

肃州区:打造“红色物业” 提升群众幸福指数

近年来,甘肃省酒泉市肃州区坚持以创建“全国社会治理现代化示范区”为契机,聚焦城市基层党建薄弱环节和基层治理堵点痛点,深入推进“红色物业”建设,通过强化党建引领、健全工作机制、创新平台载体、提升服务质量,有效推进业主自治、物业服务、社区治理有机融合,以小切口撬动城市基层治理水平大提升,不断增强居民获得感、幸福感、安全感。

坚持党建引领 构建“红色物业”治理体系

肃州区始终把“红色物业”作为加强基层治理的重要抓手,在强化统筹、靠实责任、协同推进上持续用力,全面构建起党组织引领下的“红色物业”治理体系。

突出抓好谋篇布局。将“红色物业”纳入党的建设总体安排,明确区级、街道、社区三级工作架构,在专题调研和学习先进地区经验做法的基础上,印发《肃州区打造“红色物业”提升基层社会治理水平实施方案》等系列文件,细化“红色物业”40条标准化建设内容,建立“红色物业”责任清单、任务清单,健全跟踪问效制度,以制度促落实、以落实促成效,推动形成组织引领“一张网”、工作推进“一盘棋”的良好局面。

全面理顺组织体系。积极推进组建肃州区物业行业党委,按照“应建尽建、联合共建”原则,采取联合建、挂靠建等方式,先后指导组建新东名都物业管理有限公司党支部、酒泉市洪洋物业管理有限责任公司党支部等8家物业服务企业党组织,在物业服务企业中深入开展“三岗联创”活动,创建党员示范岗35个、党员先锋岗47个、党员责任区82个,以党员带动广大居民群众参加居住小区物业问题巡查监督,有效推动党的组织和党的工作在物业领域全覆盖。

分类推动服务覆盖。坚持因地制宜,“一区一策”选择适合的服务模式,扎实推进“无物业小区清零”行动。对225个新建住宅小区通过招投标方式选聘物业服务企业,对234个暂不具备专业化物业管理条件的楼院小区,由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式,不断扩大物业服务覆盖范围。先后引进物业企



酒泉市肃州区东北街街道仓后街社区召开邻里议事会。

业88家,指导成立业主委员会395个,全区物业服务覆盖率达92.37%。

健全工作机制 形成协同配合治理合力

肃州区加强创建“红色物业”顶层制度设计,积极推行包抓联系、交叉任职、联系协商等机制建设,全面促进“红色物业”落实落细、见行见效。

包抓联系做好“贴心人”。将“红色物业”作为党建引领基层治理重要抓手,建立区委基层党建引领基层治理领导协调机制,成立物业服务专项工作组,定期组织召开全区“红色物业”观摩交流会议,及时掌握进度、发现问题、总结经验。区级领导包抓636个城市网格片区,深入一线指导21个社区积极引进、培育“红色物业”。区物业行业党委选派80名党建指导员一线包联物业服务企业,实现“红色物业”专人指导、企业党建有人联系、难点区域包干负责”,确保“红色物业”创建梯次推进、全面铺开、持续深化。

交叉任职当好“主心骨”。注重从党性强、作风正、善做群众工作的党员职工、党员业主中选配物业企业、业委会带头人,推动380名符合条件的社区“两委”成员、物业服务企业负责人、业主委员会党员成

员通过法定程序实行“双向进入、交叉任职”,鼓励符合条件的业主委员会和物业服务企业党组织负责人担任社区“大党委”兼职委员,有力推动“红色物业”与基层治理深度融合、一体推进,切实帮助居民办实事、解难题。

多方联系架好“连心桥”。积极推行“红色物业”协同议事、协同处置、协同监督的“三协同”机制,全面落实社区民情恳谈会、社区事务协调会、社区成效评议会等制度,引领各类组织和广大居民群众有序参与事前、事中、事后的全过程监督,全年组织召开居委会、业委会、物业企业、共驻共建单位等“四方”联席会议287场,共同商讨解决196个网格巡查发现的物业服务管理问题,居民急难愁盼问题解决质效得到极大提升。

狠抓提升行动 推动物业服务提质增效

肃州区聚焦提升物业服务质量,在规范行业标准、开展专项整治、引入多元服务上下功夫,推动全区物业服务规范化、标准化、精细化,真正把为民服务做到老百姓的心坎上。

规范行业服务标准。认真落实《酒泉市住宅物业管

理条例》,注重引导物业服务企业全面落实服务质量主体责任,明确15项物业管理和服务标准,制定物业服务收费差别化政府指导价,使得业主监督有尺子、企业自查有规范、政府检查有标准、价格调节有依据,有效推动物业行业整体服务水平提升。

强化行业监督管理。建立物业服务企业星级考评机制和红黑名单制度,每季度对企业考评排名情况进行公示,督促物业服务企业做到服务内容、收费标准、收费依据、服务承诺、投诉电话“五公开”,推动物业服务企业诚信经营、规范服务,为业主提供质价相符的物业服务。

开展物业专项整治。扎实开展小区楼院专项整治活动,集中解决楼顶平台无人清理、“飞线”充电、乱贴广告等10项居民长期以来反映的突出问题,常态化开展小区垃圾日产日清、公共通道定期清扫、物业服务纠纷排查化解等15项日常工作,有效破解老旧小区无物业、环境脏乱差、管理无秩序等问题,促使物业服务与业主配合良性循环,用看得见的小区环境变化让居民群众真切感受到“红色物业”的治理成效,2023年物业投诉率同比下降32.7%。

创新服务载体 聚力抓常抓长共治共享

肃州区持续丰富创新“红色物业”平台载体,不断在优服务、强保障、树典型上多点发力,以典型示范引领带动全区物业水平再上新台阶。

凝聚共治共享合力。吸收符合条件的物业服务企业党员和员工作为社区兼职网格员,广泛动员街道社区、共驻共建单位、业委会、物业公司、居民代表积极参与“小板凳议事会”,定期讨论解决居民群众关心的热点、难点问题,受理、解答、办理群众的各种矛盾纠纷和服务诉求。健全完善党建引领基层治理“平急结合·应急救援”志愿服务体系,构建“1+2+4+X”应急救援志愿服务模式,创新开展“我当一天网格员”“我到社区上一天班”等活动,3800名市区两级机关企事业单位在职党员进社区驻网格,常态化开展环境整治、爱心助老、矛盾调解等志愿服务活动,凝聚起城市治理的强大合力。

推进智慧物业建设。按照智慧城市和现代化社区的发展要求,深化物联网、大数据等信息技术应用,在广厦社区、官北沟社区深入推进“智慧物业”试点建设,对居民小区改造架设远程监控和智能控制系统,通过运用视频监控、人脸识别等技术提高社区安全性。积极打造“红管家”等智慧信息平台,开通家政服务、维修服务、网上缴费、预约办理等线上服务功能,日均受理各类事件544件,按时办结率100%,电话回访满意度达94.48%,”一呼百应”“一网通办”成为“红色物业”管理服务新标配。

培树品牌示范引领。深入开展党建品牌集群创建工程,各社区党委、物业企业党支部结合“一支部一品牌”培树活动,深入提炼总结“红色物业”创建经验和亮点,积极打造官北沟社区居雅苑小区、飞天路社区欣露园小区等“红色物业”示范点30个,依托小区网格服务站、物业用房等场地资源,建成“红色物业”服务阵地70个,“金牌管家”“红管家”等一批广受好评的“红色物业”党建品牌逐渐深入人心,以点带面示范带动全区“红色物业”工作水平整体提升。