

天桥区： 社区物业党建联建提升服务管理成效

近年来,山东省济南市天桥区按照中央和省、市深化城市基层党建工作有关要求,树立全域理念,坚持党建引领,大力推进“红色物业”建设实践,强化政策供给、夯实基础保障、抓实关键举措、提升整体效应,推动居委会、业委会、物业服务企业等多方联动,党建引领物业服务管理成效明显提升,构建起党组织领导下的区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的“红色物业”建设新格局。

突出党建引领 健全物业服务管理体系

天桥区突出党建主心骨地位,发挥政治牵引力,着力把党的组织嵌入物业服务,抓稳做实物业服务。

一是建强党的组织。天桥区抓好党组织嵌入工作,采取单独建、联合建、挂靠建、选派党建指导员的“三建一派”方式,积极推进物业服务企业和业委会建立党的组织,开展党的活动,通过大力实施“红色物业”双覆盖攻坚行动,不断扩大小区物业服务企业和业委会党的组织和工作覆盖率。目前,全区65家物业服务企业有48家建立党组织,选派党建指导员65名。天桥区依托区住建局设立区物业服务行业党委,由住建部门分管负责人担任书记,吸收区直有关单位、街道和物业服务企业党组织负责人担任委员,指导推进物业服务行业党建工作,推动党的建设与行业主管部门指导监管职能互相融合。天桥区推动街道成立物业管理办公室、社区物业工作指导委员会,重点抓好辖区内的物业管理工作和物业服务企业党建工作。

二是加强队伍建设。天桥区全面实行社区“双向进入、交叉任职”,积极推荐符合条件的社区“两委”成员和社区党员兼任物业公司监督员,吸纳优秀物业服务企业党员负责人兼任社区党组织委员,有效加强党组织对物业领域各类组织和各项工作的领导。北坦街道华黎社区在小区业委会换届中,推荐社区“两委”成员、党小组长、网格党支部书记通过法定程序进入业委会,业委会委员中党员比例超过60%，“红色力量”进一步增强。天桥区还加强物业服务企业党组织书记队伍建设,每年定期组织党支部书记培训,采取发展党员计划倾斜、招聘党员职工等措施,有效储备党组织后备人才,壮大物



济南市天桥区北坦街道康都物业服务企业组建红色物业志愿队,开展消防安全、绿化环保、养老救援等形式多样的志愿服务活动。

服务企业党员队伍。山东康都物业管理有限公司党支部通过不断强化正面引导,物业公司党员人数从最初的5人发展到现在的20余人。

三是优化提升服务。天桥区依托社区党校、“19点课堂”“网上e学堂”“书记直播间”等平台,通过“集中+分散”“固定+流动”“线上+线下”“上门送学”等方式,为物业服务企业提供落实“三会一课”、组织生活会和民主评议党员等制度的活动场所、学习平台,确保物业党组织党员学习全覆盖。同时,天桥区在物业服务窗口设置党员示范岗,划分小区党员责任田,为党员发挥作用搭建实践平台。天桥区社区居委会、业委会、物业服务企业联合举办社区邻里节、重阳敬老、新年联欢等节庆活动,满足居民多层次需求,不断增强群众认同感、幸福感、获得感。

突出规范高效 提升物业服务管理成效

天桥区充分发挥党组织核心引领作用,形成物业服务企业、居委会、业委会等物业管理各方有机衔接、良性互动的良好局面。

一是健全分类管理法。天桥区根据不同类型小区特点,全面摸清物业服务管理情况,因地制宜、分类推进管理方式,按照成熟商品房小区注重提升生活品质、拆迁安置房小区注重化解矛盾问题、单位宿舍小区注重发动居民自治、开放式小区注重改善基础设施等类型予以分类管理。2020年,天桥区根据不同小区类型,打造了15个“社区党建+红色物业”社区示范项目,创建了5个物业服务企业品牌,为全区党建引领“红色物业”树立标杆。

二是发挥网格化治理作用。天桥区注重将物业服务企业纳入网格党建工作体系,吸收一批符合条件的物业服务企

业职工作为社区兼职网格员,积极下沉到网格一线,及时发现问题、解决问题。同时,天桥区依托具有活动室、服务工作室、协商议事角等作用的多功能网格工作室,设立物业服务问题采集站点,建立“采集上报—受理处置—反馈考核”闭环工作机制,有效提升物业服务企业的工作效率和工作质量。自2020年以来,天桥区网格服务管理中心累计收集社情民意882条,推动解决居民楼供暖、天然气入户等物业服务问题577件,形成了“人在网中走、事在格中办、办好格中事”的格局。此外,天桥区赋予街道党工委、社区党组织对物业服务企业职工网格员的“用、考、察、评”权力,定期向物业服务企业反馈考核结果,供其作为评先评优、绩效奖励的重要依据。

