

# 广饶县：“红色物业”共谱城市治理“协奏曲”

社区是居民群众生产生活的基本场所,是城市治理的基本单元。社区治理好,生活才美好。近年来,东营市广饶县聚焦居民最关注、反映最强烈的社区物业服务问题,深入推进“红色物业”建设,打造党建引领幸福家园品牌,充分发挥党的政治优势和组织优势,以红色特质、党建温度提升社区居民满意度,共谱城市治理提质增效“协奏曲”。

## 建组织扩覆盖 推动红色引擎效应叠加

建设“红色物业”,关键在党建引领。抓好物业服务,推进城市治理,首先要把党组织建起来、强起来,以点、线、面叠加效应激活治理“红色引擎”。

点上,推进党组织嵌入物业企业。采取单建、联建等方式,推进全县57家物业企业全部成立党组织,接受属地街道综合党委和县物业行业综合党委双重管理,其中单建14个、联建10个,全部选派党建指导员,有效推进党的工作向物业管理领域延伸和覆盖。

线上,加强行业党组织管理指导。成立物业行业综合党委,由县住房和城乡建设局分管领导兼任党委书记,明确党组织的职责定位和工作方法、路径,加强对物业行业党建工作的统一领导,推动党的各项工作开展更加精准有效,实现行业主管部门在党的建设与业务监管上一体推进、互促并进。

面上,推行小区建支部。按照整建制小区单独建、零散小区分片建的原则,成立小区党支部71个,优先从小区中有能力、有热心、有较好群众基础的党员、转任非领导职务干部、定岗网格社工、网格员中选配党支部书记,发挥枢纽作用,当好小区议事主导者。

同步设立居民议事会,接受小区党支部领导,实行党支部书记、居民议事会主任“一肩挑”,统筹小区各方资源力量,共同开展服务、解决问题,把小区党支部覆盖单元与物业服务单元融合叠加,实现党的工作和物业服务全覆盖。

## 建机制优协商 推动红色管家服务贴心

居民无小事,点滴暖人心。工作中发现,居民有事习惯找物业企业,但多数物业企业不愿承接服务范围外的事项,从而引发矛盾纠纷,导致居民有意见、物业企业很为难。针对这一问题,广饶县探索建立党组织领导下的居民

议事会、业委会、物业企业、网格员、联建单位“五方办”机制,协商解决居民反映的问题,推动物业服务融入社区治理,赢得居民点赞。

健全“五方”议事主体。业委会是社区治理的重要载体,也是薄弱环节。工作中,街道党工委、社区党委全程指导,推动小区业委会应建尽

出入口长期存在的拥堵问题,小区“五方办”调研协商后,不到1个月就筹集资金34万元,对小区出入口进行了改造建设,方便了居民出行;渤海明珠小区供暖设施老旧故障频发,因为属于老旧小区,物业维修基金早已用完,小区“五方办”积极与物业企业对接,半个月的时间就完成了对所

动,按照树立标杆、示范带动、分步提升的思路,培育“红色物业”示范点17个,其中商业小区13个、老旧小区2个、回迁安置小区2个,有效发挥了示范带动作用。例如,渤海经典商业小区创建“党建引领·4℃服务”品牌,针对公共服务不足的问题,统筹各方力量实施了晾晒场、充电桩、健康跑

估,评估结果与市场准入、财政奖励挂钩,对服务项目优秀率和业主满意率位列前5名的物业服务项目,县财政给予专项奖励。

## 抓统筹强保障 推动红色资源集聚基层

城市治理是一项系统工程,单靠社区或物业企业难以实现有效治理,必须强化社区党委领导、抓实小区党支部实体运行,依靠党组织统筹资源、凝聚力量,形成齐抓共管格局,使有效资源进一步下沉,向社区、小区集聚,协助物业公司开展工作,共建温馨幸福家园。

推动职能部门下沉一线。推动26个县直职能部门制定进社区职责清单、政务服务下放清单、执法职责专项清单,下沉社区职能66项,督促主动履职、照单办事。县公安局、县自然资源和规划局等部门联合建立月通报制度,每月及时通报流动人口、不动产交易等重要信息,便于社区及时掌握情况,有效开展治理服务。县综合行政执法局实行执法力量包片负责制度,合理分配执法力量,下沉到社区网格,执法更加及时高效。

推动志愿服务下沉一线。依托“乐安先锋”小程序,深入开展“四联双报到”工作,全县121个机关企事业单位党组织与24个社区党组织、71个小区党组织签订结对共建协议,实行组织联建、党员联管、资源联动、事务联商,组织机关企事业单位和在职党员主动到社区报到,常态化下沉包联楼栋,5000余名在职党员主动到社区认领服务岗位,开展卫生清扫、治安巡逻、疫情防控等志愿服务活动,平时服务、战时冲锋,充分发挥“满天星”作用。

