

泉城物业 服务全程

济南全力打造齐鲁红色物业建设“泉城样板”

记者 孟杰

“小”物业，大民生。物业管理服务联系千家万户，是关系居民生活质量的“关键小事”。为更好满足人民群众对美好生活的新期待，济南全域推进“齐鲁红色物业”建设，通过“党建全域覆盖”“信息全面公开”“四级全员协同”“物业全心服务”“管理全时在线”的“五全”机制持续擦亮“泉城物业 服务全程”品牌，规范和提升物业服务管理水平，打通基层治理的“最后一公里”。

以高质量物业服务带动现代化基层治理水平提质增效，济南推进物业服务融入社会治理创新，打通社会治理“神经末梢”，解决群众身边“关键小事”，把社区建设成广大人民群众安居乐业的幸福家园。

党建引领，实现“全域覆盖” 全市推进“红色物业”建设



济南全力推进“红色物业”建设。



和平新村社区，居民一起协商议事。



网格员上门为居民解决问题。

四级共管，推进“全员协同” 上下联动共同解决物业问题

在济南市历城区全福街道名辉豪庭小区，每个月，就要召开一次“红色议事厅”会议。会议定期组织社区、业委会、物业公司、小区居民、派出所等代表参会，解决小区里大大小小的事务，得到了居民的高度认可。

“通过议事厅，我们一是可以了解业主的需求，并及时提升我们的服务；二是可以解决一些居民的纠纷和矛盾。”南方物业管理有限公司济南分公司名辉豪庭项目负责人王茂江称，通过“红色议事厅”这个平台，社区党委带领居民、业委会、物业等各方建立健全议事协商制度，2020年以来，先后解决了小区里电动车上楼不安全、充电车棚紧张等难题，对物业服务的业主满意率达到96%。

“小物业”牵动“大民生”，解决家门口的烦心事儿考验基层治理能力。2019年，济南在全省率先推行市、区县、街道、社区四级物业工作体系全覆盖。此前，政府部门对物业服务的管理更多以市级、区级的住建部门为主，当年，济南的物业管理向基层覆盖，率先在所有街办设立物业管理机构。同时，全市773个社区居委会均设立环境和物业管理委员会，协助街办处理物业管理相关事务。据统计，截至目前，济南全市已有132个街道办事处设立了物业管理办公室，829个城市社区设立了环境和物业管理委员会，817个社区党群服务中心设立物业管理工作窗口，基层物业管理机构、人员、经费也都得到全面保障。

“这样就初步搭建了推动‘红色物业’落地的工作架构。”济南市住房和城乡建设局有关负责人说。小区里的事情单靠物业很难解决，再加上物业、业主、业主委员会之间不存在不同出发点，小区内大小问题的投诉很多。这个四级物业工作体系，将政府对物业的管理从市区深入到了社区居委会，能迅速上下联动解决物业服务管理等方面的难题，为“红色物业”建设打通“最后一公里”。

同时，济南不断健全住宅小区物业服务长效监管机制，四级体系不断夯实生根。2022年下半年，济南印发了《济南市住宅小区物业服务巡查监督办法》《济南市住宅小区物业服务质量综合评价办法》《济南市住宅小区物业服务巡查监督办法》明确市、区县及街道办事处（镇政府）、社区居委会对住宅小区物业服务实施动态巡查，督促物业服务企业、有关业主遵守物业管理相关法律、法规和物业服务合同约定，对巡查中发现的问题，依照相关规定予以处理。《济南市住宅小区物业服务质量综合评价办法》则明确综合评价由业主满意度评价、物业服务现场评价和街道社区党组织评价三部分组成，实行分别赋分评价，汇总综合评定、分类施策监管。

目前，“红色物业”已经被纳入“街道工作质效评价”，做实四级物业管理联席会议；12345市民热线投诉处理、物业服务巡查、物业服务质量综合评价也被纳入城市管理综合考评。“街道吹哨，部门报到”“管理进小区、执法进小区”常态化运行，济南还充分运用书记直通车、人大“代表来了”、政协“商量”、业主恳谈会、人民调解会等多种形式共同解决物业相关问题，形成齐抓共管、全员协同管理新局面。

