

“管家”变“冤家” 如何解疙瘩

——安徽省政协微协商聚焦物业管理暨纠纷多元化解

刘甜甜 本报记者 胡方玉

小区居民遛弯时发现围墙裂了一条缝，拍照发到业主群，@一下“居民助理机器人”，网格员“群主”立马“秒级回应”；紧接着，物业管理人第一时间到达现场，查看后确认属于常规维修范围，在2个工作日内修复完成，再通过机器人小助理反馈给业主……

3月30日，在安徽省政协“物业管理暨纠纷多元化解”微协商监督座谈会上，宁国市西津街道现场展示的为民办事云上平台，令大家眼前一亮，这种在微信群内植入“居民助理机器人”的创新做法，及时有效发现并“指尖解决”物业管理问题，获得一片点赞。

近年来，随着城市化进程的快速发展，小区物业管理过程中，业主的“高要求”和服务的“低标准”之间矛盾频发，

“管家”变成了“冤家”，让业主天天有感的“堵心”问题，量大、频发，且呈逐年上升趋势。如何才能化解这些“疙瘩”？

今年2月以来，省政协社法委与省高院、省司法厅、省民政厅、省住建厅、省信访局等单位召开工作协调会，成立专题调研组，围绕这一课题进行了充分协商，并提交了《关于小区物业管理暨纠纷多元化解微协商监督情况的报告》及《问题及建议四清单（征求意见稿）》，在会议现场充分协商座谈。

物业小纠纷，反映的却是大问题；业主小建议，体现的却是“大民意”。会议现场，委员、专家和住建、民政、司法等部门展开了积极的协商。

李锐委员表示，由于对物业服务评价标

准没有量化，业主对其服务承诺普遍持怀疑态度。建议积极宣传推广物业服务合同示范文本，把住建等相关部门对物业服务的指导性规范，量化为物业服务合同示范文本内容，强化物业服务标准化建设，做到物业服务、业主明白消费。

调研组认为，合肥市政协原副主席张炜建议，要健全小区综合执法机制，明确街道综合执法牵头责任，定期查处小区内违法违规行为。

省民政厅相关负责人对宁国市西津街道通过为民办事云上平台的相关做法表示认可，建议先在省内一些不同地区开展试点，加大探索力度。

“小社区，大社会。物业服务管理和矛盾纠纷多元化解，一头连着千家万户，一头

连着党委政府，是党委政府关心、群众关注、社会关切的民生实事。”省政协副主席姚玉舟指出，物业管理是民生领域的重要改革成果，继续发展壮大物业行业，提升管理服务水平，必须依靠深化改革，坚持“破立并举”善治理，群策群力办好实事，这对于提升基层社会治理水平、增强群众的幸福感和获得感具有十分重要的意义。

这次微协商微监督活动，是安徽省政协在去年围绕“小区物业管理”开展微协商微监督的基础上，继续聚焦“小区物业管理”坚持小切口、多维度、深层次，助力办好人民群众牵肠挂肚的民生大事、做好人民群众天天有感的关键小事；持续发挥好人民政协专门协商机构作用的一次生动履职实践。

为了练江流域“长治久清”

广东汕头市政协持续五年监督练江流域综合整治

本报讯（记者 林仪 通讯员 沈坚锐）“这次视察活动是第五年聚焦练江流域综合整治，这也是市政协今年的首场履职活动，充分体现新一届市政协紧紧围绕党委政府中心任务，积极回应人民群众所想所盼所急的履职担当。”汕头市政协领导在3月21日市政协常委会“巩固和提升练江流域综合整治成效”专题视察座谈会上，一语道出了汕头市政协持续五年开展练江流域综合整治民主监督的缘由。

2018年，中央第四生态环境保护督察组下沉汕头，对练江流域综合整治工作提出严厉批评。根据中央环保督察组和市委部署要求，市政协同市人大常委会开展练江流域综合整治联合视察巡查，组织全市各级政协委员和人大代表及机关人员近千人，组成18个调研组、93支调研小分队，深入练江流域沿岸18个乡镇（街道）、349个村（社区）挨户挨户开展调研巡查。共计开展3000多场次巡查访谈和巡查行动，整理4000份调研台账、形成18份视察巡查报告和1份综合视察巡查报告。随后几年，汕头市政协领导多次带队，就练江流域综合整治进展情况开展专题视察。市、区两级政协组织委员定期到练江流域开展巡查监督，为打赢练江流域污染防治攻坚战献计出力。

中央环保督察“回头看”以来，汕头市坚决贯彻落实习近平生态文明思想，严格对标对表中央环保督察反馈问题，突出抓整治、建设施、立机制、促转型，在强化截污控源、深化支流综合整治等方面下功夫。2021年，练江海门湾桥闸国考断面达到地表水Ⅳ类标准、15条重要一级支流水质均达到地表水Ⅴ类标准及以上，练江综合整治取得明显成效，得到中央生态环境保护督察组的充分肯定。

