

淄川区： 社区物业党建联建 赋能美好幸福生活

作为社区治理体系的“末梢神经”，强化小区治理是完善社区治理、加强社会治理的基础工作，物业企业管理服务水平高低更直接影响着社区治理效果。近年来，山东省淄博市淄川区围绕组织领导、综合协调、阵地建设、网格服务、行业监管5个方面，探索构建了以“区级主管+街道、社区、物业企业主抓”的“1+N”工作体系，在坚持党建引领推动物业企业高质量发展方面，走出了一条“红色物业”赋能社区治理的实践路径，辖区将军路街道颐泽社区被授予“全国最美志愿服务社区”称号。

组织领导 定稳基点

成立1个区物业服务行业党委+N个物业企业党支部。淄川区坚持党的领导核心，成立区物业服务行业党委，实行物业企业发展党员计划单列，加大发展党员、党员员工招聘和组织关系转接力度，推动具备条件的物业服务企业和业委会全部成立党组织。打破传统“一社区一党组织”的封闭式党建模式，不以行业、单位、区域地理位置进行划分，探索“联合党建”模式，提升党组织覆盖率。截至目前，共成立覆盖26家物业企业的18个物业服务企业党支部，其中联合党支部4个，党组织覆盖率达到92%；指派2名党建指导员参与未成立党组织的2家物业企业和小区的党组织建立与党建指导工作，员工20人以上没有党员的物业企业全部“清零”。强化街道社区对物业服务企业党组织的领导，通过开放式党组织活动等方式，把物业服务企业、业委会党员纳入社区党组织管理，业委会党组织覆盖率达到75%。

在推进党的工作覆盖方面，淄川区要求将党建工作写入物业服务企业公司章程、纳入物业信用等级评价体系，研究制定《淄川区“红色物业”工作标准》，进一步明确了物业服务企业党建工作干什么、怎么干、达到什么效果，引导物业服务企业围绕提升物业服务管理质量和居民群众满意度开展党建活动，切实以党建引领企业健康快速发展，防止搞成“两张皮”。

为加强物业企业党支部

标准化规范化建设，淄川区从区管党费中专门列支资金，向物业企业党组织赠送包括党旗、党章、党徽、党建读物、党支部工作挂图、3000元党建工作经费等在内的“红色大礼包”，为物业企业开展党建工作提供支持保障。

综合协调 畅通堵点

设立1个区物业服务管理综合协调机制联席会议+N个街道(社区)物业服务管理联席会议。区级层面，淄川区建立区物业服务管理综合协调机制联席会议，明确组织、民政、城管等12个成员单位职责分工，规范业主委员会不依法履职、履行物业服务合同中出现问题、小区治理中出现问题等需要协调解决的10类突出问题，同步对5项协调程序予以规范。街道层面，建立辖区“红色物业”党建联盟，每月至少召开1次联席会议，研究破解社区服务工作中存在的梗阻问题。

社区层面，探索社区党支部与物业企业双向互动、交叉任职，支持物业企业党组织书记兼任社区两委成员，229名社区网格员兼任物业服务监督员。全面推行社区党组织领导下的网格党组织、业主委员会、物业服务企业协同联动机制，实行“双向进入、交叉任职”制度，落实每季度1次联席会、每月1次恳谈会、随时召开协调会“三会制度”，共商共议共解社区物业难题。对物业维修资金审批拨付、业委会换届选举等社区、街道联席会议难以协调解决的问题，全部提交区级联席会议，第一时间研究商议解决。

与此同时，淄川区还将深化社区物业党建联建作为强化综合协调的重要抓手，推行社区与物业企业一起过组织生活，一起落实“三会一课”、主题党日、党员量化积分、民主评议党员等基本制度，一同解决社区治理问题，推动社区与物业服务企业深度融合合作，从理念和行动上为城市社区居民提供“一站式”服务，形成协商共信、责任共负、互利共赢的紧密型共同体。截至目前，社区党组织与物业企业联合开展志愿服务活动85场，签订党建联建协议26份，认领并落实安装电动车充电

桩、配套网格员工作站等便民服务项目52项，回应居民诉求更加及时有效。

阵地建设 打造亮点

打造1个区“红色物业”党群服务中心+N个网格(小区)“红色物业”党群服务驿站。淄川区着眼党建服务、行业服务、群众服务，建成全市首家区级“红色物业”党群服务中心，集3大类、12小类服务功能于一体，设置综合服务区、矛盾调解区、“红色物业”大讲堂、红色议事厅、行业党委办公室、协会办公室和物业科办公室7个功能区，承担区物业服务行业党委、区物业服务管理综合协调机制联席会议办公室的具体职责。“红色物业”党群服务中心启用以来，已累计接待学习参观253人，组织教育培训12场，召开议事协调会8次，调节物业矛盾纠纷58个。

