中，聚焦群众反映的“急难愁盼”问题，努力改善小区居住环境，提升物业服务品质，以群众满意为目标，打通服务群众“最后一公里”，通过创建“红色物业小区”以及城镇老旧小区居住环境专项整治工作，切实增强群众的幸福感和获得感。

为此，平房区重视信访源头治理工作，通过张贴便民公示板，将水电热气以及有关委办局电话进行公示，健全居民的问题反馈机制，简化反馈流程，从源头上解决居民投诉问题。同时，强化有效监管，规范物业服务企业的行为，引导物业服务企业开展自律和自我管理的能力，提升物业服务品质和服务水平；充分发挥街镇、社区、小区业委会及党支部的作用，多措并举化解物业矛盾纠纷。截至目前，累计梳理本年度物业行业信访台账2682件，台账中交办的问题已经全部处理完毕。

同时，平房区积极落实有关部署要求，在问题整改上注重衔接联动、协同推进，全力破解老旧小区居住环境差等方面突出问题。截至目前，城镇老旧小区居住环境专项整治台账共计245项问题，现已全部完成销号验收。在整改整治过程中，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，动员党员群众共同参与环境整治，打造示范小区，发挥典型引领作用，切实解决群众“急难愁盼”问题。

## 阿城区 以“街道吹哨 部门报到”方式解决民忧

为深入推进阿城区老旧小区居住环境专项整治工作走深走实，破解老旧小区居住环境难题，切实解决百姓“急难愁盼”问题，阿城区实施政府主导、多部门同作战方针，凝聚全区各相关部门以及新闻媒体的智慧和力量，进一步攻坚克难，圆满解决了重点民生问题。

为此，活动开展期间，阿城区进一步压实了属地责任，依照“属地吹哨、部门报到”的原则，协同推进处理物业信访问题。由于住宅小区问题繁杂，针对个别业主侵占公共空间、楼道内堆放杂物、锁闭消防通道等个案行为，阿城区采取“街道吹哨、部门报到”的原则，住建、城管、公安、消防、属地、物业企业等多部门配合，共同研究化解小区涉诉信访问题，针对拒不整改的，进行了联合执法，通过有效治理，为居民提供了宜居环境，全力营造和谐稳定的社会氛围。

其中，针对金都府邸小区(二期)因供电高压柜故障频发停电引起业主上访问题，为彻底解决该问题，区政府主要领导亲自部署，组织区住建局、电业局、属地街道、物业企业召开会议，区住建局组织属地街道办事处对物业公司负责人进行了约谈，最终由物业企业自行出资28万元对高压柜进行了更换。

下一步，阿城区将持续推进“民呼我为 宜居冰城”主题活动，力争真正做到解民忧、纾民困、惠民生、暖民心。

## 南岗区 成立专班解决百姓“急难愁盼”

为全面提高南岗区的物业管理水平，切实解决群众反映强烈的城镇老旧小区居住环境差问题，南岗区第一时间组织区直各相关单位组建了老旧小区环境整治工作专班，制定工作方案，采取了“一条主线，三个结合”的工作举措，全力推进“民呼我为 宜居冰城”主题活动的深入开展。

为此，南岗区成立区工作专班，由区住建局牵头，综合协调各相关部门、各单位、各街道办事处和乡镇人民政府。区住建局、综合行政执法局、城管局、工信局、消防救援大队、旧改办等牵头部门，分别负责九个方面的专项整治，按照方案职责分工认领问题，建立台账，倒排工期，限期整改。

同时，结合南岗中心城区、老城区建设时相关设施不全的实际状况，通过老旧小区改造工程，补充必备民生设施，补充民生所需短板。改造围绕解决暖屋子、饮用放心水、园区绿化、管线更新等多个方面内容。在完成水、电、气、路、绿化、亮化和垃圾分类设施等市政基础设施维修完善的基础上，对公共活动场地、停车场、休闲活动场等设施进行了全面改造，改善了居民的居住体验，实现了老旧小区居住功能的换代升级。



## 松北区 结合“红色物业”创建 提升基层治理效能

松北区通过结合部门工作特点、红色物业创建、监督考评活动、“129民生快线”工作，深入贯彻落实“民呼我为 宜居冰城”活动要求，以“四结合”促进“四提升”。

为此，松北区老旧小区居住环境专项整治工作专班根据各单位、各部门的工作职责，印发了《关于贯彻落实“民呼我为 宜居冰城”主题活动的通知》，通知中明确了区级层面“两媒”信访问题的交办主体为区住建局，同时以被交办单位为主体，分为专班成员单位处理问题、属地街道办事处(镇政府)处理问题、区住建局处理问题三大类问题，由于多数信访问题涉及住建领域，又将区住建局处理问题进行内部细分，分为水、电、气、热、质量、房产、安全、维修资金、物业等九大领域问题。通过细致的划分，明确了信访问题的责任主体，提升各部门的工作效率。

同时，松北区住建局将“民呼我为 宜居冰城”主题活动与正在开展的“红色物业小区”创建扩面增效工作充分结合，通过党建引领、培训赋能、督导检查的全周期红色物业创建模式，提升基层治理效能。区住建局在水木天成小区召开松北区红色物业小区创建工作培训会(第三期)暨“民呼我为 宜居冰城”主题活动推进会。区住建局物业管理科成立督导检查小组，分片分组定期深入物业服务企业指导工作，真正打造出一批“组织建设好、党员队伍好、服务质量好、运营服务好、社会形象好”的物业服务企业和小区。

## 双城区 建立投诉问题台账 逐个梳理“限时”响应

“民呼我为 宜居冰城”主题活动开展以来，双城区按照“分类处置、分工负责、分级管理”的原则，建立健全物业小区问题用心用情马上解决的长效机制，并建立投诉问题台账，逐个梳理“限时”办结，实现群众反映的物业小区问题最短时间回应、最快速度处理、最小单元化解、最低社会影响。

此次活动中，居民所反映的问题主要体现在物业费缴纳、小区卫生、房屋维修、物业服务、车位管理等几个方面。针对群众在物业服务中提出的问题，双城区住建局采取“实时转件、直达项目、限时响应”的方式，直至问题涉及小区的物业项目经理及物业服务企业负责人，并抄告属地街道物业主管部门。同时，要求各物业服务企业要以物业项目为单位，建立小区问题台账；对重大投诉、群体投诉、反复投诉问题，要对照问题，举一反三，开展自查自纠、明确责任、及时整改，并倒查物业服务合同履行情况、相关岗位服务规范情况、投诉处理内部制度落实情况，查漏补缺，完善工作机制，不断提升物业服务品质，做好群众沟通，提高群众满意度，从源头上预防和减少投诉。

下一步，双城区准备在“民呼我为 宜居冰城”主题活动中，持续加大力度对业主的投诉问题进行多方面联动整治，并督促街道办事处对企业的检查，对重点问题进行彻底根治。