汕头市生态环境部门负责同志在专题视察座谈会上表示，“练江从‘污染典型’蝶变为‘治污典范’，这过程中，离不开各级政协组织和政协委员的持续监督和大力支持。”

参加专题视察的委员一路走一路看，大家认为，要深入学习贯彻习近平生态文明思想，深化推动练江全流域截污控源补缺工作，牢固树立以人民为中心理念，集中力量解决重点区域管网补缺工作，强化已建污水处理设施及配套管网的营养维护，加快推动生态补水项目建设，巩固拓展练江流域综合整治成效，才能真正实现练江流域“长治久清”。

视察组表示，将充分发挥人民政协民主监督职能，持续突出协商式监督的优势，锚定问题建言资政、凝聚共识，在参与中监督、在监督中支持，汇聚持续推动练江流域综合整治的强大合力。



关注假期食品安全

日前，江苏省苏州市吴中区政协组织委员专题视察全区食品安全工作，充分发挥职能优势，有针对性地建言献策，进一步依法监管、严格执法，有力保障人民群众“舌尖上的安全”。 袁中秋 倪炳华 摄

人勤春来早

——重庆垫江县政协委员助农备春耕一瞥

通讯员 李雪梅 本报记者 凌云

“大家选购种子，一定要谨慎挑选。种子的质量可关系到一年的收成，马虎不得！”近段时间，在重庆垫江县黄沙镇的集市里，每天都有一位手拿“小喇叭”的“宣传员”在街一边发放宣传手册，一边大声为村民“科普”春耕备种、农资产品购买的注意事项。

这位“义务宣传员”就是县政协委员、黄沙镇宣统委员刘增容。为确保全镇春耕生产开好局、起好步，刘增容瞄准赶集日人多的优势“见缝插针”，上午利用“小喇叭”、横幅标语、宣传手册、“村村响”广播、微信群等渠道，广泛开展春耕备种宣传工作，下午则组织镇村干部深入农户家中，有序引导村民储备农资产品，抓好春耕生产。

“有些农户的耕种意愿强烈，但家里劳动力不足，我们镇村干部要带头帮忙。”“镇上目前储备的水稻和玉米种子稍显不足，还得筹备1至2吨。”“对种子、化肥、农药等要抽查质量，确保农户用上质优价廉的农资产品。”……刚从村上回到办公室，刘增容就翻开随身携带的“小本本”，把工作一件件落实到人。

人勤春来早，田间耕作忙。在刘增容的带领下，黄沙镇组建春耕保障小队，排查了1万余亩耕地灌溉渠道，采购并分发2000余米地膜，组织60名党员干部志愿者深入缺乏劳动力家庭，帮搓“包谷肥球”培育玉米秧苗，抢抓农时培田撒播稻谷种子。

放眼望去，黄沙镇辖区的田间地头，正是一片春耕热潮。“只要他们站在田坎上，增产增收就有希望！”看到农民的生产积极性高涨，农耕技术大幅提升，刘增容欣慰地笑了……

共同 关注

福建省泉州市政协系统：

直面疫情 筑牢防线

本报记者 王惠兵

“星夜出发，前方采样。”“后方检测，昼夜不停。”3月，新冠肺炎疫情来势汹汹，让福建泉州这座充满烟火气息的城市不得不按下“慢行键”。但为了和病毒赛跑，许多人都拼了！

“您好，请出示健康码。”“戴好口罩，保持一米以上距离。”在泉州市鲤城区浮桥街道金浦社区，鲤城区政协委员、区法院党组书记龚雅群带领法院干警已在此连续多天协助做好核酸采样检测点通道把守、疏导分流工作。

在石狮市，市政协医药卫生

界委员倪孝渊连夜布置完辖区核酸采样点的院感工作和医务人员调度，来不及合眼，又匆匆赶往祥芝健康家园隔离点，统筹医疗组的工作，被大家称为抗疫期间“双线作战”的“拼命三郎”。

“我爱人快临产了，小区又实行管控，该怎么办？”

“外卖小哥怕变‘黄码’，不愿意送餐过来，我们吃饭怎么解决？”

自从被派驻到泉州晋江池店镇百信御江帝景、陈康镇泉公馆等封控管控点协助开展疫情防

控工作以来，解释沟通、情绪安抚、信息摸排、问题汇总上报等成了晋江市政协机关干部职工每天在一线做得最多的事情，全力扮演好“宣传员”“服务员”“信息员”等各种角色，是大家共同的使命。

