

厚植于儒家文化，全面强化党建引领物业服务管理 济宁打造“儒风济宁 红色物业”品牌

8月19日，山东省住房和城乡建设厅联合齐鲁晚报·齐鲁壹点推出的塑优势、创品牌——“齐鲁红色物业”建设调研活动第四站走进济宁市。山东省住房和城乡建设厅相关领导参加此次调研活动。近年来，济宁市全面强化党建引领物业服务管理，将“齐鲁红色物业”厚植于孔孟儒家文化中，打造“儒风济宁 红色物业”品牌。

济宁市住建局坚持“党建引领、行业主管、基层主抓”，持续加强“儒风济宁 红色物业”建设，推动“红色物业”融入基层治理，物业管理工作持续、健康、规范发展。

记者 孟杰 王皇

“1+2+X”政策体系作保障 物业管理 融入基层社区管理

济宁市住房和城乡建设局党组成员、副局长龙玉记介绍，济宁市按照“统筹协调在市、责任落实在县、工作推进在街道、问题解决在社区”原则，健全完善物业管理工作政策制度，全面建立起主管部门行业监管、县市区属地管理、街道社区具体负责、相关职能部门各司其职的物业管理工作体系，着力健全社区环境和物业管理委员会工作运行机制，筑牢社区物业管理工作基础。

“我们市、县两级全部建立物业管理联席会议或领导小组，邹城、鱼台、嘉祥、汶上4个县（市、区）由政府主要领导任领导小组组长。”龙玉记介绍，目前全市物业服务企业党组织成立率达94%，其余未组建党组织的物业服务企业全部选派了党建指导员，促进企业党建与经营发展深度融合。

为了完善全市物业管理和服务老旧小区改造的制度框架，创新党建引领“红色物业”和老旧小区改造模式。济宁市政府制定出台了《济宁市物业管理办法》和《济宁市老旧小区改造工作实施方案》《济宁市支持城镇老旧小区改造十条措施》。济宁市住建局等部门先后印发出台了物业信用管理、考核评价、“三会三公开”、社区环物委、既有住宅加装电梯、疫情防控指引等办法和细则，形成了以1个政府办法、2个政府办文件、多个部门政策组成的“1+2+X”政策体系，为持续加强物业管理、不断提高服务水平，提供了坚强的制度保障。

另外，济宁在社区居委会下设环境和物业管理委员会，明确人数为五人以上单数，其中党员不少于50%，委员由社区“两委”成员、网格员、楼长、业主代表等组成，围绕业委会组建难、发挥作用用尽的问题，对未成立业委会、业委会不履职的小区，探索由环物委代行业委会职责。目前，全市347个社区已全部设立环物委，推动物业管理深度融入基层社区治理。

打造“红帆驿站”红色阵地 打通服务居民 “最后一百米”

近日，在任城区济阳街道草桥口社区水景花苑的“红帆驿站”党员活动室，街道和社区、业委会、物业、业主代表，还有综合执

法的工作人员聚在一起，一起商议水景花苑2号楼的油烟管道问题，经过协商，问题终于得到了解决。水景花苑“红帆驿站”党员活动场所面积约300平方米，由党员活动室、居民会客厅、业主委员会办公室、楼长活动室、棋牌室、乒乓球活动场地、健康小屋组成。“红帆驿站”成立后，不仅是居民解决问题的“主阵地”，也成了居民闲暇时最爱来的“娱乐场所”。

像水景花苑小区这样的“红帆驿站”，在济宁全市共有1734个。

“‘红帆驿站’秉持着‘办公最小化，服务最大化’理念，与小区物业共用办公场所，按照统一外观标识、统一基本配置、统一墙面文化。”济宁市委组织部有关负责人称，“红帆驿站”内还悬挂了值班坐班、服务承诺公示牌，配备便民服务物品等，及时收集社情民意，打通了服务居民“最后一百米”，实现“党员在身边、服务零距离”。

为了服务更加便利和零距离，济宁还建立了社区党组织领导下的小区党支部、业主委员会、物业服务企业协商联动机制，全市目前已317个社区在党群服务中心设立物业服务办事窗口，物业服务企业认领社区党建服务项目1681个。另外，济宁推行“双向进入、交叉任职”“双培养双推荐”制度，注重吸纳物业服务企业、业主委员会中的党员进入小区党支部、担任社区“两委”兼职委员。全面构建起以“红帆驿站”为平台，小区党组织和业主委员会、物业服务企业党组织党课联上、活动联办、工作联抓工作机制，塑造形成各类组织和党员群众广泛参与的城市社区治理新格局。

