

山东省日照市岚山区： 社区物业党建联建解“万人社区”治理难题

■中国城市报记者 郭文治 孟航

社区是社会治理的基本单元,也是社会治理的主战场。习近平总书记指出,要创新社会治理体制,把资源、服务、管理放到基层,把基层治理同基层党建结合起来。

近年来,随着城市化进程的加快及大项目落地,山东省日照市岚山区出现大量拆迁安置社区。如何适应拆迁安置社区治理新形势,提升社区治理效能,成为岚山区城市基层党建的重要课题。对此,岚山区坚持以党建为引领,以打造社区物业党建联建的“红色物业”为抓手,在官山社区进行试点,积极探索“万人社区”治理新模式。

找准问题 明确方向巧“诊脉”

日照市岚山区官山社区是为服务山钢、日钢大项目建设,集中搬迁安置的大型社区,由13个村拆迁组成,有楼房9908套、约6600户22000余人。与成熟的城市社区相比,该社区包含了诸多安置社区存在的典型问题:

一是“万人社区”治理难提升。“搬得出、住上楼”只是第一步,官山社区作为日照市最大的拆迁安置社区,人口多、体量大,如何提供更高质量的物业服务,帮助居民实现由农民到市民的转变,是社区治理的首要难题。

二是“各自为政”模式难适宜。官山社区作为典型的混居区,人员结构、居民需求等情况复杂。社区先后尝试通过各村自聘物业、市场化运作等方式进行治理,但均因管理不顺、推诿扯皮,引起社区居民极大不满而以失败告终。

三是“物业包办”服务难跟上。面对拆迁安置居民的新需求,由于缺乏矛盾协调化解机制,传统物业企业难以应对,服务质量低,出现社区、物业管理“两张皮”现象。

为破解上述问题,岚山区坚持党建引领,创新探索“社区+合作社+物业企业”运作模式,有效破解“万人社区”治理难题,走出一条社区、居民、物业企业共同受益的“红色物业”创新之路。

多措并举 探索治理新路径

坚持党建引领,创新“红色模式”。岚山区针对拆迁安置社区的物业服务管理难题,探索开展了“社区+合作社+物业企业”红色物业服务模式,由官山社区党委主导,引进日照市正和物业有限公司投资入股,指导社区徐家村、大尧沟村、大庄子村等5个村股份合作社集体入股,共同注资成立日照市正和官山物

业有限公司,注册资本200万元。其中正和物业有限公司占股51%,剩余49%股份由5个参股合作社等额认缴,每年参股的合作社保守收入不低于2万元。公司注册成立时,同步成立股东会,5个股份合作社选择1名代表作为监事,监督物业公司工作,在重大问题决策中,由股东会决定。同时,物业公司第一时间成立党支部,党支部书记由公司董事担任,并进入社区党委任兼职委员,5个股份合作社理事长又同步担任社区党委委员,通过“双向进入、交叉任职”方式,使社区党委在与物业公司协调过程中,增加了话语权,有利于更好地为社区居民争取权益。

坚持多元协作,汇聚“红色资源”。岚山区积极构建以物业公司党支部为内环,业委会党支部为中环,社区党委为外环的“三环共建”议事协商机制,由官山社区党委牵头,定期组织业委会、物业公司、“双报到”单位等召开党建联席会议,建立党建项目认领制度,组织报到单位、物业企业与社区党委签订党建联建协议,针对居民反映比较集中的问题,推动相关单位主动进行认领。比如,区政府办公室帮助官山社区协调解决了党群服务中心用电问题;新岚山公司帮助社区维修塌陷道路,安装门卫房、道闸等设施;公安、消防、行政执法等部门定期组织人员到社区开展相关知识讲座;今年由物业企业先后筹资500余万元,对居民反映集中的社区监控、单元门、门禁等硬件配套进行维修更换,有效解决了社区长期存在的历史遗留问题。同时,官山社区全面推行“大党委”运行模式,制定出台打造“幸福官山”党建+项目的实施方案,吸纳8名机关企事业单位党组织、“两新”党组织负责人担任社区兼职委员,充分整合各方条块资源,通过定期开展活动,有效实现了“资源共享、问题共议、活动共办、服务共抓”。