推动支持保障下沉一线。投资570余万元,在民安、孙武等8个社区开展智慧社区建设,开发全县统一的智慧社区管理平台,提供数字党建、社区自治、物业管理、线上商城等服务,提升居民幸福感。推动小区党群服务驿站全覆盖,进一步规范功能布局,突出“三去一改”,推动迭代升级,在家门口建起邻里协商交流的好去处,让党员群众来了还想来。投资680余万元,新建改建小区党群服务驿站100处,作为“五方办”的协商议事场所。每年为每个社区划拨党组织服务群众经费30万元,并额外设立5万元便民公益金,及时解决居民反映的小微问题,把优质化、精细化服务送到居民身边。



东营市广饶县广饶街道康居社区与物业公司联合成立党员志愿服务队。

建,对业委会成员候选人资格从严审查把关:积极推荐符合条件的社区班子成员、小区党支部书记、居民议事会党员成员,通过法定程序进入业委会,择优兼任业委会主任;注重从网格长、楼栋长、单元长、庭户长中选举产生业委会委员,不断提高业委会委员中的党员比例,体现主体性和先进性。目前,已建立91个小区业委会,组建率达到60%以上,今年底将达到80%。

建立“五方”职责清单。进一步厘清职责、落实责任,保证工作成效。明确居民议事会负责议事协商、纠纷调解,业委会负责协调业主、监督物业企业,物业企业负责优化服务、参与共治,网格员负责民意收集、隐患排查,联建单位负责联动共建、助力发展,小区党支部负责统筹管理,督促“五方”各司其职、合力作为。

推动“五方”规范履职。实行党建引领“五方办”议事机制,确定每月10日为小区“党群议事日”,建立议题征集、议题确定、会议召集、会商议事、督办落实5项制度,在小区党支部领导下,开展议事协商,建立服务事项清单108项。同时,建立民意收集、投诉处理、矛盾调解、践诺述职等制度,保证“五方办”规范运行。例如金岭水岸华庭小区

有供暖设施的更新改造,获得居民好评。今年以来,先后协调解决小区充电车棚建设、健身器材配备等诉求问题300余项。

## 优服务提品质 推动红色品牌做精做实

服务好不好,群众说了算。针对小区基础条件、物业服务水平参差不齐的问题,按“好、中、差”3个等次,分类推进物业服务提升,提高群众满意度。

抓堵点破解。老旧小区一直是物业服务的难点,也是城市治理的堵点。2019年以来,先后投入1.3亿元,实施54个老旧小区改造提升工程,推动旧貌换新颜。投资600余万元,选聘优质物业企业入驻老旧小区,配备物业服务人员82名,安装监控系统24套、垃圾桶120个,购置巡逻车27辆、保洁车18辆;同时,在广饶街道试点开展社区党组织领办物业企业,对老旧小区物业服务工作进行兜底保障,实现老旧小区物业服务全覆盖,彻底改变了原来的失管状态。

抓品牌创建。精心试点打造“玫号帮帮办”“乐安邻聚力”党建服务品牌,瞄准居民实际需求,提升社区治理精细化、为民服务精准化水平。深入开展物业行业文明创建活

道铺设、“爱心超市”等一批便民项目;月河社区党委领办悦灏物业服务公司,组建了水电、保洁、客服、安保等20余人的专业工作团队,为县法院家属院等5个老旧小区提供物业服务。社区党委将社区干部、网格员、居民议事会、物业服务企业等多方力量拧成“一股绳”,每周定期召开会议总结近期的工作进展情况,对于物业难以解决的问题建立“服务需求”清单,由街道与各单位对接认领清单项目,明确责任、限时解决,进一步提高物业服务品质;回迁建设的锦湖家园小区按照“党建引领、村居并存、强居弱村”的思路,整合多方资源,聚力服务群众,创建“家·锦湖”服务品牌,推动居民到物业企业任职,参与社区共治,在提高物业服务水平的同时促进村居融合。

抓考核激励。出台《广饶县物业项目等级评定办法》,实行党建工作、服务质量“双百分”考核机制,对物业企业,建立“红黑榜”,年度企业综合评价高于85分的列入“红榜”,优先推荐企业和企业负责人参加评先树优;低于60分的列入“黑榜”,在行业内部进行通报,1年内限制承接新的服务项目,促使物业企业优化服务、争创先进。对物业服务项目,每半年开展综合评