

东营市：“五方办”打造物业共建共治共享体系

山东省东营市构建在小区(网格)建立党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业、驻区单位和网格员队伍“五方办”工作机制,形成以小区“小治理”推动城市治理“大提升”格局。

健全组织,强化联建,推动治理力量协同作战。东营市针对当前就物业抓物业、治理力量松散等问题,突出党组织的统筹作用,凝聚“五方”合力,做细小区(网格)红色物业。

一方面,健全联动体系。在健全市属物业行业党组织体系的基础上,结合油田社区移交、社区规模调整,以小区(网格)为基本单元,按照有支部、有阵地、有经费、有志愿服务队

伍、有协商共治机制的“五有”标准,把支部建在小区(网格)上,发挥领导核心作用。同步推进小区红色业委会建设,优化调整“双报到”单位、网格员配备,建强“五方办”组织体系。

另一方面,加强组织联建。在街道社区党组织主导下,结合“五方”各自职责,制定五张任务清单,细化工作任务,梳理确定各类服务事项128项。推行小区党支部书记兼任居委会、业委会负责人,物业服务企业党员负责人兼任小区“两委”委员,密切沟通联系和协调互动,共同解决物业问题。

健全机制,规范运行,推动物业问题多方化解。东营市健

全“五方办”联动机制,推动物业问题及时发现、快速办结,着力解决物业服务矛盾发现迟、解决慢、权重不清等问题。

一是即时发现问题。借助全市社会治理平台、12345热线等载体,发挥网格员定期进门入户的优势,第一时间发现问题线索,迅速进入解决程序,化被动为主动。

二是快速协调办结。建立物业服务问题台账,按照难易程度实行分级管理,街道社区党组织定期召开专题会议,积极协调解决,确保小事不出社区、难事不出街道。

三是上下各方力量。依托“网格吹哨、街区响应、部门报

到”工作机制,发挥“五方”中驻区单位的作用,推动执法、司法和住建等部门力量下沉社区、网格,推动部门快速响应、接诉即办;结合“双报到”工作机制,推动部门单位联小区包网格、社会组织进小区做活动,今年以来先后确定物业共建项目375个,协调投入各类物资450余万元,党员志愿认领物业服务小微事项化解率100%。

加强监管,提高质量,推动物业管理服务群众满意。东营市坚持把群众满意作为“五方办”工作的出发点、落脚点,强化监管考评,提升工作质量。

一方面,从严加强监管。推出物业服务“红黑榜”。街道

社区党组织结合“五方办”运行情况,对物业服务企业进行评价,对业主满意率高的物业项目落实奖励250万元,有8家业主满意率低的企业予以退出市场。

另一方面,注重发动群众。试点推行“四邻”社区创建。今年以来,以楼栋为单位召开物业服务协商会130次,对“五方办”协商确定的重大事项、重要问题,组织业主代表有序参与监督,居民参与积极性明显提高。加大物业服务管理政策宣传普及,引导居民群众树立正确的物业消费观念。近年来,通过推行“党建引领、五方联动”机制,直接协调解决业主问题2300余件,物业服务有效投诉率同比下降约20%。

烟台市：党建领航“红心物业”合力攻坚破解难题

近年来,山东省烟台市大力实施“红心物业”党建领航工程,发挥党的政治优势和组织优势,统筹各方力量资源,联动攻坚物业领域突出问题,全面提升物业品质和社区居民幸福感。

聚焦明责加压,全域协同齐抓共治。烟台市从理顺权责和职能入手,建立上下贯通、四级联动的责任体系,凝聚齐抓共管的合力。

市属系统指导抓。成立市物业行业党委,发布红色物业地方标准,指导各区市成立由政法、公安等12个职能部门组成的物业服务管理领导小组,完善自上而下的问题流转解决机制,研究解决政策性、机制性问题。

