

莱州市：“红心物业”为城市基层治理赋能增效

随着城镇化进程的不断加快，着力解决人民群众最关心最直接最现实的利益问题，成为推进城市基层治理的突破口。城市居民的生活离不开物业服务。山东省莱州市城市建成区人口约40万人，物业管理覆盖的人口约17.6万，约占建成区总人口的44%。与此不相适应的是，物业服务质量和业委会组建率偏低、老旧小区管理难等问题不同程度存在。因此，只有对症下药，做好“红心物业”党建工作，才能够引领物业服务行业健康发展，引领城市基层治理沿着正确政治方向前行。

在此背景下，莱州市以党建引领物业管理服务质量提升，全面实施“红心物业·宜居莱州”党建领航工程，坚持同心联动、同点聚焦、同向发力，着力推进社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业多方协同、一体服务、互促共赢，凝聚党建引领社区治理合力。

筑牢“红色堡垒” 变各自为政为上下联动

四级联动，快速反应。莱州市坚持高位统筹、高标推进，将城市基层党建工作作为市委书记抓基层党建突破项目，同时将“红心物业”作为城市基层党建的“一号工程”，建立健全“小事网格议”“大事社区议”“难事街道议”“特事市级议”的上下联动“四议”工作机制；制定下发《莱州市“红心物业”党建领航工程建设办法（试行）》，依托市住建局成立物业行业党委，强化行业监管和指导；健全组织领导体系，镇街党（工）委牵头成立“红心物业”党建联盟，由街道办事处主任担任联盟书记，党工委副书记担任联盟副书记，社区党组织书记及部分小区（网格）党支部书记、业委会主任、物业服务企业党组织书记担任联盟成员，并指定1个业务科室承担联盟日常工作且由科室负责人担任联盟秘书长，推动联盟经常性开展活动，实现资源共享、优势互补。此外，社区党组织牵头成立“红心物业”党建联席会议，健全完善社区民情恳谈、事务协调、工作听证、成效评议等制度为重点的协商共治机制，发挥桥梁纽带作用，对本级无法协调解决的问题，及时上报街道“红心物业”党建联盟联动办理。

一线帮包，靠前指导。全市6个相关镇街实行1名领导班子成员帮包1个社区，落实“一线工作法”，指导社区搭建



莱州市华旗绿城小区业主大会暨业委会成立。

“居民说事厅”“楼栋说事岗”等载体，发挥物业服务企业与居民群众联系紧密的优势，及时发现解决问题。莱州市开展全市城市基层党建观摩，各镇街相继打造出城港路街道玉皇苑社区、文昌路街道双语社区金日天玺小区、永安路街道光安社区等“红心物业”示范点，全面提升党建引领城市基层治理水平。双语社区发挥物业服务企业与居民群众联系紧密的优势，打造了小区党群服务驿站，物业公司24小时值班，窗户损坏、垃圾桶有异味、车场进出口地面理石松动等问题都能及时解决。

四级网格，压实责任。莱州市依托基层党建工作机制，整合相关工作力量、信息和资源，以镇街综治中心（网格化服务中心）为实战平台，由在职的社区工作者担任兼职网格员、楼栋长兼网格助理员，完善“镇街—社区（村居）—网格—楼栋”四级治理体系，切实做到源头治理、前端预防和便民服务。全市立足一网全域覆盖，对城市社区网格进行了重新精准划定，研究制定了《网格员管理考核实施办法》，划分37处城市社区网格、256个城市社区基础网格、1个专属网格，从小区楼栋长中选聘1823名网格助理员，待遇纳入党组织服务群众专项经费预算。文昌路街道探索“民呼社应”一键式服务体系，为小区内空巢老人和留守儿童设置紧急呼叫器，一键直呼社区服务大厅，网格员、楼长迅速响应办理，为居民提供温馨便捷的社区服务。永安路街道西小区社区设立福巧调解工作室，吸纳物业服务力量，创新“四心五巧”工作法，自该工作室成立以来，共解决邻里矛盾200余起，做到了身边事不出格、小事不出社区、矛盾不上交，倾力打造社区党建的“枫桥经验”。

拧紧“红色链条” 变单打独斗为同向发力

统筹市级力量。莱州市级组建物业管理服务工作领导小组，由市政府分管领导任组长，组织、政法、发改、住建、民政、综合执法、公安、市场监管、自然资源和规划等部门负责人和有关镇街镇长（主任）担任成员，每季度研究1次物业行业党建和业务重点工作；成立莱州市城市基层党建顾问团，从熟悉党务工作、具有较高理论水平和实践经验、工作热情的机关事业单位、社区等组织退休党员干部中择优聘任6名顾问团成员，颁发聘书，任期2年，直接联系5个重点社区和12个“两新”组织；为规范聘任工作，制定专门文件，对顾问团的人员组成、主要职责、日常管理、相关待遇等进行明确规定，确保发挥作用；召开全市“红心物业”党建工作推进会议，向顺意物业、通和物业、安馨物业等物业服务企业党支部颁发党建大礼包，并为每个企业党支部拨付3600元的年度党建工作经费，积极培育党建引领物业管理服务示范典型。

