

### 社会调查

物业服务管理是城市基层治理的重要一环,关系千家万户,既是群众关注的焦点,也是基层治理的难点。近年来,长春市各个街道社区依托党建引领城市基层治理创新,强化“红色引领”、建设“红色阵地”、打造“红色物业”、宣传“红色文化”,“红色物业”引领小区治理,提升服务水平,解决服务群众“最后一公里”难题,使居民生活发生了实实在在的变化。

▶柳影街道“红心物业”联盟将社区党委、物业企业、小区党支部、业主委员会等基层治理力量都凝聚在党组织周围。图为万龙物业公司积极参与农安南街社区组织的各种活动。 本报记者 于悦 摄



# 让幸福在家门口升级

本报记者 吴茗 马贺 于悦



为更好推进“红心物业”联盟工作,柳影街道打造了1100平方米的“红心物业”联盟阵地,除了商讨物业治理,这里也为居民设置了活动区域。 本报记者 于悦 摄

## 老小区迎来了“新管家”

“我在这住了20多年了,原来这楼外墙电线乱七八糟,门也是经常坏,楼道堆得下不去脚,真住够了,要不是为了接送小孙女上下学,我早就搬走了。但这一年小区变化非常明显,要不说,还是得有物业管啊。现在这楼道每周都有人扫,园区地面、楼梯过道坏了也有人给修,走廊的玻璃都给擦得干干净净,这回让我走我也不走了。”在长春市二道区东盛街道双安社区,聊起物业服务情况,几位居民拉开了话匣子,争相讲起小区的变化。

居民张忠利口中的物业就是2020年进驻到双安社区的长房物业。为啥长房物业这么得人心?双安社区的工作人员向记者讲起了其中缘由。

双安社区的吉盛小区是长春市面积最大、人员最杂、管理最难、问题最多的老旧散小区之一。小区始建于1993年,是因棚户区改造而建的回迁小区,建筑面积55万平方米,共有68栋散居楼宇、465个单元,居民9980户2.2万余人。2000年物业弃管后,成为弃管小区。由于小区多年弃管,楼外墙杂线遍布、楼宇门频繁损坏、楼道杂物乱堆乱放……为了解决这一连串难题,东盛街道引进了长房集团物业发展公司进驻管理,确定了“一核两翼三长联动”的“红色物业”治理工作思路。2020年7月初,党建引领下的“红色物业”正式接管吉盛小区,采取“先服务、后收费”管理模式,聚焦居民的“操心事、烦心事、揪心事”,参与破解小区综合治理难题。

“红色管家”的工作人员,积极主动、坚持经常、深入居民家中走访,征求服务方面的建议、意见和要求。把意见要求解决在萌芽之中。巩固、提升物业管理成果,最大限度满足居民的正当生活需求,让居民群众收获安全感、幸福感。”居民朴志清感叹道,“首先是环境大变样。去年6月,双安社区共划分了8个家园,每个家园都安装了铁栅栏、铁大门,标识醒目,一走进园区,就有到家的感觉,有了安全感。现在,每

个家园都有自己的特色,居民在8个家园参加不同类别的活动,享受不一样的服务。居民们看到环境大变样,意识行为也随之大变样。过去,背街小巷的小花园、树底下,都是居民的“自留地”“小片荒”。现在,自留地、小片荒都没有了,都栽花种草、绿化美化了。爱护环境的自觉性增强了,不但不随手扔垃圾,而且见到垃圾就主动清理。过去,小区的公共设施,经常发生人为损坏。现在,人人爱护健身器材,爱护围栏、坐凳等公共设施。”

为了更好地服务居民,双安社区创新党建与物业管理融合,推进老旧小区长效化管理,搭建“街道—社区—小区”三级党群服务平台以及“六室一中心”治理平台,举行吉盛红色物业党支部、物业服务中心揭牌仪式,形成“党建引领+物业自治+社会共治+居民自治”的党建引领“红色物业”双安模式,打造了“四同四心”8个家园,完成68栋楼楼道粉刷及465个楼道门、2771块楼道玻璃清洁工作。整合红色宣讲队、蓝色普法队、橙色环保队、白色医护队和绿色调解队等多支志愿服务组织,开展党的理论政策宣讲13次,将双安社区建成了“家家安居、人人安心”的“双安之家”。

## 小联盟撬动大治理

作为长春市宽城区面积最大、人口最多的街道,柳影街道辖区内的物业治理一直是百姓感受最直接、要求最迫切的焦点问题,物业服务质量低、居民对物业不满意、物业收费成难题……久而久之,物业治理无法形成良性循环。