街道属地联动抓。街道党工委牵头成立“红心物业”党建

联盟,由办事处主任担任联盟书记,执法队伍、专营单位、物业企业等为成员,把物业管理纳入“街呼区应”平台,强化物业问题联动处置,实现“街道随叫、各方随到”。

社区具体协调抓。指导社区党组织建立“红心物业”党建联席会议制度,由党组书记召集,街道干部、社区民警和业委会、物业企业负责人等参加,协调解决群众诉求,物业纠纷。推行支部建在小区上,搭建小区党支部、业委会、物业企业议事平台,对重大事项实行小区党支部优先。

聚焦攻坚克难,靶向发力精准施治。烟台市对准物业服务管理3个最突出问题,实施专项整治行动,集中力量攻坚解决。

实施无物业老旧小区专项整治。结合老旧小区改造总体规划,把物业管理作为前置条件,对679个无物业老旧小区逐个摸排、分类建账,推行组建国有企业接管、街道社区党组织领办物业服务实体等5类方案,设立1000万元扶持资金,开发“全过程监管系统”跟踪推进,今年首批解决了93个无物业老旧小区,2024年底前将全部清零。

实施物业问题重点小区专项整治。在全面摸排研判基础上,确定25个重点小区,明确4方面23项重点任务,坚持“一小区一对策”,挂靠领导、限期办结,先后解决停车管理不到位等事项307件。

实施化解物业投诉专项整治。建立物业投诉月报制度,每月与政务服务热线共享数据、协同研判,及时解决突出问题;与高校合作建立市级大学生物业实践基地,建成区市、小区等物业党群服务中心69处,指导芝罘、牟平等开发运行“芝心物业365”“红牟物业云”平台,打造“物业智脑”,高效联动处理投诉,物业投诉率同比下降21%。

聚焦质量监管,闭环管理严抓促治。烟台市健全物业服务质量管理考评、“红黑榜”管理等机制,抓实考评、管理、整改等各个环节,建立行业监管闭环体系。

抓实考核评价。制定物业服务质量管理评价办法,细化公共卫生服务、公共设施设施维护运行等13项评价标准,按照业主、街道社区、主管部门、业委会评价各占70%、15%、10%、

5%的比例,每年对物业企业进行满意度评价,重点管理每个区市后10名的物业企业。

抓实激励整改。对红名单企业,给予行政审批容缺受理等9项激励措施;对黑名单企业,严格落实下调收费标准、限制承接项目等13条惩戒措施;对拒不整改、影响严重的,加大媒体曝光力度,着力淘汰服务差、管理乱、居民不满意的物业企业。

潍坊市：探索推行街道社区领办“红色物业”

近年来,山东省潍坊市积极适应城市化快速发展和群众对美好生活向往新要求,以提升老旧小区物业管理服务为切入点,探索推行街道社区领办“红色物业”,蹚出了一条党建引领基层治理的新路径。

坚持党建引领,突出统筹推进。潍坊市针对多数老旧小区规模小、环境差、市场化物业不愿进驻等突出问题,多措并举推进物业服务兜底覆盖。

一是强化市属系统,市级成立社会治理效能提升攻坚专班,统筹推进“红色物业”工作;结合开展“一事一品”集中攻坚,推动6名区(市、县)委书记将“红色物业”作为突破项目,牵头推进实施。

二是强化行业主管,成立市、县两级物业行业党委,精选业务骨干,配强工作力量;发布《老旧小区红色物业工作规

范》,明确社区物业公司服务运行36条标准,强化物业服务考核评价,实现“红色物业”有标可依、有据可考;实施116个老旧小区改造项目,开展物业用房管理、停车管理等“八大专项整治行动”,规范物业管理、优化小区环境。

