

山东全面推进“齐鲁红色物业”建设

物业服务融入社区治理 办好群众身边“关键小事”

物业服务管理直接面向千家万户，是群众关注的焦点、城市治理的难点。近年来，山东省认真贯彻落实习近平总书记关于“抓紧补齐基层党组织领导基层治理的各种短板”重要指示要求，聚焦解决物业服务管理这一基层治理难题，坚持“党建引领、行业主管、基层主抓”，全面推进“齐鲁红色物业”建设，引领推动物业服务管理有效融入基层治理，有效提高了群众获得感幸福感安全感。

条块统一——健全“红色物业”领导体制

全域部署推动。省委印发《关于加强新时代全省城市基层党建工作的实施意见》，省委组织部等8部门联合印发《全省城市基层党建全域提升攻坚三年行动计划》，将“红色物业”纳入全省城市基层党建工作布局，整体谋划、一体部署、全域推进；召开“齐鲁红色物业”建设现场推进会，制定关于以党建引领物业服务管理促进提升城市社区治理水平的《指导意见》，“齐鲁红色物业”建设《三年行动计划》，细化任务分工，明确标准要求和完成时限，构建起一贯到底、上下联动的工作体系。

强化市区统筹。把“红色物业”作为各级党组织书记抓基层党建述职评议考核的重要内容，推动市、区（市、县）党委书记牵头研究解决重点难点问题。市、区（市、县）普遍建立组

织、政法、住房城乡建设、民政、城市管理等多部门参加的综合协调机制，明确职责分工，定期会商研判，形成齐抓共管、职责清晰、协调有力的工作格局，推动物业服务管理由“单兵作战”向“多方联动”转变。

突出行业主管。充分发挥各级物业主管部门职能作用和专业优势，督促落实行业监管和党建指导双重责任，推动党建与业务互促共进。省、市两级物业主管部门单独设立物业管理处（科），16个市、110个区（市、县）依托物业主管部门成立行业党委，加强对行业党建工作的具体指导，直接管理近1000家规模和影响大的物业企业党组织。

落实街社主抓。结合深化街道管理体制改革，推动各街乡向街道（乡镇）调剂编制1.3万余名，强化街道社区抓党建、抓治理、抓服务职责。建立街道党工委负责同志召集的物业管理联席会议，定期研究办

理解决物业服务管理有关事项；在社区居委会下设环境和物业管理委员会，加强对物业企业和业委会的指导和监督。制定物业服务考核评价办法，明确街道社区党组织考核分值占比不少于30%，提高党组织话语权。

党建铸魂——厚植业委会和物业企业红色基因

打造“红色业委会”。山东省加强街道社区党组织对业委会筹备组建、换届选举的领导，建立业委会候选人联审把关机制，明确不宜作为业委会成员候选人的具体情形；积极推荐符合条件的社区“两委”成员、党员楼栋长、党员干部等带头人参选业委会成员，要求新成立业委会成员中党员比例不低于60%；推动具备条件的业委会全部建立党组织，建立业委会向社区党组织定期报告工作制度，引领业委会规范运行、有效履职，充分发挥业委会联结物业企业和业主的桥梁纽带作用。

培育“小区红管家”。加强物业企业党建工作，建立物业企业党建定期摸排机制，多措并举推进党的组织应建尽建，对未建立党组织的，全部选派党建工作指导员，落实发展党员计划倾斜、招聘党员职工等

措施，为建立党组织创造条件；推行物业企业负责人到社区报到制度，每年与社区党组织签订共建协议，至少认领1个社区服务项目；对无物业服务的老旧小区，结合老旧小区改造等工作，通过街道社区党组织领办公益性物业企业、引入国有企业等方式，为群众提供保洁、秩序维护等基础性物业服务；推动在网格（居民小区）建立党组织，将物业企业纳入网格党建工作体系，吸收符合条件的企业职工作为兼职网格员，延伸党的工作手臂和民生服务触角。

多元共治——奏响物业服务管理“大合唱”

党建引领协商共治。山东省实行街道社区党组织兼职委员制，注重吸纳符合条件的物业企业负责人、业委会成员担任“两委”兼职委员，引导物业企业、业委会有序参与社区治理；街道社区党组织牵头建立居委会、物业企业、住区单位等参加的议事协商机制，推广物业服务管理联席会议、业主恳谈会、人民调解委员会“三会”制度，搭建议事协商平台，定期组织各方共同协商解决物业难题；推行社区党组织开放式组织生活，与物业企业、业主委员会党组织党课联上、活动联办、