为解决这一难题,柳影街道党工委充分发挥核心作用,于2020年8月成立了“红心物业”联盟,覆盖了在辖区内提供物业服务的全部20家物业公司。通过组建红心物业联盟把社区党委、物业企业、小区党支部、业主委员会等基层治理力量都凝聚在党组织周围,以小联盟撬动大治理,走出一条党建引领物业治理的新路。

“红心物业,让幸福每天多一点。这是我们成立红心物业联盟的宗旨和意义。”据柳影街道党办主任贾木子介绍,“联盟成立后我们就组建了‘红心物业’联盟常务委员会,主任由街道党工委书记担任,宽城区住建局副局长、辖区派出所所长、执法队队长、街道负责党建和物业管理的两位负责人,以及5家星级物业的负责人担任副主任,下设15个物业成员单位。共同制定党建、管理、培训、交流等7个工作职责,议事、调解、评价等7个运行机制,确保物业联盟在党组织引领下推进工作、服务居民。”

柳影街道“红心物业”联盟综合考量了20家物业企业的人员规模、服务资质、工作水平等情况,在全长春市第一家出台《红心物业建设规范》。并开展星级物业评比,督促物业企业不断进步、提高。成立联盟之后,物业企业之间资源共享、信息互通,物业治理水平不断提升,最大的受益者就是居民。

东田青年城小区居民王阿姨告诉记者,这里原是长春市有名的高档小区,但是2014年物业外包托管,当时的物业公司对园区内的车位进行摇号、收费,物业管理水平下降,业主拒绝缴纳物业费。

2020年初,东田青年城原物业公司被法院强制执行退场,小区先后尝试了社区代管、居民自治管理、引进外来物业公司管理等多种模式,但始终没有真正解决小区治理问题。

“东田青年城小区规模大、居民多,物业治理问题亟需解决。2020年8月,街道和社区对小区全体居民进行入户问卷调查,最终深圳之平物业得票最高,居民认可入驻。”柳影街道党办主任贾木子介绍,该物业入驻之初,街道就将其吸纳进“红心物业”联盟,积极推进“红心物业”建设,引导小区管理服务逐步走上正轨。“在街道和联盟的督促下,该小区建设起红心管家团队,集中解决了一系列小区垃圾堆放、楼宇门维修、电梯检修保养等居民关注的问题,居民投诉明显降低,物业费收缴率逐步上升。”

“现在这个物业为我们免费做防水、通下水,夏天给我们发西瓜,还组织了不活动,我们反映的问题很快就解决了,大家都挺满意的。”王阿姨说道。

为不断提升“红心物业”联盟服务水平,柳影街道抓培训夯基础,制定《红心物业训练营培训计划》,聘请吉林大学教授、长春市委党校教授、“万象美”物业公司经理等5位老师前来授课,用案例分析、团建拓展等方式,提升物业公司的服务能力。

## 党建引领“红色物业”,物通为民服务“最后一公里”

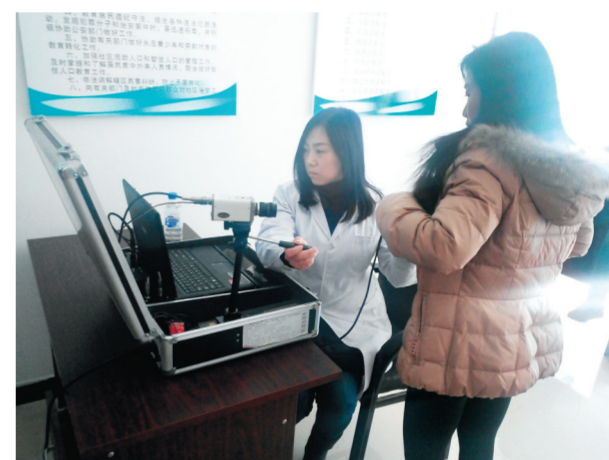
“你们说咱们小区空地长草做啥特色主题呀?”“把咱们的大凉亭利用好,老百姓都能看到!”“咱们小区里老人多,我看整点普法的知识也不错!”……在长春市南关区长通街道永宁路社区东湾半岛四区11栋一层的“议事港湾”,7位居民和4位社区工作人员畅所欲言,充分交流着有关社区建设发展的话题。原来,自从2021年上半年在东湾半岛四区华禹物业和居民的共同努力下,特意腾出一间屋子,经过永宁路社区一番装饰后,“议事港湾”正式挂牌开始,每周都会有居民代表带着一周汇总上来的情况与永宁路社区党委、物业公司相约在“议事港湾”,共同商讨小区下一步工作计划,重点落实最近一周“应该为群众办哪几件实事”,为居民谋福利。

