

山东省莱阳市： 国企领办“红心物业”解老旧小区治理难题

■中国城市报记者 郭文治 马源

莱阳市位于胶东半岛腹地，是著名的“中国梨乡”“中国绿色食品城”。作为老胶东行署所在地，城市框架形成早，城区295个小区中，建成30年以上小区58个，一些老旧小区由于基础设施落后、物业长期“脱管”等原因，线路管网老化、道路破损等问题日益突出，群众渴望改善的心愿迫切。

近年来，莱阳市按照党中央和山东省、烟台市深化城市基层党建工作的有关要求，依托市住房和城乡建设局成立鸿睿城市运营服务公司，采取国企领办“红心物业”模式，改造提升11个老旧小区157栋住宅楼，惠及4032户，建筑面积31万平方米，有效破解老旧小区“散、乱、差”管理服务难题，走出了一条具有莱阳特色的老旧小区改造之路。

坚持物业姓党 亮明政治属性 实现人心由散到聚

习近平总书记在全国国有企业党的建设工作会议上强调，坚持党对国有企业的领导是重大政治原则，必须一以贯之；建立现代企业制度是国有企业改革的方向，也必须一以贯之。莱阳市认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神，擦亮国企物业鲜红底色。

加强组织建设，抓稳做实物业服务。莱阳市发挥国有资本为民服务优势，针对老旧小区制定专门的物业管理办法和物业接管思路，秉持高标准、低收费的服务理念，构建起党组织领导下的“红色物业”建设格局。

莱阳市将“红心物业”推进老旧小区改造作为城市党建“一号工程”和“十大民生实事”，多次邀请上级领导、专家赴莱阳进行培训指导，整合多方资源成立以物业管理、城市公共设施管理服务为主营业务的国有城市运营服务公司，专业服务老旧小区改造。公司在成立之初同步成立公司党支部，选优配强领导班子，实行企业负责人、党支部书记“一肩挑”；在系统内5个业务部门实现党组织全覆盖，重大工作由党组织先行研究。

及时启动介入，展现担当负责形象。清除菜地、雨棚、违章建筑是老旧小区改造前期重要工作，由于老旧小区长时间环境“脏乱差”，居民对公共环境维护的意识偏弱，许多居民不理解、不支持。针对这种情



莱阳市城厢街道梨园社区党总支组织召开圆桌议事会协商解决难点问题。

况，物业公司采取张贴公开信、“地毯式”入户走访等方式，耐心细致和每户居民沟通交流，在解决问题的同时加深了彼此信任和理解。

深入摸排走访，引导群众积极参与。为切实摸清居民对老旧小区的改造想法，鸿睿公司党员干部放弃休息，发扬白加黑精神，逐楼逐户上门听取意见，将17项基础类、9项完善类、6项提升类改造项目汇编“菜单”，小区居民自主勾选“点单”，形成最终改造方案。对建成时间久、基础设施差、长期无人管的老旧小区，提供卫生清扫、水电费收取、门卫保安等“基本保障”服务；对基础设施不全、物业管理时常缺位的一般小区，提供基础设施维修、绿化养护、增加便民设施等“完善提升”服务；对基础设施较好、物业服务满足不了新需求的较新小区，提供车位增设、食堂开设、服务预约等“高档个性”服务，满足不同档次小区的物业需求。全覆盖、真入户、听需求的大走访，摸清了居民们最关心、最直接、最现实的问题，增进了党群关系，也找准了工作方向。

坚持共商共建 激活协同属性 实现管理由乱到顺

城市基层治理涉及面广、情况复杂，必须充分调动一切可以调动的力量来参与。莱阳市在老旧小区改造中，坚持市级统筹、基层自治、多方参与，有效激发党建引领城市基层治理的整体效应。

市级统筹，实现大事难事联席会议。莱阳市依托主管单位市住建局，成立老旧小区改造专班，由市级党员领导干部担任联合党支部书记，吸纳组织、

住建、民政、街道、鸿睿公司等部门负责人担任支部成员，设置统筹协调、财政金融、技术指导、社区保障4个工作小组，环环相扣，打通项目审批绿色通道，实现联审联批，推动“空中飞线”“改水”“停车难”等多部门联动配合改造项目有序落地。