工作联抓，深化融合互动，凝聚治理服务合力。

“下呼上应”联动整治。结合推进基层综合行政执法改革和网格化服务管理工作，完善“网格呼叫、分级响应、部门报到”工作机制，推动综合执法力量常态化进网格、进小区，加强对违法建设、噪音污染、占用消防通道等行为的联动巡查和处置，做到快速响应、接诉即办；针对一些群众反映集中的难点问题，在全省开展物业领域“大排查、解难题、暖万家”专项行动，建立与12345市民服务热线沟通机制，定期梳理物业突出问题，今年已排查梳理8大类、52792个问题事项，由住房城乡建设、市场监管、城市管理、公安消防等部门联动开展专项整治，目前已化解90%以上。

社会力量参与治理。结合开展“一社区一法律顾问”工作，指导街道社区党组织积极引入律师服务，协助审核物业服务合同、协调解决物业服务管理有关矛盾纠纷等；加大专业性社会组织培育和引进力度，推动在倡导垃圾分类、规范停车、邻里守望中发挥好作用；发挥社会监督作用，指导各市定期在媒体公开发布物业服务“红黑榜”，倒逼服务质量提升。

青岛市：抓牢行业党建 领航“红色物业”

近年来，山东省青岛市全面贯彻中央和省委书记关于加强城市基层党建工作的部署要求，严格落实行业主管部门责任，以“红色物业”引领物业服务行业发展，实现行业发展与基层治理同推进、共提升。

坚持顶格推进，落实行业党建工作主体责任。青岛市强化顶层设计，出台《关于加强物业服务行业党建工作引领提升城市基层治理水平的若干措施》，提出18项具体措施，明确物业行政主管部门抓行业党建工作主体责任，积极构建“党建引领、行业主管、基层主抓”的物业服务管理工作体系。

完善组织体系，在全省率先实现市、区（市）两级物业服务行业党组织全覆盖，明确了市、区（市）、街道、社区四级抓物业党建工作具体职责任务。

坚持顶格协调，将加强物业党建工作作为行业主管部门党组织书记突破项目，明确1名副局级领导干部专职抓行业党建工作，选派6名专职党建工作指导员，指导帮助企业加强党建工作、培育打造党建示范点，进一步提升“两个覆盖”质量，截至目前已建立企业党组织151个。

坚持全面引领，推动物

业服务融入社区治理。青岛市坚持党建引领，推广“365”工作模式，聚焦“红色物业”全覆盖、服务水平提升、治理水平提高3大目标，通过联建共建、完善服务等6项措施，推进民主协商、多元共治等5项任务完成，实现物业管理与基层党建、社区治理融合共振。

坚持标准引领，制定“红色物业”创建工作细则和奖励办法，建立物业服务企业综合评价标准体系，强化党建成效评价和服务质量监管，推动物业服务企业积极融入基层治理。疫情防控期间，全市物业服务行业累计投入11万人次，消杀

病媒226万次，发放宣传材料855万份。国务院应对新型冠状病毒联防联控机制第十督导组对青岛“红色物业”发挥作用情况给予高度评价。

坚持典型引领，鼓励各区市物业服务行业党组织和企业结合实际，打造各具特色的服务平台。市南区为“红色物业示范小区”授牌，市北区组建街道“红色物业联盟”，李沧区举行“睦邻宜家工作站”授牌，城阳区搭建“红色管家”，以点带面促进了整体工作提升。

坚持问题导向，不断提升行业服务管理水平。青岛市建立问题“发现、处置、督办、评

价”闭环机制，统筹部门、企业和社会资源合力推进问题化解，累计整改解决物业管理服务问题1100余件。

开展“诚信物业”实践活动，开通物业企业信用信息查询端口，建立物业服务企业“红黑榜”，倒逼企业诚信经营，青岛市35家标兵企业、44个示范项目受到省住建厅通报表扬。

持续开展物业服务整治提升攻坚行动，督导物业项目800多个，全市物业服务行业精准化、精细化水平不断提升，一大批小区实现群众诉求处置达标率和满意度“双提升”。

淄博市：“红色业委会”激活社区治理“末梢细胞”

