

民生半年考

2024年济宁重点民生实事项目

融媒系列报道

孔媛媛 崔常松 通讯员 罗君 李祥彬 济宁报道

为强化社区治理工作,提高社区和物业服务管理能力,济宁市住房和城乡建设局以党建引领提升物业服务精细化水平为切入点,通过社区和物业“双向进入、交叉任职”机制,将社区党组织与物业服务企业紧密结合,解决群众“急难愁盼”问题,增加社区居民的幸福感和获得感。



社区、物业与居民共同绘制治理“同心圆”。

# 社区、物业『交叉任职』,共解社区难事

济宁持续深化社区和物业精细化服务能力

## 社区物业联合办公 破解基层治理难题

近日,梁山县水泊街道运河花园小区居民反映流浪狗、流浪猫数量逐渐增多,小区内经常有粪便,气味难闻,而且总有人随地投食影响环境,打扰了小区居民的正常生活秩序。针对这种情况,运河社区两委和物业迅速行动,共同开展清理流浪动物工作,将流浪动物送到了宠物医院,为它们找了个温暖的家。

值得一提的是,此次清理工作之所以能够如此快速、高效地进行,很大程度上得益于社区“两委”和物业之间的“交叉任职、双向进入共担责”的物业服务管理新模式,社区“两委”成员兼任物管小区的服务品质总监并指派网格员担任小区物业管理;物管小区管理人员担任社区“两委”兼职委员,这种独特的管理模式,将社区党组织与物业服务企业紧密结合,使得社区工作和物业管理之间的沟通更加顺畅,信息传递更加及时准确。

“在面对流浪动物问题时,社区‘两委’成员能够发挥其对小区居民情况熟悉的优势,迅速了解流浪猫的分布和活动规律。同时,物业工作人员凭借其专业的管理经验和技能,制定出科学合理的清理方案,并组织人员迅速实施。”山东九巨龙物业管理有限公司项目副经理邵玉英说,通过运河社区与物业交叉任职机制,提高了物业服务的工作效率,拉近了邻里关系,增强了居民幸福感。

在小区管理工作中,物业与居民“两张皮”现象较为常见,如果双方互不信任,必然出现物业费难收、日常管理难等现象。为此,运河社区探索社区治理的新理念、新机制、新模式,实现居民需求与社区治理的良性互动,坚持“小切口办大实事”,全面统筹辖区资源和公共服务,按照“综合功能最优化、活动空间最大化、办公区域最小化”原则,推进党群服务中心规范化建设。同时,社区根据实际情况,将服务大厅位置设在运河小区会所楼一楼,与小区

物业合署办公,利用一站式服务模式,为居民提供更加便捷、高效的服务体验;召开联席会议,邀请物业公司、共建单位、退休党支部(功能性)人员等共同参加。社区听取物业工作汇报,共建单位、退休党支部(功能性)人员了解物业工作内容,提出群众期盼,通过思想碰撞找到工作契合点。

“物业、社区交叉任职联合办公,高效处理业主日常所遇难题。物业工作人员与社区工作人员共用一个接待窗口,有业主前来表明诉求,物业、社区工作人员一起服务,居家业主有诉求,物业、社区工作人员同上门,通过物业、社区的高效工作结合,弥补了双方短板,很多业主问题足不出户在家都可解决,真正意义上实现了1+1大于2的联合工作法。”梁山县水泊街道运河社区党委书记、居委会主任王世新说。

## 物业服务更深一步 就近解决群众关切

“您好,李奶奶,最近怎么样?有没有需要帮助的?”走进梁山县水泊街道锦绣社区的东方新天地小区,工作人员和物业人员组成了多个小分队,他们带着关切的心情,逐户敲响居民的家门。

“小区居民来自不同村居和社区,大家互不相识,居民们常常独来独往。其中不乏在咱村居移居到小区的居民,存在着对社区不了解、物业服务不清楚的情况,这就导致有一定的误解。”梁山县锦绣社区党委书记张德华坦言,锦绣社区结合交叉任职打造“幸福来敲门”服务载体,社区网格员、物业楼管共同协作,固定每周三、周四常态化进居民家收集民意,调查民情,解决居民

对物业服务不清楚、反映渠道不顺畅的情况。

“通过‘幸福来敲门’行动,形成了一家去一回,有应又有回的模式。社区和物业不仅了解了居民的需求和问题,更拉近了与居民之间的距离。居民们感受到了社区和物业的关心和努力,也更加积极地参与到社区的建设和管理中来。”张德华说。

为进一步深化“儒风济宁红色物业”建设,持续推动物业管理服务融入基层社会治理,不断健全社区物业党建联建和协调共治机制,济宁市住房和城乡建设局开展所属社区“两委”成员与物业项目负责人“双向进入、交叉任职”工作。“社区‘两委’成员要兼任物业服务项目的义务总监并指派网格员担任小区物业管理;推动符合条件的物业服务项目管理人员、业主委员会成员担任社区‘两委’兼职委员、小区党支部成员,符合条件的社区‘两委’成员兼职业主委员会主任、小区党支部书记,目前,济宁市已覆盖49个街道、406个城市社区、1300多个小区。”济宁市住房和城乡建设局工作人员说。

下一步,济宁市住房和城乡建设局将持续督促社区继续以居民群众需求为出发点,把群众“急难愁盼”的事情办成“暖心的事情,推动社区治理与物业服务双强互促,将群众操心事、烦心事、揪心事化解在“家门口”。



梁山县水泊街道运河花园小区物业服务大厅。



扫码看视频。