

# 张家口经济技术开发区： “红色物业”书写为民服务暖心答卷

随着城市化进程的不断加快,小区物业等社区基层治理水平与城市化进程不匹配的问题日益显现。张家口经济技术开发区(以下简称经开区)是河北省张家口市经济社会发展的“火车头”,辖区人口集聚效应明显,新建小区不断增加,物业与居民之间的矛盾也日益显现。经开区党工委创新建立“百姓说事、干部解题”工作机制,坚持将党的领导贯穿物业服务始终,在强力提升城市建设硬功夫的同时,努力提升基层治理软实力,以基层党建引领提升物业服务管理水平,以基层治理效能检验党建成果,全面发挥基层党组织的政治、思想、组织、宣传优势,全力打造形成“红色物业”响亮品牌,让干部受历练、群众得实惠,书写为民服务的暖心答卷。

## 强化组织领导 拧成同向发力一股绳

组织领导是保障、是关键,是打造“红色物业”、创建幸福家园的动力之源。

经开区将党建引领物业服务提升作为各级党组织书记领航工程,强化工作压力传导,突出部门协调联动,先后在区、街、社三级成立了党组织书记任组长的专班。以“百姓说事、干部解题”机制为载体,建立包联区领导带头过问、包联单位及主要负责同志直接指导、街道及包联干部下沉一线的社区“五包一”责任制,突出党建统领,燃动“红色引擎”。在推进工作过程中,区、街道、社区三级工作专班协调统领住建、城管、民政等部门,对居民反映物业存在的普遍问题和难点问题逐个综合分析研究解决,累计征求意见建议323条,研究解决问题800余个。同步建立区、街道、社区三级整改台账,对问题实行挂账督办、销号管理,最大限度保证问题不推脱、改进不停步。

南站街道富强路社区林业北小区建成时间早,积累问题较多,路面坑洼泥泞、线路盘踞缠绕、居民开荒种菜、停车位缺乏、没有健身器材等问题突出,区级工作专班成立后,通过现场积极商议,明确落实主体,制定解决办法,圆满解决了存在的问题,小区面貌焕然一新,赢得居民赞扬,小区被评为全市的党建引领自管示范小区。南站街道学府街社区管辖的桥东区委小区,经过老旧小区改造工程后,小区门房更换,小区进出外来车辆增多,居民快递经常丢失,院里卫生没人打扫、垃



张家口经济技术开发区永兴街社区新城名座小区举行新一届业委会选举。

圾不能做到日产日清,基本处于脱管状态。接到居民反映后,社区及时反馈,区级专班协调街道及时跟进解决,启动小区治理现场议事会,对居民反映的问题进行分析研判,随后多次召开专题会议,研究解决办法及下一步工作重点,协调经开物业集团清运小区堆积的杂物,完善小区门禁,加强小区门房管理,现在小区环境整洁,车辆停放有序,垃圾清运及时,居民幸福指数大幅提高。

## 加强队伍建设 锻造为民服务主力军

党员当表率、作示范,争当助推党建引领物业服务提升排头兵。

结合辖区实际,经开区建立“1+N”党员中心户志愿服务机制,围绕创城、扶贫、拆迁等中心工作,坚持做到“有时间做志愿者、有困难找志愿者”,结合机关在职党员进社区和社区干部“访千楼进万家”活动以及“百姓说事、干部解题”工作,打造了46支召之即来、来之能战、战之能胜的党员志愿服务队,服务内容涉及法律咨询、纠纷调解、生活配送、教育辅导、爱心诊所、日常巡逻等多个领域。同时推行“居民点单、支部下单、党员接单”的“三单”服务模式,增强志愿服务的吸引力;依托经开区慈善义工联合会,已累计吸纳5400余人加入志愿服务团队,先后开展志愿服务533余场次,解决民生难题782个。

马路东街道奥林星城社区党组织充分发挥党员志愿者作用,通过敲门入户走访,及时发现群众急难愁盼问题,针对殡仪馆家属楼积水、物业新旧交替、责任划分不清问题,社区第

一时间上报街道,街道及时组织物业、开发商、业主委员会和居民代表等共同商议解决,社区工作人员全程督促协调,三天内高效解决问题,得到居民一致认可。南站街道学府街社区所辖小区,大多是20年房龄以上的老旧小区家属楼,存在杂物堆积、环境脏乱、居民拒缴物业费等问题,物业管理存在较大阻力。针对这种情况,学府街社区充分发挥小区党员志愿服务队及党员志愿者的示范带头作用,积极联动经开物业老旧小区“红色物业”服务部,在锅炉厂等小区开展常态化卫生大扫除、僵尸车清理、堆积杂物清洁等整治行动,让老旧小区焕发新颜,营造党建引领、人人参与,共同推进小区自治自管的良好氛围。