双轮驱动，提供“全心服务” 小事不出网格，大事不出社区

民有所呼，我有所应。

以“全心服务”为宗旨，社区与物业企业双向发力，泉城红色物业创新探索出“专职网格员+楼宇红管家”的“双轮驱动”工作机制，协同响应群众诉求。

李文是历下区第二批集中招聘的专职网格员，她所在的燕山街道燕子山小区东区4号院是一个建成于1987年的老旧小区，这几年，李文眼看着这座开放式的老旧小区加装了电梯，增加了停车位，还建起了电动车充电车棚。在李文看来，这与小区推行的网格党支部+红领物业“支部连民心，物业解民忧”的工作模式有关。

“居民有了困难，我们网格员都会和红管先锋分工协作。”李文介绍，她所在的辖区共有7个网格，每个网格配备一名网格员，网格员将居民反映的需要街道和区直部门解决的问题及时上报到街道科所队，街道仍无法解决的则根据具体情况上报区直部门共同解决；对于网格

内的问题，则由网格党支部书记带头解决。如果问题涉及物业服务，则与“红管先锋”物业人员联动。“我们网格员和红管先锋是相互配合、互相监督的关系。”李文称，小区物业总经理兼任社区的党委委员，而社区的党委书记也同时兼任物业公司的党建指导员，两者互相配合、互相监管。同时，网格员和“红管先锋”的电话和负责事项都会在楼道公开，居民遇到问题下楼就能知道找谁解决，这样不仅提升了问题解决的效率，还增加了居民解决问题的参与感。

在济南，像燕子山小区这样通过“双轮驱动”工作机制来推动物业服务提质升温的小区不在少数。

唐冶街道华夏山青社区华夏帝苑小区社区党支部指导推出“五方联动会议”“双向进入 交叉任职”工作机制，小区每栋楼都会成立一个由红色管家、网格员、社工、电力等相关部门组成的微信群，业主们有任何问题都可以及时反映。“我们还制定了一个‘2341’响应机制，

即事情20分钟内必有回应，30分钟出解决方案，重大问题4小时出书面回复，1天给出解决方案。”小区物业驻场经理崔玉峰介绍，“五方联动会议”“双向进入，交叉任职”机制自推出以来解决了不少急愁难办的大小事。2022年8月华夏帝苑9号楼发生主排水管网断裂无法使用的情况，社区党支部马上联合居委会、业委会、物业、社区居民，召开五方联动会议，先后召开会议4次，确定紧急使用公共维修基金维修主管网，快速解决了业主困难，得到了广大业主好评。

济南市住房和城乡建设局有关负责人表示，目前，物业领域7大类30多项工作全部纳入社区“网格”，全市已有5700余名物业企业职工成为社区兼职网格员，1.2万个楼院单元设立了“红色管家”，形成胡同管家、小双热线、四员进楼道等一批创新做法，超过80%的物业问题在网格得到有效解决，真正实现了“小事不出网格，大事不出社区”。



济南打造智慧物业管理服务平台。

科技赋能，管理“全时在线” 打造智慧物业管理服务平台

“维修资金查询、小区信息的公示，点开这个小程序全都可以看得见。”济南市民刘女士告诉记者，自从小区推广使用“泉城智慧物业”的小程序，居民参与小区自治更加便利，热情也更加高涨。除了能看到公开的信息，遇到小区里的问题，市民也可以及时将发现的问题以及现场的照片在公众端上传。市民刘女士使用的“泉城智慧物业”小程序其实是济南基于智慧物业管理服务平台提供的核心数据研究开发的。

济南市智慧物业管理服务平台是根据“新城建”背景要求，以城市信息CIM模型为标准，着力打造基础数据超强完备的智慧物业管理平台。平台整合行业资源，明确数据共享标准，架起企业服务与政务服务、公用事业服务桥梁，引领大型物业企业建设开放、通用的智慧物业服务系统。

据济南市住房和城乡建设局相关负责人介绍，通过有效的传输网络，将多元的物业信息管理、服务、住宅智能化等进行集成，系统主要依托于“一个中心、两个子系统”，即智慧物业主题数据库，智慧物业监管

色物业示范社区建设标准》，为济南红色物业发展定策略，树旗帜。

济南市历下区建筑新村街道和平新村社区共有51个楼院，3449户居民，房屋房龄大多在40年以上。作为老旧小区，小区的环境和停车问题一直困扰着小区的居民。2021年，历下区出台《关于打造“红领物业”促进城市精细治理的实施意见》后，社区开始探索实行专业物业式管理，成为济南第一个由专业物业企业入驻参与老旧小区管理的社区。“物业来了以后，小区的环境变好了很多，停车难的问题也解决了。”居民张先生告诉记者，以前没有物业的时候遇到问题都不知道找谁，现在遇到点啥事，直接找物业基本都能解决，生活方便多了。