三是强化街社主抓,街道、社区分别成立物业党建联席会议,由党组织书记定期召集社区物业、业委会及有关部门研究解决困难问题,构建上下贯通的责任体系。

坚持因地制宜,突出分类施治。潍坊市坚持“一小区一策”,结合老旧小区实际探索多种形式的“红色物业”。

针对村改社区物业管理问题多的小区,由街道党工委指导村改居集体经济专业合作社成立物业公司、在社区下设服务站,吸收网格员、楼栋单

元长等进入物业队伍,提供物业服务;同时,在街道成立物业管理服务中心,由副科级以上干部担任主任,牵头协调街道职能部门联动解决物业管理突出问题。

针对无物业服务、无管理单位、无人防物防的“三无”小区,探索社区党组织领办“红色物业”,以社区工作人员参股为主成立股份有限公司,依法办理营业执照,进驻居民小区,突出公益底色,实施“政府先期投入+低收费+先尝后买”的工作模式,自主经营、自负盈亏。

针对物业服务管理质量差、居民自治意愿强烈的小区,由街道社区党委引导居民小区党员业主参与成立红色业委会,实行业主自治、物业自管,将收缴的物业费通过聘请职业经理人、购买服务等方式用于物业管理。

整合。潍坊市建好用好智慧信息、服务阵地、社区共治“三大平台”,凝聚各方资源有机融入基层治理。

一是开发智慧平台。运用现代信息技术搭建“社会治理信息平台”,依托平台吹响“红黑哨”,实施运行“居民吹哨、物业报到”“街社吹哨、部门报到”机制,快速化解矛盾纠纷。

二是建强阵地平台。通过找资源、找骨干、找空间、定规约“三找一定”工作法,最大限度挖掘小区可用人、财、物资源,建设“红色驿站”“党群微家”等党群服务站,领办家政、养老、医疗等300余个服务项目,组建1.3万余人的“红小二”服务队,让群众在家门口就能享受便利服务。

三是搭建共治平台。成立“社区+园区”“社区+商圈”“社区+特色街区”等不同类型的

“红星服务联盟”,链接各方资源力量,凝聚基层治理合力;运营全省首家中帼家政广场,建设“红色家政”社区服务站,推动家政服务行业与红色物业深度融合;组织“双报到”党组织、党员下沉到居民小区、提供贴心服务。

坚持稳妥有序,积极推动转型。潍坊市在街道社区领办物业有效解决治理难题的小区,稳妥推动物业服务向市场化转型升级。积极探索国有物业企业兜管、市场化物业服务企业“微利”多管模式,灵活运用聘用职业经理人、专业物业工作者等方式,引导街社党组织剥离经营职能,强化监管职能,将老旧小区物业管理服务向“市场化调节、可持续发展”的路子上推。

不断提升了物业管理服务的规范化、标准化水平,实现了老旧小区“长治久安”。

济宁市：打造“红色服务队”切实为民解难题

近年来,山东省济宁市全面深化党建引领物业服务管理,坚持党建引领、行业主管、基层主抓、企业先行,整合各方力量资源,全面建立起四级上下联动、一贯到底的管理体系,规范提升物业管理服务质量,把物业企业打造成“红色服务队”,赢得居民群众满意。

二是加强行业党建。市、县全部成立物业服务行业党组织,制定完善行业监管、信用评价等制度,推动将党建写入物业协会章程和行业自律公约。街道党工委明确专门机构,社区党组织推动成立环物委,加强对物业企业和业委会党建工作领导。

三是建立联席会议制度。市、县建立组织、宣传、住建等10部门组成的“红色物业”联席会工作机制,联合督查调研、解决重要事项,凝聚

齐抓共管的强大合力。

健全运行机制,强化多方联动共治。济宁市注重发挥党组织领导作用,推动社区物业服务管理协商共治,引导推动各类治理主体积极参与。

一是构建协商联动机制。健全街道、社区党组织领导下的社区居委会、业委会(环物委)和物业企业协调联动机制,定期组织各方共同协商解决难题。

二是强化监管评价。出台物业企业信用信息管理办法,赋予县市区、街道、社区评分权,将企业党建、参与社区治理等纳入评价内容,定期公布“红黑榜”,作为创建“红色物业”品牌重要依据。目前,评定AAA级企业15家、C级企业5家。