## 建强小区支部 畅通为民服务“直通车”

党支部是堡垒、是核心,是助推党建引领物业服务工作的动力轴。

经开区发扬“支部建在连上”的优良传统,将党的组织建立在小区、楼院,强化党的组织覆盖和工作覆盖,发挥小区党支部战斗堡垒作用,督促物业服务企业将物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等定期进行公示,明码标价让物业服务实现阳光运营;同时,各小区党支部联合小区物业、社会组织等各方力量,围绕居民需求,将社区综合服务、矛盾调解等服务功能延伸到小区楼院,为居民提供垃圾分类、闲置房屋托管、超市配送、车辆管理、电器维修等便民服务,实现事有地做、难有人帮、怨有人解。

南站街道永兴街社区新城名座小区过去管理不到位,环

境脏乱差、矛盾纠纷多、安全隐患大,物业费收缴率不到20%。在社区党总支的指导下,小区成立党支部,选举产生了以小区党支部书记为主任,80%成员为党员的业委会,通过实行物业公司选聘、物业费缴纳、业委会收支“三个公开”,物业服务管理阳光操作,让小区面貌焕然一新,87%以上的业主主动缴纳物业费。马路东街道福源里社区茶榆云顶小区因物业服务不到位导致垃圾无人清理,物业和居民产生矛盾。社区党组织及时成立小区党支部、业委会,引进新的物业,建立物业党支部,开展环境整治,垃圾得到及时清理;为融洽物业和居民的关系,组织成立老党员志愿服务队和文艺宣传队,开展大合唱、广场舞、小区春晚等丰富多彩的活动,提升物业服务品质,打造“红色物业”服务品牌。

## 抓好模式复制推广 促进服务质量大提升

服务是宗旨、是目的,是助推党建引领物业服务提升升级的引擎和内核。

经开区将构建“红色物业”工作体系,复制推广“红色物业”模式作为促进物业服务提升的重要抓手,研究制定国有物业进驻无物业小区工作方案,对全区32个城市管理无物业小区全部建账立表,逐一进行分析研判,在小区党组织推动下,由国有物业统一进驻接管,采取围绕需求、分类分档的方式,开展定制化服务与标准化管理,在全市率先实现“三类”物业脱管小区全清零,实现了从“零”治理到“邻”共治、从“脱管”到“妥管”的转变。

“谁能想到,几个月前这里还是个脏乱差小区。‘红色物业’一进来,违章建筑拆除了,小广告清理了,路灯装上了,道路变得整洁清爽,小区立马‘活’了。”小区居民罗先生高兴地说。原来长期缺乏有效管理的老旧小区——纬一花园二期,通过“百姓说事点”收集群众急难愁盼问题,对症下药,推行“红色物业”,实现了小区道路宽阔洁净,供水、供气、污水管网等基础设施全面更新,外墙粉刷一新,停车整齐有序,一

排排路灯照亮了居民回家的路……巨大的变化让在这住了几十年的居民看在眼里、喜在心头。建于2003年的馨苑二期此前是典型的“问题”小区,“物业不敢来,业委会成立不起来,小区没人管、环境脏乱差……”提起刚进驻该小区时的景象,经开物业集团老旧小区项目部经理仍印象深刻。如今,馨苑二期通过党建引领,党员带头,居民主动担责,老党员实时监管,道路破损、基础设施缺失老旧等老大难问题得到了有效解决。

## 建好考核监管机制 树牢为民服务风向标

机制是保障、管长效,是助推党建引领物业服务工作的指挥棒。

为切实加强物业服务质量的考核监管,经开区出台普通住宅小区物业服务考核评比办法,形成一个考核方案,两套考核体系,住建局行业监管、镇街主体监管、社区具体实施的三级管理层次,区直相关部门、各镇街、社区、业委会或物委会、全体业主等五方力量共同参与物业管理考核的“1235”小区物业考核监管工作法,采取动态巡查与专项考评相结合的方式,对物业服务企业及镇街、街道进行考评,依据考评结果奖优罚劣,不断提升服务质量和效益。

在去年第一季度考核中,九州物业服务的枫墅小镇小区、嘉家物业服务的晟家理想湾小区、澳星物业服务的奥林南区小区在环境卫生方面存在的问题较多,通过监管部门和镇街持续巡查、督促整改,在第二季度考核中,以上小区不但环境卫生状况得到改善,车辆管理、快递代收等服务项目质量也有了大幅提升,九州物业考核排名由原来的第46名上升到第2名,嘉家物业由第23名上升到第6名。第二季度物业考核后,全区对53家物业公司进行晾晒排名,并在“经开发布”微信公众号上公示,推动形成各物业争先创优、比服务、拼质量的“红色物业”创建新格局。第二季度考核中,涌现出一大批亮点突出的好品牌,其中,凯博风物业服务有限公司树立以人为本,以客为先的理念,深得业主认可;安逸物业联合世纪路社区积极创建“党建引领新服务、红色物业暖人心”服务品牌,开展服务到家暖心工程,让业主感受到家一般的温暖。