

山东省济南市平阴县： 多方联动打造物业企业激励评价机制

■记者 郭文治 李彤彤 通讯员 郭玮峰

近年来，山东省济南市平阴县聚焦群众密切关注的物业治理痛点、难点问题，以锦水街道为试点探索实施物业企业激励评价机制，持续深入推进“红色物业·和美邻里”提质攻坚行动，在强化党建引领、多方联动、机制创新、管理规范上下功夫，不断提升物业企业服务水平。

党建引领为核心 筑牢治理格局

平阴县致力于打造党建引领下的物业管理新模式，将“红色物业”建设纳入年度重点任务清单，通过整合资源、优化管理，督导锦水街道成立“红色物业”工作班子，吸纳聚拢党员先锋“微力量”，激活物业治理“新引擎”。

强化组织保障。全方位推进高质量发展，将“红色物业”作为基层治理关键一招，连续两年将其列为县委书记和街道党（工）委书记抓基层党建突破项目，纳入基层党建引领基层治理工作重点内容，定期召开物业管理联席会议，形成“县委统筹、部门协同、街道主抓”的全链条责任体系。2024年以来，锦水街道梳理物业领域共性问题、热点事项35个，化解物业领域矛盾纠纷110余件，不断提高群众满意度。指导社区成立业委会15个，划分物管区13个，推动治理重心向基层下沉，全力促进“红色物业”建设从“有物业”向“好物业”、从“有典型”向“全面优”转变，助力城市基层党建引领基层治理再上新台阶。

组建“红色联盟”。督导街道成立19人“红色物业”专项工作组，汇集组织、物业、建设、民政、派出所、国土资源所、综合执法中队、市场监管所、社区居委会九方力量，推动治理触角延伸拓展。每月定期召开联席会议，已累计召开21次，围绕公共收益不透明、设备维修响应慢、邻里矛盾调解难等高频问题，形成“问题收集—分类定责—联动处置—反馈评价”闭环流程，成功化解电动车飞线充电、电梯故障抢修延期、小区绿化带违规占用、排水防汛等物业管理难题68件。

激活党员力量。设立“红色物业”党员先锋岗，以“亮身份、晒承诺、守初心、担使命、树形象”五大行动为引领，激发党员在环境卫生整治、设施设备维修、矛盾纠纷调解等工作中的先锋模范作用，涌现出了“银

龄使者”“义修哥”“热心吕大姐”等先锋模范。定期举办文艺演出、知识讲座等活动，丰富居民精神文化生活，惠及居民2.3万人。走访空巢老人、孤寡老人、特殊家庭80余户，接收服务对象报修电话150余次，检查室内线路200余处，参加志愿服务、化解矛盾纠纷达600余次。通过先锋岗建设，物业队伍实现从“被动响应”向“主动问需”转变，物业队伍的专业技能和服务意识得到了显著提升，逐步打造出一支专业化、规范化的“红色物业”服务队伍。

多方联动为抓手 凝聚惠民合力

物业服务联系社区家家户户。平阴县以多方联动为抓手，推动锦水街道社区治理从“一元管理”向“多元共治”转变，共谋物业纠纷多元化解，为物业管理提质增效提供坚实后盾。

创新“联动共治”机制。以党建为引领，明确物业管理、城市管理、民生保障、司法诉讼4类主体在联动共治中的职责，主动靠前一步解决问题，推动N项民生问题联动化解，建立党组织领导下的“1+4+N”联动机制，实现从“各自为战”到“协同作战”的转变。在“联动共治”机制下，建立完善了常态化巡查机制，明确巡查内容，每月不定期联合社区对28个住宅小区开展常态化巡查，制定巡查工作台账，实行销号管理。累计巡查64次，在环境卫生、绿地绿化、停车秩序、公共设施维修等方面进行了大力整治，督导物业及时整改问题160多处，优化了各小区居民生活环境，大幅提升

