

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的基础。

“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”、社区环境物委、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、发挥作用难的问题,对未成立业委会、业委会不履职的小区,探索由环物委代行行业委员会职责。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,全市目前已有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、网格员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、业主委员会、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。”济宁市住房保障和房地产发展事务中心党委委员、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,对物业企业超过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,他们会定期组织科教文卫活动,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《物业养老服务规范》制定工作。“目前,《物业养老服务规范》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。

在有条件的社区延伸升级物业服务的同时,济宁也在不断提升老旧小区的物业管理水平。“我们主要是以市场化方式为主渠道,尊重居民意愿,通过选聘专业化物业服务企业,街道社区党组织领办公益性物业服务企业等方式,提高物业服务覆盖率和水平。”龙玉记介绍,目前,各县(市、区)由街道、社区领办成立27家物业服务企业,进驻老旧小区实施物业管理,嘉祥县将全县39个老旧小区打包委托城建集团提供物业服务,并配套完善门禁、监控、物业用房等设施。兖州、曲阜、邹城、鱼台、梁山等县(市、区)财政列支专项资金,对老旧小区物业管理实行过渡性补贴,引导老旧小区逐步从政府引导的基础物业服务向市场化的专业物业服务升级,全市住宅小区专业化物业管理覆盖率达95%。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:武俊 组版:颜莉



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