

“红领书记”城市社区全覆盖 “双专班”推进专项整治

“沂蒙红色物业”建设，先行先试走在前



调研人员到兰山区杏坛中心城项目调研。记者 毕建军 摄

记者 孟杰 王皇

“红领书记”城区全覆盖 有效解决小区难点诉求

“金润社区杏坛中心城小区居住人口过万，业主满意度达到了99.7%，但以前的物业办公室就是业主们和物业吵架的地方。”在10月12日的座谈会上，小区变化的亲历者，临沂市派兰山区柳青街道金润社区“红领书记”李春光说。

“红领书记”是临沂推进“红色物业”建设中，探索出来的宝贵经验。临沂市先后选派3批443名“红领书记”到城市社区党组织任职，目前，临沂市已经实现城市社区“红领书记”全覆盖。“红领书记”们来自临沂市直机关和县直机关，到城市社区任职后，重点抓物业、强治理、优服务，解决住宅小区难点问题。

走在杏坛中心城小区，随处都能看到开展“沂蒙红色物业”建设后发生的变化。曾经因失修而破损难走的小区路已经更新；小区公共区域增设的电动车棚解决了电动车停放和充电难题；楼道内还划出了自行车停放区，小区里增加了全民健身器械。每个周六，小区每栋楼里的党员业主们都会开展党员志愿服务，一同清扫楼道。

小区的变化从建立健全党组织开始，而“红领书记”则是其中的攻坚者。李春光说，小区建立健全了党组织，依法召开业主大会，重建业委会，重新选聘物业公司，厘清了公共收益账。

不仅是业主已经入住多年的小区有了“红领书记”，在奥正社区的新建小区奥正诚园小区，“红领书记”兼任小区物业党支部党建指导员，服务小区的临沂市正直物业服务有限公司项目经理成为社区大党委兼职委员，社区以这样的“双向进入”方式，建立起社区与物业融合共建机制，实现了议事平台融合、服务阵地融合。

山东省住房和城乡建设厅党组成员、副厅长，省物业行业党委书记周善东表示，临沂在推进“齐鲁红色物业”建设中，党建引领抓得实，为全市城市社区选派“红领书记”任职更是全省独一份。

党建引领之下，“沂蒙红色物业”各项指标走在全省前列。目前，全市已经实施规范化物业

10月12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”建设调研活动第五站走进临沂。山东省住房和城乡建设厅相关领导参加了此次调研活动。近年来，临沂市持续推进“沂蒙红色物业”建设，以“党旗红、物业兴、社区治”为目标，着力打造了“沂蒙红管家、服务三五”服务品牌。通过选派“红领书记”、完善“双专班”机制、成立物业诉调中心等方式，持续深化物业领域专项整治，推动城市基层治理能力提升。



临沂市正直物业奥正诚园项目为业主们举办中秋做花灯活动。资料片

管理的住宅小区达3122个，物业服务企业党的组织和工作覆盖率达到100%，业主委员会组建率达82.03%。

完善“双专班”机制 明确14个专项整治事项

在调研活动中，周善东说，临沂创新推动的“双专班”深入推进专项整治等良好机制，确保了“沂蒙红色物业”建设持续有力发展。

临沂市住建局党组书记、局长赵明介绍，临沂创新完善了“双专班”机制，建立了市县两级政府和纪委监委“双专班”之间的线索移交、联合督办、联合会商运行机制，完善各项工作制度，全面提升社区治理和物业服务水平。纪委监委专班推动各成员单位转变工作作风，厘清职责边界，提高执法效率，形成密切

配合、齐抓共管的工作局面。

推进专项机制的另一个重点工作就是强化考核评价机制。在这方面，临沂设立了“红黑榜”，坚持正向激励与反向约束相结合，市住建局每季度对纳入物业管理的小区进行量化考核，发布物业管理服务“红黑榜”，并在媒体上公开公示，重点监管被列入“黑榜”的企业。围绕12345投诉处理情况、专业化物业服务覆盖率、业委会组建率、日常监管责任落实等重点指标，“双专班”每半年对县区物业管理工作情况进行评价，年中对排名后两位的县区进行约谈，年底对整改责任不落实、工作不到位，效果不明显的县区进行“黄牌警告”。

以专项整治行动为契机，山东房源爱城物业服务有限公司开启了“亲情五线谱”新模式，加强自身建设，不断提升为民服务水平。

“这‘五线谱’我们总结为加强‘堡垒线’、深化‘温情线’、架起‘连心线’、打通‘梗阻线’和建起‘提升线’。”房源爱城物业公司总经理高永利介绍，通过这“五线”，房源爱城物业形成了“党建引领、物业先行，各方联动”的组织格局，物业服务更有温度、有厚度，居民的各项诉求也得到了高效解决，居民的幸福感和获得感都大大提升。

在去年整治工作的基础上，今年，临沂继续深化了重点整治，确定了“加强对物业企业监管、落实属地管理责任、推进突出问题解决、落实部门监管责任”4个方面14个整治事项。在近期的专题会议上，明确了要继续深化专项整治，将调整物业整治专班，增加组织、公安、检察院、法院等部门，进一步优化工作方案，持续推动专项整治工作。