基层自治，确保民情小事能兜底。莱阳市建立“街道—社区—网格—物业”的工作落实机制，把“红心物业”作为落实街道、社区工作任务的“终端”，开展政策宣传、走访慰问、卫生整治等各项工作。建立街道社区、居民呼叫，网格员派单，物业接单的问题反映机制，网格员对上级转办、89000反馈和居民反映的诉求进行分流办理，对涉及物业公司职责的环境卫生、基础设施等方面的需求诉求转交物业公司落实，推进“闭环管理”；实行“圆桌派”议事会，由物业公司牵头，针对私搭乱建、噪音污染、城市“牛皮癣”等超出自身职能范围问题，邀请相关部门召开圆桌会，协商解决问题；搭建兼职委员服务平台，推进“双向进入、交叉任职”，积极吸纳符合条件的社区“两委”成员和社区党员兼任公司监督员，推荐公司党员负责人兼任社区党组织委员，参与街道、社区开展的各类集中行动和重大活动，强化基层治理末梢。

多方参与，激发社区治理新活力。莱阳市充分发挥基层组织

战斗堡垒作用，在改造小区开展“志愿者进社区”等活动，引导青年职工为社区居民提供医疗卫生、法律援助、再就业宣传等服务；组织小区党员主动亮身份，开展垃圾分类、洁净家园等常态化志愿服务；开展“在职党员进社区”活动，调动在职党员服务社区积极性，组建居民合唱团、健步走等兴趣活动团队，不断增强人民群众生活品质。

坚持创新思路 明确公益属性 实现服务由差到优

莱阳市在推进“红心物业”工作中，将公益性放在首位，聚焦民生短板，完善设施功能，最大限度满足居民需要。

建强活动场所，让服务有阵地。莱阳市克服单个小区空间小、设施少“先天不足”，通过拆违破墙，推动多小区融合，片区化联动，打造“分布式”服务场所。在梨园小区，鸿睿物业公司积极探索小区内部空间合理利用，整合小区凉亭、物业服务网点、空置场所等分散资源，最大限度发挥内部空间的社会化、公共化功能。比如，在小区核心位置增设社区食堂，为居家老人提供低于市场价“爱心餐食”，进一步满足居民日常需求；在小区北侧，利用违建拆除后空置场所建设梨园活动厅，供居民进行运动、棋牌等休闲娱乐；增设梨园会客厅、手工作坊，定期举办“跳蚤”市场，利用小区毗邻大润发、龙门路等商圈区位优势，盘活沿街门面房，融合夜经济、地摊文化等元素，打造特色明显的步行混合业态街区。

坚持群众至上，让服务有品质。莱阳市对老旧小区的党组织建设、安全管理、卫生保洁

等11项内容进行细化，制定统一标准，加强老旧小区治理工作的针对性。推广“先尝后买”服务模式，由物业公司先行开展无偿服务，让居民感受到身边居住环境变化后再缴费。确定最低每平方米每月0.5元物业费收取标准，并对维修资费进行减免。坚持水电报修不过夜、24小时党员带头值班巡查，并通过每周物业主管反馈、每月“项目经理接待日”活动、每年的客户满意度调查，认真总结、不断提升服务品质，切实把“一心一意为业主服务”的服务理念落实到工作中去。为鼓励居民走出小家、服务大家，改造小区还搭建吸纳小区居民参与的“爱心积分”服务体系，引导社区居民积极参与楼道广告清理、安全值守等活动，赢取积分后可在爱心积分超市兑换生活必需品和社区服务，积分还将作为评选星级文明户、表彰优秀志愿者与优秀楼栋长的重要参考依据，社区居民参与社区事务积极性明显提升，保证了老旧小区改造的长久成效。

带动社会组织，让服务可持续。莱阳市综合利用新建300平方米小区物业党群服务中心，为处在成长期的社会组织草根团体提供“拎包入住”的“众创空间”，并采取免费提供入驻场地、开展服务活动等方式，积极培育专业社会组织和志愿服务团队，引导社区社会组织发挥自身优势，在纠纷调解、扶危济困、中小学教辅等方面主动参与社区治理。去年以来，各社会组织开展“红心物业+公益惠民”活动300余次，15家社会组织参与到防疫卡口值守、急救知识宣讲、乐器教学等各项志愿服务中，为社区提供源源不断服务力量。（图片由莱阳市委组织部提供）



改造后的莱阳市梨园小区面貌焕然一新。