

创新实现居民“点单”物业“买单”

历下区甸柳新村街道“红领物业”服务暖民心

通讯员 单连杰 陈建伟

济南市历下区甸柳新村街道通过红领赋能、培训育能、志愿扩能、智慧增能四个机制，主动搭建智慧平台，创新采取居民“点单”物业“买单”方式，织密物业多元服务线，推动老旧小区换新颜，服务了群众，温暖了民心。

党建引领红领赋能

甸柳新村街道注重发挥党组织核心引领作用，推动79名机关干部、300余名专兼职网格员、9支专业力量下沉网格，畅通“网格吹哨、街社响应、部门报到”机制，确保物业问题化解在网格。

联合辖区28家物业服务企业成立“红领物业党建联盟”试行成员轮值制度，每月由一个物业企业作为发起人，负责承办党建活动、



历下区甸柳新村街道“红领物业”暖民心。

专题论坛。

社区居民老龄化程度高，“红领物业”服务之家创新推出服务“点单买单”“代买代购”服务模式，建立物业经理担任社区兼职委员制度，从物业公司中选取政治素质高、工作能力强的负责人，兼任社

区的兼职居委委员，方便居民在社区向物业反映问题。

多元服务志愿扩能

“红领物业”服务之家不断深化街道“甸亮初心”志愿服务品牌，发

挥党员先锋模范作用，成立“党员管家班”志愿服务专班，通过推荐、自荐的形式挖掘“好邻居”志愿者，在志愿服务和物业服务中寻求结合点，与志愿服务队伍共同兜底社区物业服务管理水平的提升，使物业服务更加贴心，形成群策合力。

目前“好邻居”志愿者在“红领物业”服务之家已有六十多位，大多是“辖区老户”，热心公益服务，日常协助物业管家开展上门走访、帮扶困难群体等工作，成为物业服务的有力臂膀。

物业平台智慧增能

街道积极探索智慧物业平台建设，将物业管理纳入网格化社会治理，借助历下区网格化综合治理智慧平台，第三社区的物业管家通过“爱尚历下”APP，实现了与网格员账号互通共联。

智能平台的双向流转不但让细小问题得到流转和处置，也有力提升了物业服务质效及为民服务的效率。“红领物业”的智慧之处同时体现在视频平台的实时监控功能，街道综治中心的监控系统可以分接到“红领物业”服务之家，物业管家可以通过平台查看甸柳辖区600余摄像头的监控情况，及时发现共享单车乱停乱放、垃圾分类点满溢及居民突发情况，随时配合街道科所队开展工作，第一时间为民解忧。

服务群众永无止境、创新发展永无止境，“红领物业”的精细化暖心服务，是甸柳新村街道以“人民满意”为最高标准，解锁基层善治“密码”的一个缩影。如今，坚持百姓做百姓的工作志愿服务行动，有效拓展物业服务边界，更加深了党员群众和居民间的密切联系，“近者悦，远者来”的乐居甸柳氛围更加浓厚融洽。

支部建在网格上，打造“红管先锋”品牌

解码红色物业建设“燕山样板”

为提升居民居住品质，燕山街道在红色物业建设过程中，坚持“先抓党建基层基础，后推动物业公司服务水平提档升级”的工作思路，把党支部工作站作为物业服务点，由支部引领红领物业进庭院。街道打造“红管先锋”品牌，社区党委与物业公司党组织全部落实双向进入、交叉任职，并指导物业公司由一般性服务，向家电、水电气暖维修、花卉保养等专业服务升级。庭院的基础设施、环境卫生、文化建设都得到了显著提升，形成华丽蜕变。

记者 黄寿赓

建好网格支部 打通基层治理“神经末梢”

步行进入历下区燕子山小区4号院，首先吸引人眼球的是位于左手边的一处口袋公园，几处小品，几条石凳，再配上几十年树龄的大树，就构成了居民休闲纳凉的好去处。别看现在口袋公园里充满闲情逸致，但在2021年之前，这个位置还是围墙与停车场，不但不够美观，还时常影响居民通行。是什么让围墙与停车场变身口袋公园？秘诀就藏在不远处的一处小房子里。

这是一处仅有五六平方米的小房子，1个小圆桌加6张小圆凳，1张半米宽的办公桌和1张办公椅，1个小书架和1个小柜子是它的全部“家当”。别看地方小，这里办的事儿可不不少，因为这是小区4号院“网格支部工作站”，也是离4号院居民最近的党支部。小区的电梯怎么装、停车位怎么划、老树的树枝怎么修剪都能从这里商量明白。这里是小区第三网格党员活动、协商平台，还能对物业服务进行全方位评议和监管。

