

潍坊高新区：分类施策强治理 物业服务有品质



潍坊高新区党员志愿者商讨服务居民事项。

随着生活水平的不断提高，居民群众的需求呈现出多层次、多样化、差异性特征，对美好生活的向往提出了许多新要求，对获得感、幸福感、安全感有了更高预期，对生活环境、基础设施建设有了更高标准。近年来，潍坊高新区坚持党建引领、行业主管、基层主抓，通过筑强“红色堡垒”、建设“红火小区”、提升“红心服务”、激励“红星争创”四项措施，大力推进“红色物业”建设，持续提升城市基层治理水平，着力打造高质量发展先行区、高品质城市样板区。

建组织扩覆盖 筑强“红色堡垒”

潍坊高新区坚持高位统筹、基层实干，构建起区、街道、社区、小区四级联动、上下贯通的工作架构。

区级层面：成立全区物业服务管理工作领导小组，统筹协调物业服务管理工作；成立区物业服务行业党委，指导推进物业服务行业党建工作，制定出台《关于创新提升物业管理工作的实施意见》及3个配套文件。

街道层面：新城街道组织115家物业服务企业成立物业服务行业联合会，清池街道成立全市首个街道物业服务联合党委，强化对辖区内物业服务管理工作的组织领导。

社区层面：全部设立环境和物业管理委员会，积极吸纳物业服务企业和业委员会党员负责人担任社区党委“兼职委员”，加强社区物业党建联建。

小区层面：重点抓好小区党支部和“红色业委会”建设，全区307个居民小区全部成立业委员会（自治小组），其中有党员的277个，占比90.23%。

分类别精施策 建设“红火小区”

潍坊高新区针对不同类型小区，分类施策，精准发力，创新形成“三型三管”工作模式，推动薄弱小区实现物业管理全覆盖。

在物业服务企业管理型小区实行“党建助管”。全面推行社区党委领导下的居委会、物业服务企业、业委会“1+3”协同联动服务机制，着力打通物业服务企业和业委会协商对话的“绿色通道”。清池街道张营花园小区是8个村的集中安置小区，社区党委协同物业服务企业做好物业费收取、物业政策法规宣传等工作，连续两年物业费收缴率达到了100%。

在居民自治型小区实行“社区督管”。社区党委指导监督业主委员会（自治小组）对小区进行自我管理，对环境改造、公共设施完善、动用大额维修基金等重大事项进行把关监督，已有12个居民小区实行物业自管。新城街道鸛飞社区党委指导福海花园小区，探索“党建引领、居民自治、家人治家”的物业管理模式，由业主委员会直接聘请物业经理和保安、保洁人员管理小区，使小区物业服务投诉量降低了82%，物业费收缴率由不足50%提高到100%，极大地提升了居民满意度。

在无物业小区实行“国企兜管”。由区属国有企业负责兜底管理无物业小区，街道和社区协同做好入户走访宣传、安防设施提升等工作，已进驻管理16个小区。扎实推进老旧小区改造

工作，积极解决管网改造、屋顶防水美化、道路整修、公共照明等居民“急难愁盼”问题。

搭平台聚资源 提升“红心服务”

潍坊高新区建好用好智慧信息、服务阵地、社区共治“三大平台”。

智慧平台。开发“高新区城市综合指挥平台”，配套《城市网格化管理办法》等15个文件，将各类网格整合规范为147个，积极探索“居民吹哨、物业报到”“社区吹哨、部门报到”机制，吸收物业服务人员担任兼职网格员，参与社情民意摸排、矛盾纠纷调解等工作，有效延伸工作手臂和服务触角。

阵地平台。街道、社区党群服务中心向物业服务企业开放共享，保障物业服务企业党组织开展党群活动；挖掘物业用房、社区用房等各类空间资源建设“党群微家”62个，灵活设置红色议事厅、志愿服务站等功能室，让党员群众在家门口就能参加学习活动、享受便利服务。

共治平台。成立“社区+园区”“社区+商圈”“社区+特色小区”等不同类型的社区共治联盟，链接各方资源力量，助力小区治理。新城街道牵头成立谷德、蓉花里等4个商圈联合党委，与附近居民小区签订互惠共建项目，开展挂牌一批共产党员经营店、发展一批商户入党积极分子等“十个一”活动，实现了提升小区管理水平和增加商圈客流量“双赢”。新昌发展区组织社

