

# 莲湖区：做优“红色物业” 提升服务水平

莲湖区作为陕西省西安市的中心城区，针对辖区物业管理服务中存在的短板和问题，深入贯彻落实市委“民有所呼、我有所行”的要求，坚持党建引领，着力构建社区党组织领导下的居委会、业委会、物业服务企业等多方联动的“红色物业”体系，有效提升城市基层治理水平。

## 群众需求 由“被动听”到“主动应”

树立党建引领导向。莲湖区将小区管理服务纳入社区建设体系，充分发挥社区党组织领导核心作用，加强对业委会组建和换届、物业服务企业解聘和选聘、业委会和物业服务企业协商议事等工作的领导，整合各类资源推动形成社区治理合力。推荐符合条件的社区“两委”班子成员或网格党支部书记、党小组长，通过法定程序进入业委会，有条件的可兼任业委会主任；注重在物业服务企业骨干和优秀业委会委员中发展党员，努力形成各类党组织同频共振、同向发力的组织体系；构建以社区党组织为核心，居委会和居务监督委员会为基础，业委会、物业服务企业、社会组织为纽带，驻区单位、群团组织等共同参与的社区治理机制。

树立民主议事导向。莲湖区全面推行居民公约、楼道公约，“小区的事情大家商量”，对涉及公共设施设备维修保养、利用公共部位经营、停车管理、环境保洁、治安消防等问题，以及物业服务合同履行过程中涉及业主和居民群众切身利益的问题，探索“板凳会”“院落会”“阳光议事会”等方式，充分调动群众参与社会治理的积极性，一起说问题、出主意、想办法。坚持依法治理、源头治理、系统治理的原则，在各社区设立物业调解工作室，对本辖区内业主、业委会、物业服务企业之间的纠纷进行调解，扎实落实

“枫桥经验”，实现小事不出小区、大事不出社区。截至目前，全区131个社区先后召开“板凳会”、莲心议事会、阳光议事会等近万余次，研究用水用电、小区改造、环境卫生等小区公共事务2300余件，真正实现了民主决策、共商共治。

树立区域共治导向。莲湖区以物业公司、派出所、驻地机关企事业单位、非公企业、社会组织为主体，成立街道党建工作联席会，不断提高议事能力。共同研究解决区域内党的建设、经济发展、环境整治、社会稳定等重要事项。吸纳社区物业公司、警务室、城管执法中队、驻地单位、志愿服务组织、非公企业、社会组织等方面的党员负责同志，成立社区党建共建联合会，共商社区发展事务，协商解决辖区问题。依托社区党建共建联合会，该区坚持“一类需求就是一个项目”原则，对标居民群众普遍性、代表性需求确定党建项目，抓好推进实施。2020年，全区共计召开街道党建工作联席会81次、社区党建共建联合会1200余次，研究解决群众反映集中的物业管理类问题380余项。

## 物业管理 从“独奏”到“合奏”

建立小区院长制。莲湖区推动服务力量全面下沉到基层一线，重点针对基础条件差的老旧小区，选派区级部门、街道党员干部担任小区院长，每月至少深入小区院落4次，积极协助社区党组织解决老旧小区改造、物业管理、纠纷化解等问题。自2021年3月份以来，全区共选派338名党员干部担任小区院长，先后到小区院落开展巡查走访3800余次，召开协调会议510余次，解决物业管理类问题760余件。同时，积极推行区级部门到社区“双报到”制度，全区84个部门党组织主动到社区报到结对；2800余名在职

党员下沉到社区和居民院落，开展“敲门行动”和党员联户活动；设置“莲心”意见征集点160余个、建立“莲心”微信群150余个，收集办结民情需求2600余条。

建立分级管理制。莲湖区建立“红色物业”三级管理体系，在街道层面成立“红色物业”管理委员会，社区层面成立“红色物业”管理服务中心，小区层面成立“红色物业”联盟，通过定期联席会议，分级分类解决物业管理服务方面的难点问题，构建起一贯到底、上下联动的工作格局，推动物业服务管理由“单兵作战”向“多方联动”转变；加强行业监管，由住建部门负责建立行业党组织或行业协会党组织，制定出台《物业服务企业质量评价指引》《物业服务企业等级评定标准体系》，实行物业服务企业年度服务质量排名、等级评定；完善物业服务管理项目考核标准，不断规范物业管理市场秩序，将业主满意度评价、社区党组织评价纳入考核内容，提高考评权重；及时检查处理物业服务企业及项目负责人的违法违规行为，对不符合相关要求的物业服务企业限期整改，对排名末位的物业服务企业进行劝退。