这样的网格党支部在1.5万户、4.1万多人的燕山街道有46个，支部引领“红色物业”进庭院，迈出单元门不远，居民们就能看到自己的网格党支部工作站。

网格党支部是燕山街道办事处推进“红领物业”建设的一个缩影，按照“先抓实党建基层基础，后推动物业服务水平提档升级”的工作思路，燕山街道在

各社区党委之下，构建46个网格党支部，指导物业公司完善自身党组织建设，将物业公司纳入社区党委领导之下，并接受网格党支部的监管。

同时，扎实推进社区党委、物业公司和网格支部之间的三向进入、交叉任职，社区“两委”成员兼任物业企业党建指导员，物业企业党员负责人兼任社区党委委员，网格支部书记兼任物业服务监督员，物业企业党员兼任“红管先锋”信息员，实现了基层党建和物业服务水平双提升，做到了“有呼必应，有难必帮，有求必解”，打通了基层治理的“神经末梢”。

健全多方联动机制 小事不出网格

有了网格党支部，居民困难解决起来就有了抓手，简单而言就是由“网格员”和“红管先锋”分工协作。街道辖区内以燕子山小区社区为例划分分出7个网格，每个网格配备了网格员，同时，服务小区的物业企业安排“红管先锋”物管员对接各类物业需求。

1988年出生的李文是燕子山小区社区第三网格的网格员，她在这个老旧小区的房子几乎同龄，但在网格里还是一股年轻力量。平常她就骑着电动车在这7栋楼组成的网格里转悠，不在院里就在居民家里。上任后她建起了住户群，摸清了住户情况。在第三网格，居民已经和李文很熟。不仅因为她每天在网格里转，也因为她能办成事。

2021年9月，15号楼二楼家中刚装修的房子壁纸、地板大面积渗水，水来自三楼，但双方都



燕山街道“网格支部工作站”建在居民家门口。

认为对方有责任，楼下楼上的住户谈不拢，眼看矛盾要升级。李文第一时间叫上物业工作人员一同到现场查看，经查看后发现，楼梯管道老化导致二楼堵塞三楼返溢，三楼的独居老人行动不便来不及清理，溢出的水渗到了二楼居民家中。被泡的二楼居民家损失不小，但三楼住户也很委屈，自己家里也被泡了。类似的问题在老旧小区不少见，双方纠纷没有及时解决很可能要提起诉讼，整栋楼的管道排水出问题，业主们可能会迁怒到物业。

这样责任难厘清的事儿怎么解决？促成双方多沟通达成都认可的解决方案最重要。李文建起了沟通联系群，线上线下帮忙调解，最终在网格工作室里，在网格党支部书记和李文劝说下，双方谈妥了赔偿金额，达成了共识。

社区“红管先锋”、圆圆物业公司经理姚冬梅表示，通过网格党支部牵头收集问题，物业得以第一时间响应，并发挥自己的专业能力，通过议事协商等方式针对性确定解决方案，确保居民问

题第一时间解决。

创新平台载体 架起与百姓的“连心桥”

行走在4号院内，除了环境优美整洁、车辆停放有序，引人注目的还有随处可见的信息公示牌。

在网格支部工作站旁边，立有一块“政务公开在网格”的宣传牌，上面的流程图详细介绍了居民若有信息公开需求该怎么办；在每栋居民楼的入口，张贴的则是红色管家信息公示牌，上面工作时间、服务电话、24小时服务电话、应急投诉电话、办公地址、微信二维码等信息一应俱全；在电动车车棚，类似的信息公示牌同样存在，上面公示的电话、微信等联系方式确保了居民在有需求时能最快找到物业人员。

信息公示牌反映出了“红色物业”对居民的最大触达。据了解，为使“红色物业”落实到居民家门口，燕山街道在网格内公共区域设置“红管先锋”服务队伍工作运行图和快递柜、微型消防站、

“红管百宝箱”等便民设施，在楼道内设置“红领楼管家”相关信息公示牌，建设“24小时不打烊”的“庭院网格e站”，公示资源、服务等系列清单。

同时，社区党委指导物业“红管先锋”定期开展“访民情、解民忧、聚民心”进门入户活动，并开展“五个一”扶弱关怀活动，即网格员，“红管先锋”与其结对的特殊群体“每年制定一个帮扶计划、每季度帮办一批实事儿、每月更新一次信息、每周一次登门走访、每天一次例行沟通”，真正架起政府与老百姓的“连心桥”。

用好“红色存折” 物业管理共同参与

除了做到物业服务“有呼必应，有难必帮，有求必解”，燕山街道还在探索居民共同参与物业管理。

以燕子山小区社区为例，该社区秉承“尚善社区”的理念，组建物业志愿者队伍——圆圆物业善行者志愿服务队，为充分发挥志愿者作用，激励志愿者积极参与，创新“红色存折”积分管理模式，调动志愿者参与社区物业管理的积极性。

社区借鉴银行运行模式，以网格党支部为单位，制作“红色存折”，进一步细化“储蓄细则”、爱心激励等机制，志愿者通过参与物业管理服务或其他志愿服务，可以获得积分，由网格党群理事会进行评分，在“红色存折”上进行记录，积分不仅可以兑换到抽纸、洗漱用品、小推车、水饺、新鲜时蔬等，还可以兑换到免费洗车、儿童培训课、私人影院观影等服务，甚至可以兑换到幼儿园的稀缺入园名额。