“当前，疫情防控形势仍十分严峻复杂。”泉州市政协主席肖汉辉表示，全市各级政协组织和全体政协委员要迎难而上、攻坚克难，在关键时刻站得出来、顶得上，以实际行动彰显政协制度优势和政协委员担当，共同筑牢联防联控、群策群力的坚实防线。

身处疫情，我们责无旁贷

——江西省南昌市新建区政协同心战“疫”扫描

本报记者 王磊

3月中旬，江西省南昌市接外省协查通知，有2名初筛阳性人员曾在当地新建区活动。同时段，新建区长堽镇一商场在对员工例行核酸筛查中发现1名阳性人员。新建区成为南昌突发疫情防控的重中之重、难中之难。

连日来，新建区政协积极行动，昼夜坚守、爱心捐赠、志愿服务，为尽快遏制疫情扩散蔓延势头作出新贡献。

“身处疫情，我们责无旁贷。”自3月16日起，在城开国际学院社区，总能看到新建区政协主席黄云松忙碌的身影。合理安排人员分工，及时有效解决问题，确保防疫物资保障到位……在黄云松有效调度下，截至3月28日，城开国际学院社区顺利完成8轮核酸检测，累计检测人数43500余

人次，检测结果全为阴性。

“请佩戴口罩，有序排队”“请提前准备好健康码”“谢谢大家配合”……连日来，区政协机关干部积极协助社区干部和医务人员有序开展核酸检测工作。“一个网格一个网格、一个楼栋一个楼栋开展清理筛查，深挖细查潜在风险源，力争不留空白、不留隐患。”区政协秘书长邱少说。

“跟病毒赛跑，每一件工作都等不得、慢不得、拖不得。”新建区政协委员、民建新建区总支支部主委、区疾控中心主任邹淑萍作为区新冠肺炎疫情防控应急指挥部综合工作组组长恪尽职守。

傍晚7时，酒店工作人员客串起“快递小哥”，将这一份温暖送到各防疫工作现场。“能为抗击疫情提供一些帮助、奉献一份爱

心，是责任，也是光荣。”作为酒店合伙人，省政协委员、省总商会副会长肖志峰介绍，截至3月24日，共制作和送出了13266份爱心盒饭。

“老熊，你到那边把警戒线拉好”“新到一批防护服，建华你叫人一起搬进社区”……在新建区乌沙河社区疫情管控点位上，新建区政协委员、民进新建区总支委员、区供销社主任邓芳既是“指挥员”也是“战斗员”，参与核酸检测信息录入、物资调运、现场秩序维护、出入卡口人员管控，同时不忘为特殊困难群众送温暖，解决他们的急难愁盼……

“小邓，你到那边把警戒线拉好”“新到一批防护服，建华你叫人一起搬进社区”……在新建区乌沙河社区疫情管控点位上，新建区政协委员、民进新建区总支委员、区供销社主任邓芳既是“指挥员”也是“战斗员”，参与核酸检测信息录入、物资调运、现场秩序维护、出入卡口人员管控，同时不忘为特殊困难群众送温暖，解决他们的急难愁盼……

“小邓，你到那边把警戒线拉好”“新到一批防护服，建华你叫人一起搬进社区”……在新建区乌沙河社区疫情管控点位上，新建区政协委员、民进新建区总支委员、区供销社主任邓芳既是“指挥员”也是“战斗员”，参与核酸检测信息录入、物资调运、现场秩序维护、出入卡口人员管控，同时不忘为特殊困难群众送温暖，解决他们的急难愁盼……

钱塘江畔迎接高远未来

本报记者 鲍蔓华

连续两年获评浙江省唯一五星级国家新型工业化产业示范基地，制造业高质量发展指数在全省42个工业大县中排名第一，杭州市高新区（滨江）规上工业增加值增幅率达到了98.1%。高端制造业正在成为高新区（滨江）实现快速发展的“成功密码”。

高新区（滨江）“智造”实力越来越强，但区内智能制造企业生产空间受限的问题该如何破解？今年新春开局后，滨江区政协主席张玮就开启了企业、工业园区的走访调研，与经信、规划等部门座谈协商，了解区内智能制造企业生产空间需求和供给底数，提出加快提升传统工业园区、积极利用现有资源、持续拓展制造产业空间等6条建议，为区委区政府科学决策提供参考。

为区域高质量发展赋能一直是滨江区政协履职“重头戏”。

在张玮看来，只有走近高新，才能全方位精准对接企业需求；走实服务，则能多举措协调解决发展难题。政协要走深调研，深层次探索聚焦共性问题；走心协商，才能高位谋划推进企业发展。

