



济南康成花园西区以前绿化带露土并且时常伴有扬尘,现在小区绿树成荫整洁干净;以前遇到难事一级级投诉,现在随时可以在业主群@网格员……在济南,越来越多的小区业主感受到小区物业服务的明显提升。

改变的背后,是济南率先在全省实现四级物业管理全覆盖,将物业服务纳入基层社区治理。同时,以党建引领“泉城红色物业”建设,探索出了“党建+物业”“网格+物业”“居民+物业”工作模式,真正打通基层社会治理的“最后一公里”。



物业企业在济南一小区物业项目学习“泉城红色物业”建设经验。

# 全省率先实现四级物业管理全覆盖

## 济南“红色物业”探索基层社区治理新模式

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 王皇 赵夏晔 孙雪萌

摄影记者 王媛 实习生 樊瑞琳

### 四级管理搭建“红色物业”架构 打通社会治理“最后一公里”

“现在小区的物业投诉,业主们在小区里就能解决。”济南市天桥区宝华街街道物业办主任李波说。他负责辖内6个社区,目前每个社区居委会都设了环境和物业管理委员会,协助他一同推进街道的物业管理工作。眼下,街道正在开展“大排查、解难题、暖万家”专项活动,搜集居民诉求,他和同事们要督促问题整改,真正实现销号。

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,政府对物业的管理更多以市级、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。

“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党组成员、副局长张恒志说,以前业主们投诉物业问题时,会有无力感,觉得“管得着的看不见,看得见的管不着”,基层社区管理进不了小区,小区里的事情单靠物业又很难解决,再加上物业、业主、业主委员会之间存在不同出发点,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“最后一公里”。

### 1.2万个楼宇“红色管家” 解决超六成物业问题

“泉城红色物业”坚持以党建引领为核心,进一步探索出了“网格+物业”模式,筑起了济南社区治理新格局。

5月31日上午9:35,济南市天桥区宝华街街道康成花园西区5号楼业主群里,群主董慧发了一个今年宝华小学适龄儿童入学申请的通知链接。她住在5号楼1单元,另一个身份是小区5号楼的网格员。她的网格中,是5号楼2个单元88户业主和租户。

这则通知来自另一个名为“康成花园



第五届济南市物业服务行业职业技能竞赛,参赛人员展示了秩序维护风采。

应急队”的微信群。2分钟前,康成花园社区党委书记、居委会主任韦双双在这个群里发出链接,群里的网格员领头人又把消息发到了网格员群,这样各类通知能在5分钟内直达社区的3811户业主或租户。

除了日常通知,业主网格群更重要的功能是给业主们办实事,解难题。小到地垫翘边,大到电梯维修,康成花园社区的业主们都可以第一时间在群里“吹哨”,小区物业实现“1分钟接单,3分钟到场”。“我们的32个楼宇业主群都派驻1名党员业主担任网格员,再配上1名物业客服人员‘红色管家’,每个群还有物业的1名维修人员和1名保洁人员入群,保证第一时间解决居民反映的问题。”

韦双双说,没有解决的问题会及时上报,如果需要多方协调的,街道办协调各方到社区议事寻求解决办法。每周网格员都会对微信群里居民反映的问题进行梳理,并对“红色管家”的完成情况予以监督,及时反馈社区党总支。

像康成花园社区这样的楼院网格“红色管家”济南已有1.2万个,济南市部分企业还依托社区党群服务中心、网格服务站等设立“红领物业之家”,积极融入社区治理。通过“泉城红色物业”建设,去年仅康成社区所在的宝华街街道,涉及物业管理的投诉量同期降幅达50%。

济南市将物业领域7大类30多项工作全部纳入社区网格工作范畴,选聘8300多名物业工作人员担任网格员,建立“1

+1+N+X”工作联动机制,壮大了社区治理和服务力量,超过60%的物业问题在网格得到解决。

### 党建引领成物业行业“红色引擎” 物业、业委会党组织覆盖集中攻坚

“泉城红色物业”是“齐鲁红色物业”的组成部分,“泉城红色物业”要真正红起来,必须坚持党建引领这条主线,抓住物业服务企业和业主委员会党组织建设这个关键,用好协商共治平台,整合好社区各类资源,破解物业领域的堵点难点,满足人民群众对优质物业服务的需求,提高居民的幸福感、获得感。

在华黎花园小区,物业服务企业从2012年成立党支部至今,党员人数从5名增加到了40多名,业主委员会党员占比已超六成。历下区则成立物业管理行业协会,构建“党群+物业”一体化服务平台,为全区物业管理行业高质量发展共绘“同心圆”。在济南,物业企业、业主委员会的党员越来越多。

其实,早在2019年,济南市委组织部、市民政局、市住建局联合印发《关于以党建引领规范和加强社区物业服务管理工作的意见》,就首次明确以党建引领物业服务管理工作。此后,济南市委组织部、市住建局、市民政局联合印发的《推进“泉城红色物业”建设实施方案》中,进一步明确了党建引领,打造“泉城红色物业”。党建引领已成为助力物业服务行业健康发

展、更好服务民生的“红色引擎”。

党建引领“红色物业”发展关键在基层,为指导支持街道、社区党组织和基层单位发挥引导、监督、协调作用,济南还建立了推进“泉城红色物业”工作的机制。

2020年,济南市住房和城乡建设局先后制定了《济南市住宅小区物业服务监督检查办法》《关于建立住宅小区物业管理矛盾纠纷排查化解工作机制的通知》《济南市住宅小区物业服务企业清单、业主委员会权责清单、街道社区考核评价清单》《济南市住宅小区物业服务综合质量评价指导意见》,为街道社区开展物业服务管理工作赋能,推动小区业主委员会、物业企业有序参与社区治理。

今年,济南还要以区县为单位开展物业企业、业委会党组织和工作覆盖集中攻坚,采取选派党员指导员、建立党建联盟等方式。

### 建设“红色物业”智慧平台 打造50个“泉城红色物业”示范小区

今年是中国共产党成立100周年,也是“十四五”开局之年,“泉城红色物业”的建设也推进到了关键一年。张恒志介绍,今年,济南市住建局还将规划建设“红色物业”智慧平台。智慧平台将用科技支撑“泉城红色物业”建设,不断完善业主大会议事规则,畅通电子投票渠道,对重大事项进行表决;公开利用业主共有部位开展停车、广告、租赁等经营收支明细及入账情况,以及住宅专项维修资金使用及结存信息,接受居民监督。

同时,积极做好《济南市物业管理条例》立法相关工作,研究修订《济南市专项维修资金办法》《济南市住宅小区物业服务综合质量评价指导意见》,制定物业服务合同、管理规约、业主大会和业主委员会议事规则示范文本。

济南市住建局党组书记、局长陈勇说,下一步,济南将按照“一年扩覆盖、补短板,两年抓规范、促提升,三年塑优势、创品牌”的总体安排,围绕为民服务这一核心,坚持“党建引领、行业主管、基层主抓、共建共治”四个关键,扎实开展“十个提升”行动,全面提升“泉城红色物业”建设水平。同时,发挥住建系统主力军作用,确保“泉城红色物业”建设各项任务目标落到实处。根据《推进“泉城红色物业”建设实施方案》,到2022年,济南市将打造50个“泉城红色物业”示范小区,30家市级示范物业企业。