三是构建配套保障机制。天桥区注重经费保障,向新建的物业服务企业党支部拨付5000元的启动资金,且每年按照3000元的标准予以党建工作经费补助,保证物业服务企业党组织正常有效运转。同时,天桥区注重阵地保障,在一些有条件的小区设置议事厅,为小区居民定期开展集中学习、讨论交流、民情分析等活动提供场所,为开展“红色物业”活动提供保障支撑。社区在党群服务中心为物业服务企业、业委会设置办事窗口,为居民提供了物业咨询、意见反馈、投诉调解等服务。天桥区还建立完善考核评价机制,加大居民满意度、物业投诉率等指标在物业服务企业、社区等考核项目中的权重,加强社区党组织对所辖组织的工作指导和监管,推动物业服务企业不断自我改进、自我提升。

突出共驻共建 凝聚“红色物业”建设合力

天桥区坚持以人民为中心

的发展思想,把群众满意作为工作的出发点和落脚点,引导党员、志愿服务者以及政府部门等力量参与,统筹各方资源,推动共驻共建,凝聚红色物业建设的强大合力。

一是构建多方联动机制。天桥区落实社区党组织与业委会、物业服务企业党组织党课联上、活动

联办、工作联抓等制度,要求小区物业服务企业负责人到社区报到,积极认领社区党组织党建服务项目,参与志愿服务活动。天桥区探索建立纠纷调处机制、突发问题快速反应机制,在新冠肺炎疫情防控初期,天桥区华黎社区党总支第一时间联合业委会、物业公司召开应对疫情紧急部署会议,经三方协商合作,立即对社区开展集中消杀;在防疫物资紧缺的情况下,通过各种渠道购买消毒原液,由社区党组织和物业公司分装后,免费发放到了每家每户,有效保证了辖区居民生活安全。天桥区堤口路街道将物业服务同网格化治理相结合,探索建立网格内“5651”快速反应工作机制,针对小区部分车辆乱停、噪音扰民、高楼抛物等问题,小区物业网格员第一时间介入处理,切实提升小区居民对物业服务的满意度。

二是健全协商共治机制。天桥区社区党组织发挥联结纽带作用,牵头建立由居委会、业委会、物业服务企业共同参与的“三方共商”平台,定期召开社区大事共商月例会、联席评议物业业主恳谈会,制定议事规则和工作流程,将物业收缴标准、服务内容、维修基金使用等事项纳入共商范畴。制锦市街道推行“锦上添花”协商民主制度,将物业公司负责人纳入社区协商议事委员会,采取民情恳谈日、睦邻院杂谈等形式,及时解决小区内各类物业纠纷,形成协同议事的联动服务机制。天桥区还建立落实物业服务企业服务清单、业委会权责清单、街道社区党组织考核评价清单“三张清单”制度,进一步明确责任分工,推动业委会、物业服务企业有序参与到小区治理的工作中。

三是培育志愿服务力量。天桥区立足解决基层自治力量不足的难点,推动更多的社会

力量加入到“红色物业”建设中,进一步扩大“红色物业”建设社会效应。北关社区以党建引领志愿服务,以物业公司、驻区单位、社区党员等为骨干建立起“便民、安民、助民、乐民”4大类25支志愿服务队伍,逐步打造具有北关特色的志愿服务“朋友圈”,年均开展平安社区、绿色环保、关爱服务、文明养犬劝阻等志愿服务活动300余次。制锦市街道组建以社区党员群众、驻地单位、物业服务企业、退役士兵为主体的志愿服务队伍35支、志愿者700余人,开展疫情防控、环境整治、扶老助弱、文明倡导等各类活动6000余人次。

积极探索老旧小区 物业服务管理有效路径

天桥区为破解老旧小区人员结构复杂、群众诉求多元、物业管理服务缺失等难题,创新推出“先体验后付费”“自助点单”“红色管家”等一批物业服务新模式,推动“红色物业”提质增效。

推广“先体验后付费”选择物业模式。天桥区在街道层面建立“物业管理红色联盟企业库”,为老旧小区优选物业服务企业,积极引导物业公司先服务、后收费,由居民自治小组对物业服务企业的服务进行为期一个月的考核,通过“先体验后付费”方式,让居民感受到身边居住环境的变化,提高居民对物业服务的认可度,有力破解老旧小区物业管理费难收缴的问题。

推广“自主点单”选择服务模式。天桥区将物业服务企业的服务内容细化为维护停车秩序、公共区域卫生保洁、便民维修服务等项目,通过调查问卷、民情恳谈会等形式,由小区居民“自主点单”投票选择物业服务内容,物业服务企业以项目化服务形式入驻小区,开展专业化、精准化的服务。项目化物业服务的实施,既降低了物业服务企业的运行成本,又实现了有偿低价地解决居民生活难题。

推广“红色管家”管理物业模式。天桥区注重优选具有较高威信、较好群众基础和较强管理能力的党员、楼长等成立“红色管家”居民自治小组,负责对接物业服务和管理,对物业服务企业进行考评。同时,天桥区注重发挥党员示范带动作用,广泛动员居民参与到小区的管理中来,助推老旧小区物业管理走出一条长效管理的新路。