在提升业主自治管理能力方面，济宁市政府连续三年将推进业主委员会成立列入民生实事任务，目前全市业委会组建率达到55%，还有140个业委会正在筹备中。龙玉记称，在业主委员会选举上，他们注重将符合条件的社区“两委”成员、党员业主、机关企事业单位退休人员、楼长、网格长等推荐为候选人进入业委会，并明确新增、换届业委会成员中党员比例不低于60%。

搭建智慧化监管平台 有效化解 物业管理投诉问题

19日上午，在济宁市任城区红色物业管理服务中心，通过任城物业大数据可视化监管平台，哪个街道本月增加了几个投诉，有没有得到很好的解决，以及目前接到了哪些民生热线，全都一



塑优势、创品牌——“齐鲁红色物业”建设调研活动走进济宁市。 记者 戴伟 摄

目了然。

“我们这个平台兼具了监管、服务和考核功能。”济宁市任城区住房和城乡建设局二级主任科员、物业管理科科长陈玉静介绍，平台实现了与民生热线、济宁物业、任城物业、济宁物业企业信用评价四个平台的数据互联互通，业主投诉的案件从企业处置、街道社区督办、问题处置完结，都可以实现线上全流程闭环处理。“通过线上投诉数据、三会三公开、项目经理接待日、入户大走访等日常活动线上监管，结合线下‘四员’工作队伍督导检查、下达整改通知、企业实施整改，又可以形成线上、线下监管工作闭环。”陈玉静称，监管平台利用两个月，任城区物业投诉数量持续下降。

其实，早在2020年，济宁市住建局就开发建设了“济宁物业”智慧管理平台，平台包含市、县（市、区）、街道、社区、物业协会、物业企业、业委会、业主共8个层级、16类用户的管理体系，具备线上行政办公、行业信用管理、“红色物业”、行业信息管理、物业服务远程监管、小区信息发布、投诉报修、投票问卷、维修资金管理、综合扩展服务等十大功能。

“去年，我们又面向全市启动了‘济宁物业’微信小程序的推广工作。”济宁市住房和城乡建设局党委委员、副主任陈伟介绍，通过小程序，业主注册个人信息、绑定房屋后，即可查看小区通知公告、进行线上投诉报修、参与问卷投票等。社区、街道和主管部门通过系统，可以实时统计各个小区的投诉数据，查看投诉和处理详情，对物业公司超过3天没有处理的投诉，平台将自动上报，进行限期督办，有效化解了物业管理投诉问题，也大大提升了业主满意度。截至目前，全市750多个小区已开展“济宁物业”小程序推广工作，注册业主16.8万户。

聚焦“一老一小” 延伸升级 物业服务

在济宁市太白湖新区南风花园小区，正逢暑假，65岁的李大爷带着孙子一大早就到了社区的党群服务中心。李大爷喜欢在社区的图书馆里看看历史书籍，5岁的小孙子喜欢去隔壁听志愿者老师讲国学知识。旁边的日间照料



济宁市打造“儒风济宁 红色物业”品牌。 记者 戴伟 摄



济宁市任城区强化多部门联动，解决物业管理难题。 记者 戴伟 摄

中心也成了爷孙俩儿很喜欢去的“幸福食堂”。

太白湖新区许庄街道南风花园社区党委书记李占强介绍，面向社区的老年人，他们建设了幸福食堂和日间照料中心；面向中青年，他们会定期组织教科文卫活动，免费提供各类学习资源，打造志愿服务平台；面向少年儿童，则会提供幼儿托育中心和雏鹰课堂，切实解决居民的后顾之忧，增强满意度、幸福感和归属感。“我们的物业还与高端托育品牌达成了战略合作，利用空置用房开展托育服务，推动物业服务向全生命周期服务不断延伸升级。”李占强说。

聚焦“一老一小”，拓展全生命周期服务。近年来，济宁也在不断鼓励支持物业服务企业开展居家社区养老服务，并启动了济宁市地方标准《物业服务规范》制定工作。“目前，《物业服务规范》已通过市场监管部门立项，蓝盾物业、九巨龙物业两家企业被省住建厅、省民政厅列入居家社区养老服务试点，经验做法在全省推广。”龙玉记称。



济宁太白湖新区南风花园小区提供幼儿托育服务。 记者 戴伟 摄



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：武俊 组版：颜莉