

官渡区：“红色物业”破解老旧小区居民难题

近年来，云南省昆明市官渡区坚持以巩固党在城市执政基础、满足人民群众美好生活需求为目标，不断提高城市基层党建工作质量和水平，着力构建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，着力解决群众关心的居住环境、身边小事，有效破解物业管理难题，提升居民群众生活品质。

“红色物业”是破解城市顽疾的法宝

随着新型城市化的快速推进，人民生活水平的普遍提高，群众对改善居住环境、提升生活品质的追求日益强烈。官渡区大量建于上世纪80、90年代的小区，设施老化破损、绿化亮化欠缺等问题逐渐暴露，无物业或物业、业主矛盾突出。经调研，矛盾主要集中于以下几个方面：

物业管理企业良莠不齐。物业公司市场准入门槛低，部分物业存在服务上降低标准、不负责任等问题。服务质量下降引发业主不满而拒付物业费，陷入“恶性循环”怪圈。

业主权利意识增强。随着房地产业的发展和相关法律法规逐步完善，业主自我保护和维权意识增强，对服务质量要求更高。

物业管理公司与业主之间缺乏有效的沟通手段。缺乏有公信力的第三方从中斡旋，物业管理公司与业主互不信任。

官渡区在党建引领城市治理过程中，发现打造“红色物业”是破解以上城市发展顽疾的法宝。“红色物业”是由社区党组织牵头，引领物业企业为小区居民提供精准贴心的服务，而不是简单地以追求经济效益和企业发展为目的。推动“红色物业”党建，就是通过党建引领，发挥党组织和广大党员的积极作用，以解决群众最关切的问题为出发点，从解决群众身边的小事、急事、

难事做起，满足群众对美好生活的向往与需求。

2018年9月，官渡区在全省率先开展“红色物业”试点工作，太和街道、金马街道结合辖区实际，积极探索老旧小区物业服务从无到有，从有到优的“红色物业”新路径，曙光社区“U循环”、和平路社区和乐居等项目的实施，取得了较好的社会效益。2019年，官渡区成立县区级物业行业党委，全面加强物业行业党的建设。目前，官渡区共创建区级“红色物业”项目13个、市级“红色物业”项目6个，建立区级物业行业党群服务中心1个、小区物业党群服务中心11个。全区99个社区共组建240个居民区党支部，806个居民小区实现了社区党组织与物业企业双向进入交叉任职。相关工作覆盖商品房小区、老旧弃管小区、保障性住房小区等不同领域，党建引领社区物业服务工作逐步深入民心。

创新“13645”模式 建立健全工作体系

官渡区制定《党建引领社区物业服务加强社区社会治理工作的实施方案（试行）》，建立完善物业服务机制，有力推动社区社会治理。

党建引领，一个核心凝聚基层治理工作合力。构建起由区委统一领导，区委组织部统筹，区住建局党组抓总，街道党工委统管，社区党组织直接领导的“红色工作领导体系”。

分类施策，三类模式推进

提质扩面全覆盖。针对成熟商品房小区、无物业管理的老旧小区、保障性住房小区三类不同物业项目，精准定位，有效指导。

规范体系，六项机制提升物业服务管理水平。在物业行业构建“居民区党组织、物业企业、业主委员会”三位一体共建模式，全面推行“双向进入、交叉任职”组织体系，将物业服务管理纳入组织管理中。建立物业管理联席会议制度，推进全区物业管理议事决策规范化、制度化、科学化。加强物业服务企业制度建设，规范物业服务行为。加强党对小区业委会建设工作的领导，出台了系列规范文件。健全物业企业参与社会治理党建联建机制，形成物业服务与社区治理共建共享、融合发展态势。建立完善物业管理服务标准机制，确保物业退出、替换有规可循，便于对物业企业的监督管理。完善业主委员会规范化建设机制，由街道社区负责指导监督，有序推进红色业主委员会全面覆盖。建立物业服务人才队伍建设机制，推动管理服务向更加专业化、科学化、精细化、人性化方向发展。建立物业企业监督考评机制，督促物业企业不断提高服务质量。建立物业监管联动机制，各部门各司其职、联动协作，形成齐抓共管的工作局面。

深化治理，四个融合推动行业党建向纵深发展。强化物业管理与网格管理相融合，物业服务与群众服务相融合，物业服务事务与社区社会服务事务相融合，物业企业文化与社区文化相融合。

