

2023年4月10日 星期一

本版责编 孟航 本版美编 郭佳卉

## 辽宁省沈阳市： 物业服务再升级 民生幸福再升温

■记者 郭文治 孟航

为深入贯彻落实党的二十大提出的“推进以党建引领基层治理”部署要求，更好地把加强和改进物业服务有效融入基层治理体系，日前，辽宁省沈阳市开展“擦亮‘红色物业’品牌、做好‘家门口’服务”专项行动，推动物业服务精准化、精细化、智能化水平持续提升，切实解决人民群众的操心事、烦心事、揪心事，满足人民日益增长的美好生活需要，共同打造小区有颜值、有温暖、有内涵，居民有尊严、有认同、有希望的幸福家园。

推动全市物业小区100%实现党的组织和工作全覆盖。各级房产部门以小区(项目)为单位，对全市所有物业小区开展一次调查摸底，确保物业企业(项目)党员底数清、党组织建设情况清、从业人员数量清、业主委员会组建情况清、服务事项清。以街道社区为单位，推动有党员和仅有个别党员的物业企业(项目)100%建立党的组织，确保在原有组建党组织基础上组建率提高20%。以“街道+房产主管部门”双指导的方式，推动具备条件的住宅小区召开业主大会、选举业主委员会，推动符合条件的业主委员会成立党组织，业主委员会中的党员成员比例不少于50%。通过招聘党员从业人员、发展从业人员入党等方式，确保全市物业企业(项目)党组织组建率达到70%以上。

推动社区、物业100%实现“双向进入、交叉任职”。对于已经成立党组织的物业企业(项目)，街道社区党组织将推动物业企业管理层中的党员进入社区党组织担任兼职委员，社区党组织委员进入物业企业党组织担任兼职委员；对于没有党员的物业企业(项目)，街道社区党组织将推动物业企业管理人员进入社区居委会担任兼职委员，社区居委会委员进入物业企业担任物业服务质量监督员。街道社区党组织积极推荐符合条件的“两代表一委员”、社区“两委”委员、网格党支部成员、楼院党小组长、党员中心户、到社区报到的在职党员等通过法定程序进入业主委员会，并担任业主委员会主任，吸纳业主委员会中的党员委员进入社

区党组织、网格党支部担任兼职委员。

建立“专职网格员+物业管理员”联合工作模式。各级房产部门推动物业企业工作人员融入小区网格，将物业管理与安全生产、民生服务、平安建设、文明创建、应急处置等工作共同推进。推动物业企业常态化参与小区“三长五员”工作专班，在社区党组织领导下，及时查处、解决小区内各类违法违规行为。物业企业人员主动配合应急、消防、城建、执法等政府部门和水、电、气、热等服务企业做好日常排查工作，发现小区内出现违规问题及时劝阻，劝阻无效的及时上报街道。

创新建立“1+3+N”协调共治机制。各街道党工委积极构建社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业以及水、电、气、热等民生服务企业，教育、民政、人社、卫健、公安、房产、执法、城管等民生部门，小区“三长五员”工作专班，“两代表一委员”以及法官、检察官、律师等多方力量参与的协商共治机制，按照先协商后决策再落实的工作原则，每月至少召开1次党建联席会议。对小区建设、环境整治、矛盾调处、便民服务、志愿服务等方面的社区民情进行收集、研究，提出建设性意见；对临时突发问题，建立多方联动机制，实现未诉先办、接诉即办。

推行“5341”快速反应机制。全市各级房产部门要推动全市物业企业建立“5341”快速反应机制：即物业服务企业针对业主提出的问题5分钟到达现场，普通问题30分钟内解决，复杂问题4个小时内解决，特殊重大问题1



沈阳市城市景观一角俯瞰。 沈阳市委组织部供图

天内形成解决方案。市房产局开发设计沈阳市物业管理智慧平台，建立政策咨询、信息查询、政务公开、投诉报修等功能，将物业项目质量考核同智慧物业平台相结合，建立物业项目履约评价体系，对物业服务结果分档化，对于不及格企业给予履约能力亮黄灯。

培育1000个小区“我是雷锋”志愿者服务队。开展“党派我来的”温暖行动，各级房产部门将指导街道社区建立1000个以党员为骨干、每支队伍不少于10人的小区“我是雷锋”志愿者服务队，组建1000个“红色物业管家”，提供水电维修、管网维护开锁等24小时便民服务，推出党员亮牌服务，设立党员服务示范岗、先锋岗和党员责任区，开展小区党员奉献日、党员岗位大练兵专项活动，将“物业管理”变为“我送服务”，用积极的服务态度、过硬的服务质量，打通服务群众“最后一米”，让志愿红成为小区最温暖的色彩。

开展“新时代新社区新生活”服务质量提升活动。各级房产部门鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业

管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。

推动建立物业服务“三档”标准。市房产局制定出台《沈阳市物业服务标准》，推动物业服务标准化、规范化，制定基础类、完善类、提升类三档标准，对数量标准和质量标准进一步规范、明确，为指导不同服务类型的企业如何开展服务、考核服务质量、处理物业纠纷问题提供参考依据。

建立物业应急保障制度。出台《沈阳市住宅小区应急物业服务管理办法》，建立住宅区物业管理应急保障制度，组建应急物业服务人备选库，为物业失管小区提供基本保洁、秩序维护、电梯运行等基本生活服务事项，鼓励党建工作好、服务质量优的物业服务企业进入备选库提供应急物业服务，保证全市住宅区物业管理全覆盖成果可持续。

打造100个“红色物业”标杆。各级房产部门主动与街道社区对接，推动在有条件的小区建设党群服务站，会同民政、人社、教育、卫健、文体等部门开展家政、养老、管理、健康、代买、文体等特色服务项目，让品质养老、健康沈阳、幸福教育、舒心就业、平安沈阳等民生品牌落

地见效。加快智慧社区建设，建立社区、物业、公安一体化的治安管理体系，加快推进“互联网+社区物业党建+生活服务”，通过居民点单—社区下单—物业管理公司接单—居民评单的“四单”贯通方式精准匹配需求，让居民不出社区就能享受到丰富、优质、便捷的服务。市房产局制定《沈阳市“红色物业”小区建设标准导则》，预计在年底前推出100个“红色物业”标杆。

着力提高居民自治能力。街道社区党组织充分发挥人民群众的主体作用，党员先锋模范作用，依托社区大讲堂等教育引导居民群众树立“社区是我家、建设靠大家”的家园意识，自觉践行社会主义核心价值观，并通过培育健康向上的社区文化、制定邻里公约、打造邻里交往平台等方式拉近邻里情感，逐步由“生人社区”向“熟人社区”转变。用好邻里议事厅、评理说事点，健全邻里恳谈会、议事调解会、社区设计师制度等平台载体，激发居民群众参与社区建设的积极性，通过开展听邻说事、请邻议事、帮邻办事、让邻知事、由邻评事等活动，问计于民、问需于民、问效于民，并通过定期协商解决问题，让“有事好商量”成为邻里和谐共处的行为准则。