近年来，山东省淄博市以实施“红色领航”工程为牵引，发挥党的政治优势和组织优势，扎实推进“红色业委会”建设，聚力攻坚解决群众家门口的痛点、难点问题，以“小切口”撬动城市治理“大提升”。

强化顶层设计，推动全域部署落实。淄博市将业委会建设作为提升城市治理的重要手段，从制度层面加强谋划设计，全领域推动落实。一是明确“总要求”。制定城市品质提升《三年行动计划》，将业委会建设纳入工作要点，明确提出2022年底前组建率达到70%以上的目标要求，让基层干有方向。二是细化“施工图”。制定《关于强化党建引领加强业

主大会和业主委员会建设的指导意见》，压实街道社区党组织对业委会成立及换届的领导指导责任，细化规范19条具体措施，明确路径方法，做到有规可依、有章可循。

三是推动“全覆盖”。创新引入物业管理委员会制度，对无法成立业委会或业委会长期无法正常开展工作的，由街道、社区、建设单位、业主代表组成物管会，代行业主大会和业委会职责，推动实现兜底管理。目前，全市成立业委会和物管会922家，占比由原来不足20%提升到67%，临淄区、桓台县业委会成立率达到80%以上。

突出政治引领，充分彰显红色属性。淄博市确定了“一

个引领、三项职责”，即党建全面引领、选好人、定好位、办实事的工作职责定位，坚持关口前置，提升业委会质量。

一是严把人选质量。推行“红色楼长”全覆盖，选派“红色楼长”11819名，注重推荐业主中的社区“两委”成员、网格员、党小组长、楼长、单元长等担任业委会成员，明确7条业主委员会委员任职条件和9种不宜情形，落实以街道社区为主导的资格联审制度，真正把组织认可、业主信任的人选出来。

二是提升“两个覆盖”。推动符合条件的业委会全部成立党支部，支部书记担任社区兼职委员；落实开放式党组织活动，把物业企业、业

委会党员统一纳入社区党组织管理，构建起了同频共振、同向发力的组织体系。

三是完善退出机制。明确了9条业委会委员履职“负面清单”和6条终止资格条件，建立街道社区党组织领导下的业主委员会纠错和退出机制，今年以来，罢免36人业委会委员资格，切实提升了业委会人员素质。

规范运行管理，促进治理提档升级。淄博市注重发挥社区党组织主导作用，完善机制、搭建平台，推动业委会有效融入基层治理。

一是完善“四方联动”。推行社区党组织领导下的居委会、业委会、物业企业联动巡查、联动分析、联动处置，培

育形成了“党建联盟”“业主之家”“周周找茬”“四点议事”等自治品牌。

二是强化履职监督。建立业委会向街道社区党组织每月报告、年度述职制度，赋予党组织监督权和考核评价权，有效强化了对物业选聘、公共设施改造、动用大额维修资金等重大事项表决前的指导监督。

三是加强教育培训。市级层面先后举办3次专题培训，重点围绕业主自治等内容，采取专家讲解、经验交流等形式，累计培训360余人次；并同步指导区县因地制宜开展各类培训20余次，累计培训700余人次，切实提升业委会履职能力。

济南市：抓实社区物业党建联建 提升城市基层治理效能

山东省济南市聚焦群众关注的物业服务管理“关键小事”，以社区物业党建联建带动物业服务管理创新，提升城市基层治理水平。

健全社区物业组织体系，强化党组织核心统领作用。济南市出台党建引领物业服务管理“1+8”制度文件，制定“泉城红色物业”建设行动方案，建立起物业服务管理和基层党建、社区治理融合共振的“红色物业”制度体系；全面实施社区、网格“双向进入、交叉任职”，建立落实社区党建联

席会议、业委会印章社区监管等4项制度，对社区重大事项和有关资金使用，由社区党组织审核把关；建立街道物业服务联盟34个、社区物业服务综合党支部135个，通过组织联建、活动联办、服务联抓、品牌联创，今年推动235家物业服务企业、20家新成立业委会建立党组织、发展党员70余名。