三是引导各方积极参与。扎实开展物业领域“大排查、解难题、暖万家”行动,将物业服务管理作为“深化双报到、为民服务解难题”活动的重要内容,将在全市开展的民意“5”来听行动与物业项目经理“接待日”活动相结合,每月5日、15日、25日“民情书记”下沉城市小区,倾听群众意见,解决群众诉求。目前,收集物业管理服务方面诉求5.6万条,现场解答3.3万条,办理2.1万条。

做实小区阵地,实现共建共治共享。小区是物业服务的主阵地,济宁市通过延伸组织体系,促进物业服务质量提升,推动小区治理共建共享。

一是建设小区党支部。在符合条件的居民小区全面设立

党支部,实体化运行,与物业企业、业委会协调配合,鼓励物业企业党组织负责人兼任小区党支部成员。二是建好“红帆驿站”。在居民小区依托物业服务用房建设“红帆驿站”,打通服务群众最后100米,每年从服务群众专项经费列支不少于1万元,用于物业党建项目化运作。目前,物业企业认领党建服务项目580个。

三是兜底管理服务。在小区设立环物委事务组,通过划片打包引入物业企业、社区领办物业服务公司等方式,为老旧小区提供基础兜底服务,解决老旧小区无人管、环境脏乱差问题。目前,全市物业管理覆盖率由年初的75%提升到90%。

泰安市：让党的工作融入柴米油盐、万家灯火

物业管理服务作为城市基层治理的重要一环,日益成为城市基层治理体系和治理能力现代化水平的“标志符”“评价器”。今年以来,山东省泰安市从夯实党的执政基础的政治高度和提高群众满意度的现实需要出发,提出“聚合力、建体系、优机制、破难题”总体思路,狠抓物业领域党建联建带动提升城市基层治理水平,让党的工作融入柴米油盐、万家灯火。

加强顶层设计聚合力。泰安市把物业领域党建联建作为全国城市基层党建示范市建设重要内容,列为市委书记抓基层党建重大项目。

市委书记崔洪刚同志明确提出城市社区治理效能如何,要用物业管理水平这把尺子量一量,必须强化党建引领,统筹各方力量,破解难点堵点,打一场小区物业升级攻

坚战。

泰安市出台《红色物业·宜居泰安》暖心工程《行动方案》,召开全市工作会议部署推动,确定15个社区先行试点,市区成立工作专班强力推进。

泰安市委指导住建、财政、房产管理中心等部门制定物业管理服务奖补资金管理暂行办法等配套措施,列支财政资金2100余万元、党费350余万元支持,凝聚起基层治理齐抓共管强大攻坚合力。

建强组织体系夯基础。泰安市针对近年来特别是新冠肺炎疫情防控中暴露出来的社区治理到了小区楼栋、进不了居民家中的问题,建立上下贯通、条块结合、全面覆盖的物业领域党组织体系,形成各类组织参与的“众星捧月”生动局面。

重构社区党组织设置,建立社区党委—网格党总支—

小区党支部“金字塔”型党组织架构。目前全市202个城市社区已建立社区党委175个、网格党总支664个、小区党支部1288个。

加强物业企业和业委会党组织建设,市县两级成立物业行业党委,引导物业企业和业委会及时建立党组织,明确业委会党员比例不低于60%,新成立业委会主任必须为党员。

大力推动小区、业委会和物业企业党组织融合交叉任职,提倡小区和业委会党支部书记“一肩挑”,物业企业党员负责人兼任小区党支部副书记,把党建引领落到实处。

优化工作机制提效能。泰安市建立党组织领导下的物业领域各类组织融合互通、协同联动、运转高效的运行机制。

街道层面,设立红色物业专委会,街道分管同志主

任,吸收社区和部分业委会、物业企业党组织书记为成员,实现物业服务资源力量优势互补。

社区层面,成立红色物业联席会议,由社区党组织书记召集,吸收街道干部、驻地民警和小区、业委会、物业企业党组织负责人参加,共同研究解决问题。

小区层面,建立协商共治机制,小区党支部当好“红娘”,引导业委会、物业企业和群众“有话对我说”“有事我来办”。积极培育孵化各类社会组织,在倡导市民规范停车、文明养犬、邻里守望中发挥作用。