区与农商行、移动公司、潍坊银行等10余家辖区单位签订党建共建协议，今年以来为居民小区安装智能高清摄像头30个，举办防诈骗知识讲座、大型义诊等活动12期，提供就业岗位信息500余条。

明责任强监督 激励“红星争创”

潍坊高新区建立落实考核评价、典型引领两个机制，推动“红色物业”工作有实效、创特色。

双向考评方面。制定物业服务企业监督考核办法，将党建工作情况纳入物业服务企业监督考核标准，并大幅提高街道社区“话语权”；建立物业企业“红黑榜”制度，每半年由主管部门、街道社区、业主按照30、30、40分值的比例进行考核评价，年终对综合评价前30名的“红榜”企业进行奖励，对综合评价分值低于60分的列为“黑榜”企业并进行信用等级扣分，对连续在半年和年终考核中排名后5位的企业，由业主大会依法表决解聘，激励物业服务企业推行“红色物业”，提升服务管理质量。

示范引领方面。每年在各街道选取1—2个居民小区重点培育打造，召开全区党建引领小区治理暨“红色物业”工作现场项目，开展挂牌一批共产党员经营店、发展一批商户入党积极分子等“十个一”活动，实现了提升小区管理水平和增加商圈客流量“双赢”。新昌发展区组织社

诸城市： “四力聚能”驱动城市基层党建驶入“快车道”

今年以来，山东省潍坊市诸城市深入推进城市基层党建系统建设、整体建设，实施“四力聚能”行动，持续严密组织体系、提升服务承载、强化共治共享、凝聚共建合力，全面提升城市基层党组织力、承载力、治理力、凝聚力，驱动城市基层党建驶入“快车道”。

抓班子 带党员 提升基层组织力

诸城市夯实城市基层党建基础，规范城市社区运行，建强社区网格党组织，构建起一贯到底的组织体系。调整优化城市社区设置，综合人口数量、治理半径等因素，调整规模过大社区，完善城市社区运行体制，全面厘清社区管理服务职能和经济职能；优化提升社区“两委”干部队伍，优选279名城市社区“两委”成员，组织到党校开展履新培训，提升干部队伍战斗力；出台《关于加强社区网格化治理服务的意见》，将城市社区划分为292个网格，坚持“支部建在网格上”，采取单建、联建等方式，在所有网格建立党支部，选优配强网格党支部班子；建强社区党组织书记“头雁”队伍，定期举办城市社区党组织书记论坛，组织到厦门等地区对标学习，评选表彰优秀城市社区书记工作室，推动经验共享、合力攻坚；加强城市社区工作者职业体系建设，规范城市社区专职工作者考录、培训、管理、考核，开展“红色关爱”健康体检活动，提升城市社区工作者责任感和荣誉感；加强党员教育管理，积极发展党员、培养入党积极分子，组织城市社区党员进党



诸城市城市社区网格党支部集中揭牌暨“有事请找我”活动启动仪式。

校培训，激活城市基层党建“源动力”。在“两新”组织实施以红旗支部创建、红领党务认证、红星工匠评选、红榜信用评价、“红色薪酬”激励为主要内容的“红色引擎”工程，推动“两新”组织党组织在城市基层党建中增能发力，带动城市基层党建“大系统”内涵式发展、系统性增效。

建场所 促拓展 提升基层承载力

诸城市加强服务阵地建设，做实服务基础保障，构建起街区一社区—网格三级联动党群服务体系，全力搭建服务群众的“连心桥”。建强社区服务阵地，按照“15分钟服务圈”要求改建新建城市社区党群服务中心，优化功能设置、标识规范、服务承载，完善党群活动、宣传教育等功能区，拓展日间照料、医养康养、文体娱乐、餐饮服务等服务；建强网格党

支部阵地，统筹利用各类公用房等资源，落实面积不低于60平方米、统一标牌设置等标准，张贴公示网格党支部班子成员有关信息，将阵地建在服务群众最前沿；拓展服务群众空间，改造提升各类闲余空地，累计打造100余处、4万余平方米的服务场所，增加群众休闲、娱乐场地。例如，基建社区聚焦空间少、停车难等问题，深化内涵挖潜，设计古风式小巷墙壁，新增免费停车位150多个，把废弃垃圾场改建成老百姓的健身乐园，满足居民对宜居社区生活的向往。