深化社区物业联建共建，凝聚治理服务合力。济南市将物业领域7大类30多项工作全部纳入社区网格工作范

畴，选聘8300多名物业工作人员担任网格员，建立“1+1+N+X”工作联动机制，壮大社区治理和服务力量，超过60%的物业问题在网格得到解决；依托12345市民服务热线和网格全面实行物业投诉问题直转督办，形成问题第一时间发现上报、分级办理、及时反馈、限时办结全周期管理机制；基本实现物业小事不出网格、难事不出社区、大事不出街道；全面实行物业服务项目负责人社区报到制度，今年以来协同解决老旧小区电梯

人到社区报到、认领共建项目1850多个，依托社区党群服务中心、网格服务站等全部设立“红领物业之家”，在1.2万多个楼院单元设立“红色管家”，通过公共服务代办、物业服务上门、小微服务到家等方式，将服务送到群众家门口。

强化社区物业制度建设，提升党建引领基层治理效能。济南市由社区党组织牵头，建立社区、业委会和物业企业联动工作机制，实行多部门参与的物业综合执法，今年以来协同解决老旧小区电梯

加装、小区乱停车等物业问题2300多个；发挥社区党组织引领作用，建立社区物业“和事佬”、业主连心会、物业纠纷调解中心等协商议事平台1400多个，通过协商民主机制累计化解物业纠纷和突出问题2.2万多件；出台住宅小区物业服务质量监督检查办法等制度措施，赋予街道社区党组织物业服务质量和党建工作综合评价权，打造红色物业示范点35家，进一步强化了社区党组织区域统领功能。

枣庄市：推动物业管理服务有效融入基层治理

今年以来，山东省枣庄市坚持把党建引领物业管理服务工作作为推进基层治理的有效载体，探索实施系统谋划、党建引领、分类施策、集中攻坚、考核督导五项措施，推动物业管理服务有效融入基层治理，全面提升城市社区治理水平。

截至三季度末，全市居民小区业委会组建率由11%提高至22.6%，物业投诉量同比下降60%，群众的获得感和满意度得到明显提升。

注重建章立制。枣庄市狠抓建立健全制度体系，立标准、定任务，研究出台“1+X”制度体系，“1”即党建引领“满意物

业、温馨家园”建设提升城市社区治理水平的意见，“X”为加强物业管理的意见、业主大会和业委会工作指导规则和“三会三公开”等配套文件，让物业管理服务干有标尺、行有依据。

强化党建引领。目前，市、区（市）均已成立物业服务行业党组织，全市250家物业服务企业，共有党员557人，已成立党组织46个，选派党建指导员172人；将业委会党组织设立情况纳入备案管理内容，明确到2022年底，业主委员会组建比例不低于辖区住宅小区总数的70%，新成立或新换届业主委员会中党员比例不低

于60%。

分类施策覆盖。枣庄市坚持因地制宜、精准施策。对新建小区，重点加强物业服务量化考核及监督检查，规范提升前期物业服务行为；对无物业管理的老旧小区，探索实行区级补贴、街道打包管理、社区居委会成立物业公司、接管兼管、业主自治等五种模式，初步实现了居民小区物业服务全覆盖。市中区、峄城区连续3年按照每月0.2元/平方米标准，对不具备市场化服务条件的小区给予政策性补贴。

开展集中攻坚。枣庄市突出问题导向，以解决物业管理

中的痛点、难点、堵点问题为抓手，部署开展物业“1661”攻坚工作（“1”以党建引领为核心，出台6项管理文件，办好6大民生实事，制定1套评价体系）；针对群众反映强烈的小区环境卫生差、道路设施失修、车辆乱停放等突出问题，开展物业整治提升四项攻坚行动，实行月通报、季观摩、半年考核，健全“明确标准—全面排查—分类整治—跟踪问效—评价评估”闭环工作机制。截至10月底，全市共排查住宅小区893个，排查问题1420条，已整改落实1243条。

加强考核督导。全市物

业管理纳入区（市）经济社会发展综合考核和市直有关部门（单位）绩效考核。各区（市）将物业管理工作作为对镇街、部门考核的重要内容，镇街党（工）委把物业管理项目考核标准，将党建工作开展情况、业主满意度、镇街社区党组织评价纳入对物业企业考核；将信用等级别作为物业项目招投标、评先评优的重要依据，着力构建权责清晰、导向鲜明的监督考评机制。