破解难点问题促提升。泰安市针对物业费收缴率低的问题,将缴纳情况作为“两代表一委员”推荐评价和文明单位评审的重要依据,动员机关企事业单位党员干部带头缴纳物业费,试点社区物业费

收缴率由不足50%提升到90%以上。

针对物业服务覆盖率低的问题,全市成立36个公益性物业实体,对市场失灵的小区实现兜底覆盖。

针对部分物业企业和业委会履职不到位问题,指导业委会和物业企业列明权责和服务清单,制定物业服务企业监督考核和业委会工作考核评价《指导意见》,设立“红黑榜”,赋予社区党组织综合评定权,依法清退履职不力的物业企业。

针对社区和物业服务用房移交难的问题,出台《实施办法》,建立服务用房配建、移交链条工作机制,凡不交房的问题,将缴纳物业费作为“两代表一委员”推荐评价和文明单位评审的重要依据,动员机关企事业单位党员干部带头缴纳物业费,试点社区物业费

威海市：以党建服务标准推进物业企业规范化发展

推进红色物业工作,建强物业服务企业党组织是关键。山东省威海市坚持以标准化促规范化建设,出台物业企业党建服务标准15条,有效提升物业服务质量。

精准推进“两个覆盖”,让党旗在物业企业飘起来。威海市成立物业管理行业党委,市住建局党组副书记兼任党委书记,配备6名专职人员,负责全市物业企业党建工作;区市成立物业管理行业党总支,具体指导推进“两个覆盖”工作。

出出台《威海市物业管理办

法》,对物业企业建立党组织提出明确要求,推动党建要求写入物业公司章程,并作为物业企业考核的重要内容。目前,全市365家物业企业,建立党组织183个,覆盖率63.8%,实现应建尽建。

加大物业企业党员培养发展力度,单列发展指标,注重在物业企业出资人、关键岗位负责人中确定发展对象,今年全市物业企业人员提交入党志愿书270份,接收为入党积极分子114名,拟发展党员107名。

加强党员队伍建设,有效

发挥先锋模范作用。威海市将物业企业党员培训纳入区市党员教育培育总体规划,实施“头雁、栋梁、种子、智匠、青林”素质提升工程,按照“业余、小型、分散、务实”原则,每名党员每年集中培训时间累积不少于32学时,党支部书记和班子成员每年集中学习时间不少于56学时。

推行党员量化积分管理制度,将积分情况与党员参加组织生活、日常工作、志愿服务等情况挂钩,每季度确定公示相应分数,激励党员争先创优。

鼓励物业企业负责人担任

社区“两委”兼职委员,组织物业企业党员到社区报到,开展“亮身份、比形象、亮承诺、比服务、亮业绩、比奉献”三亮三比活动,每年参与社区志愿服务活动不少于2次,共同认领微心愿1.8万个,打造“快乐种植园”等党建项目1160个。

坚持抓两头带中间,推动工作整体提质增效。市级列支960万元,分层培育、重点打造100个红色物业党建示范点,纳入“两新”组织“百千万提升工程”,一企一策制定推进措施,年底进行综合验收;在市级主要

新闻媒体开设专栏,宣传推广物业企业党组织典型36个。

出台行业自律公约,修订完善住宅维修资金管理、物业服务招标投标等办法,成立矛盾纠纷调解等6个专委会,强化对物业企业的监管,倒排40个物业企业进行重点整顿,约谈项目16个,通报物业企业20个。

开展“红色物业·情暖万家”等活动,实施无物业老旧小区“红色管家”项目,综合整治物业问题3万多个,群众满意度从57%提升至88%,物业费收缴率提升12%。