强服务 联志愿 提升基层治理力

诸城市瞄准基层治理难点、堵点，把党组织功能发挥与服务群众相结合，推动党建工作与基层治理同频共振，激活城市基层党建“神经末梢”。强化网格党建

聚能，发挥网格党支部“红色枢纽”作用，整合物业企业、社会组织、个体商户等领域力量，开发应用“网格通”APP，探索“有事请找我”等活动形式，延伸党组织联系服务群众工作手臂，以网格党支部为主渠道将公共服务、社会服务、志愿服务精准投送到千家万户，目前各网格党支部落实分包干责任制，班子成员每天巡查2小时以上，及时上报解决发现的问题，实现基层社会治理“一张网”，服务项目党建指导、监管考核，在街区设立物业管理办公室，社区成立物业公司兜底“三元”小区管理服务，建立起市、街区、社区三级管理体系，实现党建引领物业服务水平提升，目前有78家物业服务企业成立党组织，83家物业企业实现党的工作覆盖；项目化推进机关企事业单位党组织、在职党员到社区报到工作，结合社区需求建立10类项目服务库，设立25类志愿服务岗，组织6000余名党员到社区报到，为居民解难题、送服务；积极推进纠纷调解、邻里互助等社会组织进社区，吸引书法家协会、摄影家协会、古琴协会等公益社会组织入驻社区，为社区居民提供免费教学、健康义诊、文艺汇演等公益服务、娱乐活动；深化志愿服务，发挥义工协会、阳光社工、爱心小屋等社会组织作用，组织1049名志愿者开展限时免费停车引导、疫情防控、扶贫帮困等服务，提升居民的幸福感、满意度。

诸城市倡导树立“社区是我家、建设靠大家”的理念，发动各年龄段群众力量，推动城市基层党建由单边作战转向互动发展，打造党建“同心圆”。在城区建设5处老年大学，丰富老年人精神生活，实现城区5000余名老年人“家门口”就近上大学；加强社区老年活动阵地建设，因地制宜探索打造老年活动中心、老年社区，为老年人幸福生活提供有力保障，红星社区入选首批全国示范性老年友好型社区名单；加强青少年关心教育，在社区组织成立“五老防溺水巡逻队”、建设“四点半学校”，推行准大学生奖励金等激励措施，今年累计发放奖励金达12余万元；引导辖区壮年人群融入社区，推行楼栋长制度，每栋楼建立微信群，由党员楼栋长担任群主，时刻关注乱扔杂物、乱停车辆等不文明行为，提高居民共建共治共享的积极性；依托科技手段激发党员群众活力，运用“区块链”技术，研发“红榜链”信用平台，分城市社区、非公企业等领域制定评价细则，党员参与社会治理、服务群众以及参加党的组织生活等，纪实上传资料，按照细则自评加分，积分情况以党支部为单位排名、晾晒，督促党员线下“大比武”、“链”上亮成绩。目前，“红榜链”信用平台已在社区“两委”成员、60岁以下党员、入党积极分子、优秀群众代表及非公企业在职党员、入党积极分子、共青团员中全面推行。

潍坊滨海经济技术开发区：“三微”工作法搭建社区党群“连心桥”

习近平总书记强调：“江山就是人民、人民就是江山，打江山、守江山，守的是人民的心。”社区是城市社会的基本构成单元，社区治理是国家治理的重要组成部分。为切实筑牢党在城市的执政根基、延伸社会治理工作链条，潍坊滨海经济技术开发区（以下简称“滨海区”）立足城市社区成立时间短、基础薄弱的实际，围绕破解城市社区建设、运行、管理、服务中的难点、堵点问题，积极探索“三微”服务模式，着力实现社区治理效能和群众满意度“双提升”。

“红网格”微治理 由点到面服务一网统筹

滨海区城市社区成立时间较

短，各项配套服务一时难以满足群众需求。针对这一情况，滨海区坚持以党建为引领、从细微处着手，综合考虑区域分布、管理人口、服务半径等因素，将10个城市社区划分为38个“红色网格”，配套健全“社区党委—网格（小区）党支部—楼栋党小组”三级组织体系，有效构建了横向到边、纵向到底、条块结合的城市党建工作网络体系。