聚焦老旧小区管理服务堵点、难点，济南推出财政扶持政策，出台了《关于加强老旧小区物业管理的工作方案》，在全市全面启动社区托管老旧小区引入专业化物业服务工作，提升党建引领基层治理工作质量和水平，把“红色物业”的力量注入老旧小区，进一步增强了老旧小区群众的获得感。

在“泉城物业 服务全程”红色物业品牌之下，济南打造出了“红领物业”“先锋物业”等区县红色物业品牌，“红丝融”“心服务”等一批社区红色物业品牌，涌现出“扛着党旗闯市场”的一批红色物业企业。



定期召开物业联席会，解决居民身边的大小事。

监管职责的通知》都对信息公开做了具体要求。

“这10个配套文件其实就是围绕《条例》建立的一系列红色物业行业监管制度，一系列政策法规的出台，让物业管理工作有章可循，有法可依。”济南市住房和城乡建设局有关负责人表示，系列文件的实施，将会保障实现物业服务信息、业主委员会工作、部门职责及投诉渠道全面公开，保障住户知情权、监督权，凝聚各部门监管合力，同时，规范业主委员会运行，提高业主参与自治的积极性，共同打造全员参与、协同共建、公开透明、和谐有序的社区环境。



华黎社区是济南“红色物业”建设起步较早的小区之一。

济南市天桥区北坦街道华黎社区所辖华黎花园小区是济南“红色物业”建设起步较早的小区之一，也是全国百个“加强物业管理，共建美好家园”典型案例之一。小区内随处可见“红色物业”的宣传标语，物业管理企业和业委会中的党员占比也比较高。多年来，小区一直坚持党建引领，居委会、业委会、物业服务企业等多方共建共治，高标准实施小

制度保障，落实“全面公开” 以地方立法形式明确监管权责

为了建立“管理进小区、执法进小区”长效机制，凝聚各部门监管合力，规范提升物业服务行为，保障广大居民的合法权益，2022年5月1日，《济南市物业管理条例》以下简称《条例》正式实施。《条例》对物业管理区域的划分、物业服务用房的配置、业主共有部分的界定，物业承接查验等内容作出规范，以地方立法的形式，全方位解决物业管理实际问题。

济南市人大常委会法制工作室有关负责人表示，该条例着眼实际存在的突出矛盾和问题，坚持权责一致、权利义务相统一原则，平衡把握各方利益关系，围绕公开信息、细化程序、规范服务、加强监管、保障权益等方面进行制度设计，维护业主和物业服务人的合法权益，推动基层治理水平的提高。

济南市住房和城乡建设局负责人介绍，规范物业服务行为，加强对物业服务企业的监管，是《条例》的核心内容之一。济南将通过强化物业交付前的监管，全面推行物业服务信息公开制度、发挥好广大业主和业主委员会对物业企业的监督，加强部门之间的协作配合和对下级部门的业务指导，加强信用监管等方式和途径加强对物业服务企业的监

管。

2022年底，为了更好贯彻落实《济南市物业管理条例》的各项规定，加快提升全市物业管理整体水平，济南又相继出台十余个配套文件，建立了业主委员会、物业企业双向承诺、公开透明的权责清单和服务清单，推动业主委员会、物业企业有序参与社区治理。

在济南市历城区幸福苑小区，居民王先生发现小区内多了不少公示栏，这些公示包括物业管理监管职责及投诉受理电话公示，济南市物业服务信息公示和济南市业主自治工作信息公示等。这些公示栏不仅对住建、城管、公安等各个部门的监管职责进行了公示，连投诉受理电话都写得清清楚楚。“谁管啥事，有啥事该找谁，这都一目了然了。”王先生称，这些信息的公示将彻底改变以往小区居民有事不知找谁管的困境。

在这10个《条例》系列配套文件中，记者发现，《关于进一步规范物业管理信息公开的通知》《关于在物业管理区域公布部门投诉电话的通知》《关于在物业管理区域公示部门

实现物业行业监管，集中采购、线上投票、满意度评价、问题“随手拍”、信息公示等功能，推动物业管理、物业服务全时在线。

同时，济南在全省率先推出物业产业扶持政策，支持历下区创新打造全国首个物业服务产业园，探索建立智慧物业管理创新基地，推动物业服务行业转型升级。