50余家高新企业留下了区政协主席会议成员走访的身影，通过上下通达、政策宣讲、帮助反映和协调企业解决实际困难等，传递党政“好声音”，做好增信释疑工作。与企业保持着“热线”联系，为政企、中小企业与“链主”企业、委员企业与科研院所牵线搭桥，举办由政协委员或行业领域专家主讲的硅谷论坛等，利用政协联系广泛、智力密集的资源优势，帮助企业

更好立足高新区（滨江）做大做强，实现高质量发展。截至3月10日，区政协帮助解决企业反映问题100余件，涉及疫情下人防物防管控、“无疫单元”创建，产业转型升级等内容。

杭州高新区直播电商区域发展指数位居全国百强地区榜首，是“直播产业第一区”，针对直播电商产业快速发展所面临的短板和不足，区政协充分发挥专门协商机构的优势和作用，最大限度调动部门力量，直播企业积极因素，组织委员深入调研，为产业合规健康发展提出5个方面20条建议。

在2021年，滨江区政协围绕推进高端制造业发展打造共同富裕实践样板，召开了常委会专题议政性协商会。8个协商调研报告从设立产业基金、推进生命健康高端制造业发展、深化产学研合作等方面为发展具备滨江特色的“专精特新”高端制造业，打造高端制造业核心竞争力示范区出谋划策。

众人拾柴火焰高，区内的委员企业带头把握机会迎接挑战，在坚持自主创新发展，做强做优自身企业的同时不忘履职，围绕行业企业长远发展的问题深入调研、撰写大会发言材料和高质量提案。区政协第三届一次会议征集大会发言30篇，立案提案115件，涉及未来产业布局、人工智能产业、生物医药、元宇宙产业发展，大中小企业协同发展等内容。区委书记章登峰专门就此批示：政协委员提案见解深刻、建议务实，既洋溢着“青春味”，也体现了“高新味”。一条条意见，发自肺腑、切中时弊，体现出政协委员的责任和担当，一条条建议，犹如一缕缕溪流，汇入钱塘江，形成发展之潮。

委员影响委员 共同进步提高

——河北省宁晋县政协引导委员高质量履职发挥好主体作用

本报记者 高新国 通讯员 王敏 孟琴锋

参加了哪些活动，怎样发挥作用，有什么收获？今年初，在河北省邢台市宁晋县政协十四届二次会议上，7名委员登台发言晒履职成绩，在委员中引起强烈反响。现在，对照先进找差距、学方法，提升履职质量，已在全县政协委员中蔚然成风。

这是宁晋县政协特意为安排的大会发言，7名委员经层层遴选产生。去年7月县政协换届，新委员占60%，“有热情、没方法”，成为诸多新委员履职困惑。如何引导委员高质量履职？县政协举办培训，同时提出“委员全员述职”要求，让委员影响委员，共同进步提高。

年底，委员首先在自己所在的活动小组述职，活动小组推荐委员在界别述职，界别再推荐委员在常委会会议上述职。最后，遴选出的委员在全体会议上述职，起到榜样带动作用。

“委员全员述职”是宁晋县政协加强委员队伍建设的重要举措。“要一手引领委员履职，一手促进委员成长。”县政协主席李凤杰说，要为委员搭建好履职平台，让委员找到履职方向和目标。

在政协委员中开展“三百”活动，成为委员写好履职答卷的重点题目。“三百”活动内容具体为：百名委员引进、新上、技改一批好项目、大项目；百名委员结合乡村振兴，兴办一批办实事好事，结对帮扶一批困难家庭、困难学生；百名委员联络、引进一批人才，打造助力宁晋发展的人才库。

如何引导委员答好重点题目？“三百”活动方案出台第二天，县政协举办专题党课。通过“履职第一课”和集中参观县“四史馆”、烈士陵园活动，让委员们感到责任在肩，以实际行动奉献新时代。有精神感召，还要有机制推动。县政协设立9个委员活动小组，各小组由政协领导联系，机关干部联络，组长管理，加之首批选聘的38名社情民意专职信息员，形成履职小单元，进一步激发委员履职热情。

“‘三百’活动给委员履职提供了更多的参与机会和更灵活的参与路径。”曹东君委员说。目前，“三百”活动已促成落地项目6个、投资意向21个、帮扶困难学生34名，委员参加修补道路、资助贫困、敬老孝老等公益活动62项。

委员主体作用充分发挥，带来的是高质量履职成果。“没想到，关于完善339省道官台村路段路灯的建议，能得到县委书记的重视。”张会同委员在帮助村民解决实际问题中找到“存在感”。无独有偶，张利涛委员赴外地考察文化产业后，参与起草的工笔画发展报告，得到县委、县政府主要领导肯定性批示后，既兴奋又深感压力，体会到委员的责任担当。

如今，在宁晋县政协委员中已形成比学赶超的履职氛围。大家争做优秀委员，争相登台发言，展现风采，干出新时代新样子。