坚持优化服务,激活“红

色细胞”。岚山区官山社区“红色物业”不同于市场化物业企业,具备更多的公益属性,更注重用心用情为社区居民提供贴心、细致服务。比如,物业公司年会会对公司利润进行分红,分红的部分利润直接补贴给交物业费的社区居民;物业公司为社区居民提供就业岗位110余个,有效实现“自己人管理自己社区”。社区党委充分发挥牵头抓总作用,整合各方志愿服务资源,成立“官山·红管家”志愿服务队伍,每周开展1次社区环境卫生督查活动,每月开展2次群众满意度调查,对督查情况和群众反映的问题进行公示,通过督导检查,倒逼物业企业提升服务水平;建立“居民吹哨、物业报到”机制,依托社区党群服务中心设立服务热线,实行问题限时办结制度,对居民反映的一般性问题24小时内解决,较难问题48小时内解决,复杂问题72小时内解决,今年以来,先后为社区居民处置报修用电、用水等问题620余件。新冠肺炎疫情防控期间,物业公司主动承担起执勤和巡逻的任务,累计为居民代购运送生活物资1.8万余次。此外,由社区党委联合物业党支部,开展“俏官山·美家园”环境卫生整治主题活动,号召广大党员和居民参与到社区环境治理中,为美丽花园城市建设增砖添瓦。

完善模式 凸显服务亮成效

打造“红色物业”,党建引领是核心,为民服务是底色。岚山区通过在官山社区探索党组织领导下的物业服务新模式,探索出一条“万人社区”精细化服务的有效路径,极大提升城市基层治理实效。

“红色模式”让居民更加认同。城市治理的核心是人,必须坚持人人共享、共同富



2020年4月28日,山东省日照市岚山区正和官山物业服务有限公司成立并签约入驻。

裕。岚山区通过开展“社区+合作社+物业企业”运作模式,将社区、居民和物业企业构筑成了一个利益共同体,社区、居民和企业三方收益,有效破解了社区、物业管理“两张皮”现象,实现居民满意、企业盈利的“双赢”局面。今年,正和官山物业公司物业费收费率达到90%以上。

“红色资源”让社区更有活力。党组织是社区治理的中枢和纽带,必须坚持把握方向、夯实根基。一方面,岚山区通过建立“三环共建”议事协商机制,依托党的组织体系,有效搭建起了物业与居民之间的沟通桥梁;另一方面,通过打造“红色物业”,发挥党员先锋模范作用,使社区居民更加自觉地向党靠拢。目前,正和官山物业各项目经理都已被培养成为入党积极分子,有的已发展成为预备党员。

“红色细胞”让服务更高效、更有温度。党建引领社区治理,必须坚持关口前移、向前一步。岚山区建立“居民吹哨、物业报到”机制,实行问题限时办结制度,充分发挥物业人员、网格员、楼长等职能作用,建立起“一张网格N个铃铛”快速反应机制,实现了功能一网融合、人员一职多责、服务全域覆盖的精细化服务格局,真正做到“民需我为、民呼我应”,使城市基层党建更有色彩、有温度、有活力。

不断改进 持续推动优发展

虽然取得一定显著成效,但岚山区“红色物业”建设发展仍存在一些问

题。业服务人员整体综合素质有待提高:因大部分物业服务人员是来自社区内部的居民,没有接受过专业物业知识培训,思想观念和服务意识还有待提高;二是部门联动响应机制还不够完善:物业工作涉及多个行政部门,社区与部门之间缺少一个问题响应、处置、反馈的沟通交流平台,“街呼区应、部门报到”机制还不够完善。

下一步,岚山区将进一步发挥“红色物业”引擎先锋作用,不断探索完善“万人社区”治理经验,扎实推进城市治理体系和治理能力现代化。具体做法为:

完善治理体系,提升服务能力。岚山区将全面建立“党建引领、行业主管、基层主抓”的物业服务管理工作体系,压实物业服务行业党委业务监管和党建指导双重责任,明确街道承担物业管理职责的机构,配强专兼职工作人员。

创新方式方法,激发服务活力。岚山区将完善物业企业综合评价办法,将党建工作嵌入物业企业信用等级评定,确保街道社区党组织评价权重占比不低于30%。探索街道社区党组织领办、引入国有物业企业等方式,实现老旧小区物业服务全覆盖;开展星级示范物业服务企业创建活动,每年分级打造一批示范物业服务企业。

打造智慧社区,提高服务效能。岚山区依托社区“网格化治理平台”,将物业服务嵌入平台系统,制定智慧社区建设方案,积极推进社区“智慧+”建设,为党建插上“云翅膀”,进一步提升服务质量和效率。(图片由山东省日照市岚山区委组织部提供)