在此基础上，淄川区坚持管用好用、便民利民的原则，依托物业服务用房、社区闲置场所、小区保卫室(传达室)等，突出实用性、服务性、开放性、便民性，打造颐泽花园、雁阳御城等小区“红色物业”党群服务驿站12个，因地制宜建成网格“红色驿站”91个，推行延时服务，整合并提供物业管理、便民服务、网格工作、政策咨询、活动阵地等多项服务，进一步充实社区“10分钟党建生活圈”。结合推进全市范围内开展的“我为群众办实事”实践活动，各个驿站纷纷采取弹性工作法，积极推行政策咨询、业务办理、文体活动、物业维修等延时服务项目，真正让阵地“不打烊”、服务“不断档”，得到了居民的点赞好评。

网格服务 夯实落点

组建1个“红色管家”常驻服务团队+N个“红色帮手”进驻服务力量。淄川区把物业服务企业纳入网格党建工作体系，建立社区网格党支部125个，吸收符合条件的物业企业员工担任兼职网格员，高质量选聘微网格长3674名、“红色楼长”2343名，组建由网格党支部书记、社区工作者、专职网格员、微网格长、“红色楼长”、物业企业员工组成的“红色管家”服务团



淄博市淄川区将军路街道颐泽社区“红色管家”网格服务队开展议事协商。

队，积极参与网格内信息摸排、民意收集、纠纷调解等工作，常驻网格开展“组团式”服务。同时，将物业企业履责情况纳入专职网格员日常巡查工作范围，在开展物业服务质量和考评、星级物业企业评定时，将社区、网格党组织意见作为重要依据。

在建好建强“一网格一团队”的基础上，淄川区积极组织综合执法力量、“双报到”单位在职党员、红色合伙人、“两代表一委员”、民警、调解员及法律顾问等多元化“红色帮手”进驻网格，进一步扩充参与物业服务管理的主体，统筹更多服务力量下沉网格。截至目前，全区共有103名街道综合执法队员常态化进网格巡查服务，80家“双报到”单位常态化到网格报到服务，156名基层“两代表一委员”依托社区党代表工作室、协商议事会客厅等参与物业矛盾纠纷调解，248名民警、调解员、法律顾问常态化下沉网格开展法律服务。

行业监管 突破难点

建立1个区物业服务监管综合平台+N个街道(社区)物业服务监管配套制度。区级层面，淄川区建立区物业服务监管综合平台，解决政务(民生)服务平台投诉、居民群众来信来访、上级职能部门通报反馈、区级职能部门督导检查、物业服务“红黑榜”公布、物业服务信用管理评价等6类问题，进行分析研判，一体推进落实，提升监管精准化精细化水平。聚焦服务质量、群众满意度等标尺，摸排确定物业服务管理落

后小区10个，建立工作台账、明确整改任务，落实领导干部挂包领办、主管部门挂牌督办、社区物业党建联建、小区结对共建等4项措施，集中开展专项整治。街道社区层面，淄川区围绕抓好对业主委员会的监管，配套落实了权责清单、纠错和退出、候选人负面清单和资格联审、向社区党组织定期述职和报告等6项制度；围绕抓好对物业服务企业的监管，配套落实了服务清单、义务监督员、“十公开一监督”、到社区党组织报到、向社区党组织述职和报告、物业服务情况定期推送、物业服务定期考评等8项制度，进一步织密扎牢监管网，切实为街道社区赋权增能，推动物业行业为自觉自律，形成规范标准。

同时，街道社区充分利用“街呼区应、上下联动”工作机制，积极推进综合执法力量向住宅小区下沉，对物业企业、业委会、业主和物业使用人依法监管，加强对小区内私搭乱建、噪音扰民、垃圾污染、违规装修、私自占用绿地或消防通道等违法违规行为的联动巡查、检查和处理，及时回应和解决居民诉求。2022年，累计受理办理投诉132件，交办转办问题112件，一次办结率达94%，全区物业信访投诉量较上年下降18%。深入开展党员“双报到”活动，结合疫情防控工作，成立13个疫情防控志愿服务党支部，上线“淄川党员报到平台”微信小程序，实行“群众点单、社区派单、党员接单”，8200余名报到党员认领服务岗位13000余个，“平急结合”基层治理体系日趋完善。