诉调对接中心全覆盖 临沂经验全省推广

“本来想打官司，没想到一次调解就把问题解决了。”因不满物业服务，市民郭先生找到临沂市兰山区住建局，住建局房地产领域纠纷诉调对接中心立即介入调解。1个多小时后，双方达成协议，郭先生满意而归。

2020年3月，兰山区住建局牵头，联合人民法院、司法局、物业管理行业协会、物业纠纷人民调解委员会，成立了全省第一家房地产领域纠纷诉调对接中心。

按照“一窗受理，诉调对接，多元联动，高效便民”的原则，着力解决房地产领域出现的大量涉访投诉问题，切实将各类纠纷化解在源头。不能化解的，进行诉前辅导，引导进入诉讼程序。中心自成立以来，诉讼程序收案3838件，结案3797件，结案率达到99%。

目前，临沂全市各县区全部组建了诉调对接中心，完善了纠纷快速处理机制，实现物业领域纠纷化解一站式服务、一次性办好，有力维护房地产领域的和谐稳定。

除了成立纠纷诉调对接中心，对于日常的小矛盾，临沂坚持以业主需求为导向，丰富物业的管理手段，不断提升服务质量。临沂市恒瑞物业管理有限公司物业服务中心就实行了“前台一口受理，后台协调办理”的“吹哨报到”工作机制，整合双报到单位、住建部门、环卫保洁等资源，合力解决各类日常案例，突发案例和历史遗留问题，破解住宅小区综合治理难题，努力成为住宅小区综合治理统筹者、自治共治的策划人。

蒙阴县安康物业管理集团有限公司则创新了服务理念，开创了“事务分转六步骤”工作法，及时贴心处理业主身边的困难事，对于业主反映的事件，通过人员调度、事情分转、发现问题上报、事件追踪处理、事件反馈、整理存档6个步骤闭环管理，利用有温度、有感情物业服务，解决居民群众身边最直接、最现实的问题。

为解决电梯管理中矛盾纠纷多、业主投诉多的问题，按照省市有关政策要求，在借鉴外地先进经验的基础上，兰山区积极探索电梯“保险+服务”新模式，找到了解决电梯监管的新路径，结合实际确立了“三全模式”：全生命周期保险、全流程服务托管、全方位智慧监管。该模式推行后，兰山区电梯故障率大幅下降，试点成效初显，群众满意度保持在90%以上。

“沂蒙红色物业”善于攻坚，敢于啃硬骨头，探索出了众多可复制可推广的临沂经验。”参加调研的山东省住房和城乡建设厅物业管理处处长、省物业行业党委副书记汤群说，目前，全省多地向临沂兰山区学习，建起86个诉调对接中心，临沂电梯监管模式、公共收益监管等经验已经推广到了全省。

延伸阅读

在物业服务智慧化管理方面，近年来，临沂在不断探索。2021年，临沂智慧物业服务平台开始启用。平台实现了线上报事报修、投诉处理，对属地日常监管检查情况和“三会三公开”落实情况动态监管，推动业主反映的问题第一时间得到解决。

公共收益资金有多少？公共收益如何分配？面对这些问题，临沂市兰山区创新搭建了兰山区公共收益资金管理系统，用于对住宅小区等物业管理区域公共收益的存放及使用，加强对公共收益等监管，保障业主的知情权与监督权。全区目前共监管公共收益单位账户176个，监管资金1500余万元。这是兰山区利用现代智能科技手段，拓宽住宅小区信息公开渠道，创新物业管理的一种“新模式”。

在临沂市莒南县时代城·曦园小区，居民可以通过“云小路”“随手拍”等线上智能机器人，随时随地反映身边发现的问题。这个服务诉求反馈渠道，是山东阜丰生活服务有限公司打造的阜丰生活思科智慧云平台，该平台目前已经与莒南县党建引领基层治理“有呼必应”智慧平台实现互联互通。截至目前，平台共计服务业主约两万户，接单206单，问题处理率100%、满意率100%。

红色物业建设的出发点和落脚点就是提升物业服务品质，为此，临沂市深入推进物业行业文明创建，引领物业管理服务提质增效，先后制定了《临沂市物业管理服务指导标准规范》《老旧小区基础服务规范》《普通住宅前期物业管理服务等级划分》。此外，还不断健全红色物业管理标准体系，起草完成的“沂蒙红色物业”标准，计划11月正式发布。

刚被授予“齐鲁红色物业”星级服务企业的山东天元物业管理有限公司，3年来就坚持做好标准建设工作。公司编写的《住宅类物业服务内部控制规范》，被省住建局确定为“全省物业服务企业标杆建设重点项目”。

临沂城发物业集团有限公司则在东风东关项目打造了红色物业实训基地，全流程展示沂蒙红色物业服务标准和工作流程，并将标准化服务体系覆盖物业服务的全过程，初步达到“按程序走，干标准活”的标准化状态。近期，该企业被评为2022年度国家服务业标准化试点项目。



扫码下载齐鲁壹点

找记者 上壹点

编辑：蓝峰 美编：继红 组版：刘淼