加强属地管理。莱州市做实镇街“红心物业”党建联盟，汇聚社会多方资源，构建共建共治共享格局。城港路街道先后出台“红心物业”党建联盟会议制度、“红心物业”服务质量义务监督员聘任办法、“红心物业”量化积分考评办法等一系列制度文件，以联盟为平台整合工作力量，让联盟会议协调社区大事、解决社区小事，请义务监督员监督服务质量，用量化积分考评服务效果，通过制度指引物业服务提升，依靠实绩换取群众满意。全市以镇街为单位开展社区党组织书记“书记论坛”，每半月开展一次座谈交流，每月开展一次集中观摩学习，着力打造一个促进各社区之间交

流学习的平台。文昌路街道打造了“智汇讲堂”特色党建品牌，现已举办8期，每期确定一个主题，通过集思广益、群策群力凝聚共识、统一思想。

社区协调联动。莱州市健全和完善社区兼职委员制，增强社区共驻共建合力，选聘3—5名辖区内有一定影响的驻区单位党员领导干部、“双报到”党员担任社区党组织委员，充分发挥其在协调驻区单位、整合社区资源等方面的作用，37个社区共选聘142名兼职委员，每季度召开一次党建联席会议。莱州市住建部门牵头，推广在37个社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，督促业委会和物业服务企业履行职责，并承担社区“红心物业”党建联席会议的日常工作。全市社区均建立完善社区党组织领导下的居委会、业委会、物业公司“1+3”协商运行机制，探索推行“每周说事”制度，由社区党员、报到党员、物业服务企业和居民代表组成工作小组，每周到小区逐一进行现场走访，对居民提出的问题现场讨论，即知即改，把工作全部落实到位，积极办好居民身边“天大的小事”。

激活“红色细胞” 变被动服务为主动履责

强化业委会覆盖率。莱州市将“红心物业”党建工作列入《2020年社区工作考核办法》，分值比重占20%，要求新组建业委会数量达到应组建数量的80%，并对业委会覆盖率、住宅小区物业服务覆盖率前10名的社区分别予以加分奖励，考核结果与社区工作者绩效考核报酬密切相关，充分调动了社区工作者的积极性。全市从完善各小区业委会入手，强化对物业服务企业的监督和制约，打通联系服务群众“最后一

百米”，真正推动城市基层治理体系和治理能力现代化。莱州市还制定全市统一的小区业委会选举操作规程，加强社区党组织对小区业委会的全面领导，推动“双向进入、交叉任职”，引导镇街和社区运用好“结构建议权”“人选建议权”“资格审查权”三项权利，确保业委会成员中的党员比例不低于60%。2020年，全市新组建业委会162个，新增比例87%，业委会覆盖率达81.3%。泛华社区棉纺厂小区属于企业宿舍楼区，2008年以来基本处于无管理状态，社区组织成立小区业委会后，协调接通了天然气、重新制作楼栋门牌号、清理小区飞线、重新粉刷小区围墙、划分停车位等为民服务6项实事，调解邻里纠纷6件，居民幸福感和满意度进一步提升。

探索自治物业新路子。莱州市对零星、脱管、遗漏且无法成片管理的楼宇，由镇街党（工）委指导社区实行基础性物业管理服务、组建自助物业服务站或引入公益物业等物业管理服务模式，不断提高物业服务管理覆盖面。全市以划分楼宇片区为单位推选党员楼栋长，以分包单元的形式设立“党员中心户”，定期清理楼道和小区卫生、摸排居民信息、收集居民反映的诉求，实行“自治物业”，打通治理关键点。2020年，全市新增有物业服务的小区139个，新增比例74%，物业服务覆盖率达到86.1%。文昌路街道东莱社区推出“网格红管家”治理模式，将社区划分成8个网格，吸纳社区网格员、业主委员会成员、楼栋长、“双报到”党员、物业服务人员等各方力量担任“网格红管家”，身兼宣传员、联络员、调解员、卫生员、调查员、指导员六大角色，引导居民自我管理、自我服务。

健全物业考核评价体系。莱州市物业行业主管部门制定《加强住宅小区物业综合管理三年行动计划》和住宅小区物业服务服务质量考评办法，深化“红黑榜”机制，每年公开曝光一批物业黑名单，评选一批最美物业团队，开展物业服务企业“亮诺践诺评诺”活动，落实物业服务标准、投诉渠道、公共收益“三公开”制度，接受各方监督。城港路街道玉皇苑社区党总支每季度牵头召开1次联席会议，由各小区业委会、物业公司列出问题清单30项，经商议对接后，由党组织牵头安排整改，联席会议成员分头认领，问题及整改情况全部建立台账，党组织定期调度整改情况，以实绩求实效。