建立“红色管家”制。莲湖区发挥“红色物业”引领作用，推动基层党建和物业管理工作有机融合，吸纳社区党员、物业公司党员、党员中心户、在职党员、网格员、志愿者、社区民警、执法人员等力量，在各社区、各小区组建“红色管家”服务队，围绕入户走访、政策宣传、信息采集、治安巡逻、隐患排查、和谐邻里等职责，开展走楼入户，精准发力、服务群众。大兴东路社区的“兴管家”服务队有100余名队员，在今年“五一”期间开展院落巡查，及时发现外立面瓷片脱落等安全隐患，协助物业公司更换单元门腰线100度条。糖坊街社区成立“啄木鸟”服务队，为居民提供清扫保洁、水电维修、更换电器、管网疏通等多项物业服务，赢得了群众一致好评。

## 物业服务 从“被动接单”到“自助点单”

片区式服务突出标准化。莲湖区针对物业管理缺失、群众迫切希望引进专业物业企业的老旧小区，组织街



西安市莲湖区红色管家团开展志愿服务。

道、社区工作人员对小区逐户走访，召开“板凳会”、党建联席会等，发放民意征求表，积极争取群众和驻地单位支持。以片区为单位，将片区内临近老旧小区物业管理集中整合，策划“党建+片区大物业”基层治理项目，统一引进资质条件、品牌效应良好的物业服务企业提供管理服务。按照“成熟一个、纳入一个”思路，逐步将无人管理、管理不到位小区纳入统一管理，在服务领域、服务层次上有序提升，最终实现老旧小区管理服务水平的全面攀升。位于西安市老城区的北院门街道在早慈巷片区探索推行“党建+大片区物业”模式，指导早慈巷片区试点的7个小区成立物管会，统一聘请金辉物业进行物业管理服务，小区院落环境、安保巡查等得到了全面改善，小区业主普遍表示支持，满意度显著提高，新华社、西安电视台等媒体给予了报道。

自治式服务突出人性化。莲湖区对于不愿意购买物业服务的小区，由街道、社区牵头，组织小区居民成立业委会、物管会及其他业主自治组织，采取居民自治的方式，发动离退休党员、小区居民，成立志愿者服务队，进行自治管理。位于桃园路街道的桃农小区属于老旧小区，有145户居民。街道在充分研判、尊重住户意见的基础上，确定了小区有人管、有钱管，有制度管的业主自治管理模式。目前小区由4名退休人员为核心成立物业管理委员会，提出了合适的物业收费方案，住户交费积极性和交费比例显著提高，并根据群众意愿联系第三方公司为居民楼安装了电梯，小区的管理逐步进入良性轨道。

延伸式服务突出规范

化。莲湖区针对户数少、困难群众较多的老旧小区，以最低成本谋求物业服务全覆盖，由街道联系辖区保洁公司，发挥其承担道路保洁任务的优势，主动承接辖区老旧小区清扫保洁工作，实现街面道路保洁至小区内保洁工作的延伸。由社区联系志愿者、退休职工、家政公司、市政公司等，组建专业队伍，负责整个片区老旧小区的维修、绿化、安保等延伸服务，实现小区院门有人守、水电有人修、绿植有人护。玉祥门社区针对单个老旧小区户数少、面积小，达不到物业进驻标准的问题，通过道路保洁延伸、绿化维护延伸、规范门岗保安、共享水电维修等方式提供服务，既保证了服务质量，又减少了业主支出，实现了多方共赢的长效管理。

订单式服务突出精准化。莲湖区推出“菜单式物业”服务内容，根据居民需求提供订单式精准服务，通过“居民下单—社区派单—物业公司接单—居民评单”的方式，精准匹配群众需求，建立快速响应落实机制，形成社区治理合力，真正实现“民一呼、我就应”。红庙坡街道建成了360物业服务超市，依托社区党建共建联合会、物业管理协会、物业质量评估与矛盾调解中心三大载体，提供物业管理类、居家生活类、老旧小区类、矛盾调解类、志愿服务类、社会组织类六大服务，安排专人线上线下接单，构建起“群众点单、超市下单、街社接单”的物业服务工作新模式，实现为民服务零距离。青年路街道建立街道物业服务中心，围绕老旧小区物业管理难题，及时进行“会诊”，精准提供清扫保洁、水电维修、更换电器、管网疏通等多项物业服务，不断提升群众的幸福感。



西安市莲湖区玉祥门社区引入延伸式物业服务。