了物业服务质量，物业费平均收缴率达74%。

搭建“四方联席”平台。由街道党工委牵头，召集社区、业主代表、物业服务企业，搭建“四方联席”议事平台，建立月度联席会议制度，围绕设施设备维护、居民热点难题、物业服务提升等问题共同商讨。实施“三阶闭环”议事流程，会前通过“线上问卷+网格走访+物业经理接待日”多渠道征集民意，汇总梳理意见建议上百条；会上就小区设施维护、环境卫生、停车管理等问题充分沟通交流，通过民主协商达成共识，形成具体细化的解决方案，明确责任主体和完成时限；会后建立跟踪反馈机制，对决议事项的执行情况进行全程监督，及时向居民反馈进展，确保各项惠民举措落到实处。这一创新机制推动社区治理从“被动响应”转变为“主动治理”，居民投诉率下降32%，居民满意度达92%，实现了“未诉先办”的治理升级。

打造“三微案例”专栏。为增强物业服务事项公示透明度，汇聚民生力量，凝聚物业企业激励评价机制合力，创新性开设了“微创新 微服务 微实事”的“三微案例”专栏，每周面向辖区全体物业企业开展物业管理服务案例征集活动。2024年，在众多为民办实事的物业微案例中，精心筛选并整理发布了12期“微服务 紧扣民生”专题案例，涉及的优秀入围案例数量达65个。今年，启动并全面升级“红色物业”2.0“智慧微服务·民生大提升”工程，依托“爱平阴”客户端及“e锦水”“码上办”微信小程序等线上平台，构建起覆盖“问题反映—进度查询—服务评价”的全流程数字化治理闭环，累计收集群众受困扰事项56件，已解决55件。同时精选典型案例40条形成“三微案例”专栏内容，通过微信公众号等渠道推广，阅读量超1万人次，实现以“红色物业”小支点撬动汇聚了基层治理的大能量。



济南市平阴县锦水园社区开展“义修服务助万家”志愿服务活动。

试点创新为突破 提升服务质量

平阴县以锦水街道为试点，着力探索物业企业激励评价机制，逐步摸索可复制、可推广的经验，以形成“抓点带面促全盘”的示范效应。

全力打造激励评价试点。积极推进物业企业评价激励机制在玫瑰家园小区试点运行，梳理涵盖综合管理服务类、房屋管理与维护保养服务类、绿化服务类等八大类107条工作标准的评价体系，制定涵盖35条评价标准的《物业企业评价激励机制试点周检查表》，对祥顺物业所服务玫瑰家园小区物业档案、特种设备维护运行状况以及消防控制室值班情况进行检查评价。该项工作将试点成果转化为对物业服务企业的量化考核指标，通过明确的评价标准，对物业服务的各个方面进行客观、公正的评价，促进物业服务持续提升，推动物业服务规范化、标准化运行，快速推动物业管理行业迈向高质量发展新阶段。今年5月，试点成果成熟后已向其余4个社区拟达标物业企业推广实施，目前已成功打造2个试点小区、2个示范小区，推动物业服务整体跃升。

全面完善激励评价体系。锦水街道不断完善“全面提升

阶段—总结巩固阶段—全面推广阶段”“三层梯进式”评价体系，帮助物业服务企业服务质量梯次推进提升。在全面提升阶段，以物业服务企业开展自查自纠为起点，以集中检查为关键点，街道工作小组采取周、月、季专项检查的方式，发现问题、及时反馈、督促整改落实，确保物业服务符合星级服务标准；在总结巩固阶段，对试点企业进行总体评估，将第一轮三个月开展的工作制度化、规范化建档建册，在第二轮三个月的时间进行巩固，对重点部位进行检查、整改、提升形成闭环，利用两轮工作经验全面提升提质增效，形成一套可复制的经验做法；在全面推广阶段，梳理相关经验和做法，召集辖区内拟达标物业企业开会部署，全面铺开推行以提升物业管理水平，为居民创造更加舒适的生活环境。

全方位优化物业管理规范。以物业企业激励评价机制为锚点，试点企业祥顺物业公司全面推行“痕迹化”管理，细化了验收记录、运行记录、巡检记录、访客记录和设备记录，显著提升了物业管理的可追溯性和透明度。同时，公司进一步完善了标识标牌，确保制度上墙、设备责任人明确、标识和提示语清晰，既方便了业主和访客的识别，也强化了物业员工的责任意识。此外，祥顺物业采用线上智慧管理，实现了物业流程留痕，并推出“物业管家”服务模式，提供“一对一”精准服务，企业员工规范操作执行率从62%提升至89%，业主投诉量从每月16件降至2件，为业主带来了更加优质、高效、贴心的居住体验。（图片由平阴县委组织部提供）



济南市平阴县物业服务企业开展项目经理接待日活动。