社区工作者是化解城市矛盾、增进社区和谐的基础力量。为进一步强化网格作用发挥，滨海区将建强社区工作者队伍作为城市社区建设的重中之重。自社区成立以来，先后面向社会公开招聘专业社区工作者、社区工作人员130余名，其中配备社区专职工作者81名，全面增强工作力

量。在此基础上，滨海区广泛吸收离退休干部、警务助理和物业管理人员参与网格化管理服务，积极动员年富力强、有工作能力、热心公益事业、受群众欢迎的志愿者和普通居民党员担任兼职网格员，参与网格化管理服务工作，先后选配网格员430余名、楼栋长650余名。

滨海区所有网格以网格员为核心，全部建立社区为民服务工作组微信群和网格员事项直报机制，进一步畅通居民表达诉求渠道，对于群众反映的涉及安全、环保、维稳等紧急事件第一时间“吹哨”并联合相关部门依法办理，确保小事不出网格，大事不出社区。今年以来，各级网格员累计排查受理群众反映问题3200余项，当日办结率达到87%。

“红马甲”微服务 凝聚合力延伸服务半径

社区服务好不好，关键要看群众满意不满意。为进一步提升社区服务质量，滨海区按照“网格党组织牵引+社会组织助力”的基本思路，借助部门单位、国有企业党组织和党员到社区报到平台，积极联合社区周边个体工商户、爱心志愿团体等，组建了12支由网格员、志愿者等600余人组成的“红马甲”网格服务团队，全面开展环境保护、知识传播、公共福利、社会救助、慈善养老等公益活动，居民群众的获得感和满意度大幅提高。

“红马甲”社区服务队的组建，最大限度地整合汇聚了社会资源，进一步拉近了社区与居民的关系。“红马甲”是我们开展工

服务队的生力军，大家舍小家为大家，奉献的是爱心和责任，收获的是满意和笑容。”央子街道滨城绿洲社区党委书记、居委会主任王志府感慨地说。

“红物业”微联动 共建共享服务到边到沿

针对部分小区人口多、物业管理难的问题，滨海区坚持问题导向，找准社区治理“靶心”，积极探索党建引领下的“红色物业”管理服务新模式，促进社区党委、网格党支部与物业企业进行微联动，开展精细化服务，推动物业管理全面升级，有效提升了居民的安全感、幸福感、获得感。

滨海区依托行业主管部门，整合辖区内物业服务企业资源，

组建物业服务行业“大党委”，落实联席会议制度，定期组织召开“红色物业”座谈交流会和业务培训会，对全区物业企业进行等级评定，表彰先进、激励后进，邀请相关领域专家和优秀物业企业党组织书记前来授课，进一步提高物业服务人员专业素质。

红旗家园物业是滨海区较早成立党组织的物业服务企业，党史学习教育开展以来，该党支部积极响应社区号召，带领党员开展“我为群众办实事”活动，累计解决更换井盖、维修房屋等“小微”事项20余项。大家洼街道学府新城物业公司针对牵扯居民和居民之间或者居民和物业之间矛盾较大的问题，在社区党委指导下设置“帮帮堂”调解室，邀请社区“两委”成员、网格长等

担任“帮帮堂”堂主，帮助居民协商解决难题或链接解决资源。同时，针对居民反映小区内停车难、难停车的问题，投入资金规划建设停车位400余个，有效满足业主的停车需求，获得群众一致好评。

为切实解决物业服务领域突出矛盾问题，今年9月，央子街道会同住建、综合执法、公安、消防等部门及物业企业组成综合服务队，到阳光海岸小区等开展“物业服务面对面 您有困难我来办”综合服务进小区活动，零距离了解群众的诉求与呼声，面对面倾听群众的意见和建议，切实解决群众的“操心事、烦心事、揪心事”。综合服务队与群众“面对面”沟通交流，深入了解群众在物业服务、居住安全方面的关切



潍坊滨海经济技术开发区红马甲服务队交流工作经验。

和诉求，通过主动访民情、听民意、解民忧，变“被动”应诉为“主动”服务，将各类矛盾纷纷防范在源头、化解在基层、消灭在萌芽状态。海韵文苑社区党委书记、居委会主任蔡廷波说：“通过开展‘物业服务面对面、您有困

难我来办’综合服务进小区活动，我们能‘面对面’倾听群众意见，并给予及时反馈解决，进一步密切了党群、干群关系，逐步减少小区问题存量、遏制问题增量、实现问题清零，真正实现了打通物业服务的‘最后一公里’。”