多方联动，五大保障为物业管理保驾护航。强化组织保障、机制保障、经费保障、阵地保障、宣传保障，在全区上下形成重视、关心、支持“红色物业”的良好氛围。

分领域示范先行 让物业飘“红”

针对有专业物业服务的商品房居民小区，注重创“红色品质”，提供优质服务。

在百大城市理想小区项目，由社区牵头，建立健全党建联建组织体系，形成以社区党组织为核心，物业企业党组织、业委会紧密参与的“三位一体”



昆明市官渡区和平路社区“红色物业”行业“春城党建新力量”进行垃圾分类知识宣讲。



昆明市官渡区银海樱花语小区物业工作人员入户帮扶老弱住户，询问需求，排忧解难。

党建联建网络运行模式，对涉及物业管理的矛盾纠纷、居民关注的重大事项等，共同协商解决，有效提升了物业的服务效率和服务品质。小区内建“物业党群活动服务驿站”，将社区服务下沉居民家门口，建“小区业主党群活动驿站”，引入社区医疗服务、法律援助、书法和绘画等多种活动内容，丰富业主的精神文化和业余生活，增进业主邻里情。

在大型综合性城市社区世纪城小区，投入800万元用于小区软硬件设施建设改造，大力提升居住品质。开创“社区党员+物业党员+工作人员”的“三员进苑区”网格工作机制，党员在苑区、在岗位上亮身份、亮承诺，推动物业管理服务精细化。定期召开“品质观察员—业主交流会”，拓宽物业服务意见建议渠道。积极支持疫情防控等工作，主动融入社区社会治理。

在银海樱花语小区，物业公司成立“小樱花”红色管家志愿服务队，每名管家与10户居民结成对子，并对特殊困难群体等给予重点关注，提升居民的幸福指数。

针对老旧小区，注重引“红色服务”，加大物业服务力量引入力度。

在曙光小区，成立了一支集社区、企业党组织、业主代表、院坝“四员红色网格”为一体的“红色物业”服务队伍。通过“一承诺两评议三满意四联动”的服务保障机制，建立红色物业党群活动服务驿站，融入党群活动、医疗健康、爱心食堂、社会事务等功能，让居民在家门口找到组织，享受到便利服务。依托爱心超市、爱心食堂，以及家电维修、管道疏通等个性化服务，既让居民得到实惠，又实现了企业的自身造血。

在东华路社区，通过推进一核多维立体式自治模式，建立“先锋管家”服务中心，成立

先锋小组，发动群众共同参与协商共治、服务联动、志愿服务，依托社区为民服务站、社区社会组织孵化工作站，在为社区群众提供高效、便捷的社会事务服务的同时，解决社区服务经费不足、服务功能不完善问题。推行好邻居议事厅、家门口福利社、3块3伙食团、志愿者自管网、和事佬调解室、小太阳关爱堂、百花园文娱队等七项制度，切实把为民解忧落到实处，有效破解居民不愿缴费、物业不愿接管的难题。

在和平路社区，打造“红色楼院共同体”自治模式，成立红邻党支部、培育社会组织和乐居街坊荟、组建院落自治委员会，建立“一线工作法”、“二三六八十”党建工作法、“1236工作机制”、“三三”联席会议制度，推出昆明市首枚“院落公章”，开展“微改造”工程，打造微景观；开展八大邻里活动，突出“微网格”治理；开展“一站式”服务、“点单式”服务等一系列举措，突破社区治理瓶颈，补齐服务群众短板，激发居民参与楼院治理活力，破解无物业老旧小区难题，形成了纵向互动、横向协作、立体共融的社区治理格局。

针对保障性住房小区，注重集聚“红色效应”，增强小区居民认同感、归属感，营造租户小区和谐氛围。

在幸福邻里项目，在保障性住房小区，区住房保障局、幸福邻里社区、巨和物业党支部、租户党小组把党建工作与项目热点、难点有机融合，把租户呼声与幸福邻里党建工作的着力点有机融合。开展红色社区文化、志愿服务、矛盾纠纷调处、爱心食堂、居家养老等红色活动。建设幸福邻里党群活动服务驿站“红旗广场”，建立协商民主室、党员活动室，架起了为民服务的桥梁，用真心服务温暖居民的心，让租户切身感受到回家的温暖。