近年来,永宁路社区通过不断探索以党建为引领的“红色物业”治理模式,通过建立“议事港湾”党群服务站、红色驿站等,引领推动物业管理与社区治理融合协调发展,切实为群众办实事、做好事、解难题。什么是“红色物业”?永宁路社区工作人员告诉记者,“红色物业”是始终以“党建引领”为鲜明主线,在物业服务领域彰显党的政治色彩,强化党的政治属性,发挥党的政治功能,把物业服务的发展方向,整合服务资源、集聚服务力量、健全服务机制,着力解决好居民群众反映突出的物业问题,使之既发挥物业服务功能,又发挥政治引领作用。在我们社区,就是要集合社区、小区物业、居民等多方力量,从解决居民生活中的小问题入手,化解居民和物业之间可能会出现矛盾,帮居民实现幸福生活。”

小到通下水道、清理野广告,大到小区建设、基层社会治理创新,近年来,长春市南关区各街道社区根据本辖区实际情况,整合辖区资源,强化“红色物业”服务功能,壮大“红色物业”服务队伍,让“红色物业”服务到居民家门口,打通了为民服务“最后一里”。

在南关区曙光街道,街道通过打造微阵地、开展微活动、进行微改造、践行微服务“四微”行动,以党建引领“红色物业”,扎实开展“我为群众办实事”实践活动,进一步加快服务“下沉”,推动群众满意度“上升”,做深做实服务群众大文章,极大增强了辖区党员群众的幸福感、安全感、获得感。居民院内垃圾堆放、楼道杂物堆积、墙面乱贴乱画、电动车违规充电等存在安全隐患,辖区“红色物业”便在社区党组织的带领下,与党员中心户、“红领”党员志愿者服务队、小区居民自治委员会等对背街小巷、老旧楼宇开展美化“楼道”、靓化“庭院”活动,改变了辖区居民的生活环境。同时,还以切实解决群众身边的“关键小事”为着力点,以推进小区“红色物业”为抓手,强化小区党支部建设,在辖区东电小区率先成立了党员“红色管家团”,统筹处理小区住户停车难、监督物业为群众服务满意度等小区治理难题,补齐老旧小区物业管理服务短板,实现社区党组织穿针引线,将“红色力量”融入小区治理工作,推动小区管理向小区治理转变,加强居民群众凝聚力,增强社区在管理服务中的力量,为社区治理提供坚强保障。

在南关区明珠街道佳园社区,自从“红色管家”暨明珠



长通街道与辖区“红色物业”、共建单位共同开展义诊活动。 本报记者 马贺 摄



加入“红心物业”联盟后,物业服务水平直线上升。图为“五星物业”万龙物业工作人员特意给小区行动不便的居民开大门让其进出。



柳影街道“红心物业”联盟成立后,定期召开例会推进工作。 本报记者 于悦 摄

街道佳园社区党群服务站(橡树湾站)的揭牌仪式在华润橡树湾小区党建示范基地启动后,小区居民乐开了花。“本来我们小区物业服务就挺好,打造了‘红色物业’、有了‘红色管家’后,我们小区更是大变样,不仅环境卫生越来越好了,小区绿地多了凉亭,墙上有了宣传画,居民有啥难题物业和社区都给帮忙解决。”据介绍,佳园社区联合华润置地(长春)分公司共同打造佳园社区红色阵地建设,涵盖了“红色管家”议事厅、居民活动多功能室、会议室、党员联络站以及“和事佬”调解室等功能区,形成以党建引领,借“管家”联动、靠党员凝聚、让居民共享的基础治理新格局,为近3000户居民提供家门口的党群服务站,让党员群众感受到“家”的温暖,产生出“家”情怀。

(本版图片除署名外为资料图片)



疑惑我来解,烦恼我来排。深度挖掘新闻细节,全面剖析事实真相,为您澄清谬误。扫一扫,加入我们,私信我们,关注我们身边的社会热点问题。



在佳园社区华润橡树湾小区,“红色管家”暨明珠街道佳园社区党群服务站(橡树湾站)揭牌仪式启动。 本报记者 马贺 摄