# 促进物业管理与基层治理深度融合，南京有实招→

“加强物业管理，共建美好家园”活动开展以来，南京市积极响应，广泛动员，以行业党建、示范创建、“五心服务”、劳动竞赛、“最美物业人”、老旧小区管理、三年行动计划、智慧家园建设等工作为抓手，结合疫情防控、文明创建、诉求整治等工作在行业内外广泛宣传，提升小区物业服务水平，促进物业管理与基层治理的深度融合，共建美好家园。

01党建引领，统筹推动物业服务水平提升

抓好党务、业务、服务深度融合。南京市物业行业党委和12个区物业管理行业党委均已获批成立，让党建“进小区、进业主组织、进物业服务企业”，扎实筑牢基层小区治理的党建阵地，健全党的组织体系和工作体系，加强物业管理行业指导监管和保障支撑。

创新推进“三同步”工作。大力推进物业行业党建“三同步”工作(即物业服务企业备案时同步建立党组织、物业服务企业员工入职时同步注册成为志愿者、行业信用评价时同步考核)，在文明创建、疫情防控、垃圾分类等重要工作节点，积极开展志愿者活动，助力建设美好家园。目前，物业管理行业企业“志愿服务团队”稳步发展，超300家企业建立了有组织的志愿者队伍，超5000名志愿者作为注册志愿者常态化开展志愿者活动。

完善行业动态监管机制。常态化开展专项检查和信用征集工作，不断健全完善物业管理行业动态监管机制，推广建立物业服务企业信用手册制度，建立了2000余家物业服务企业基础信用档案，向700多家物业服务企业发放了信用手册，认定了70家企业、130个项目经理的业绩信息，33家企业、31个项目经理的失信信息，以及企业信用成果，特别是失信信息已在前期招投标、行业评先评优等领域得到运用。

充分发挥示范引领作用。每年建设100个以上各类各级示范小区，以点带面，切实提升全市住宅物业服务水平;以物业服务企业基层员工为“主角”，在行业内积极开展物业管理“五心服务”“最美物业人”系列活动，在全市物业管理行业掀起了一股比服务能力、比服务水平、比服务质量的热潮，汇聚大量新闻素材和典型事迹，通过优秀事例、感人事迹调动广大物业人的积极性和责任担当，鼓舞行业士气，营造良好氛围。

02问题导向，补齐短板弱项

补齐老旧小区管理短板弱项。成立南京市老旧小区基本管理全覆盖工作专班，挂图作战、对账销号，按照“一区一策，一小区一方案”，对2300余个(处)零散老旧小区，通过基层党组织领办，引入头部物业服务企业、国有物业服务企业“兜底”等方式，促进老旧小区管理提质增效。同时，加强各类资源的系统整合，联合房产、公安、城管、消防等部门力量，常态化开展物业服务、秩序管理、环境治理和消防安全四项整治。

推进群众诉求排查整治。精准锁定多发高频的老旧小区诉求，坚持市、区、街、社四级联动、领导挂包、关口前移、接诉即办、联席会议等工作机制，持续深入开展12345群众诉求排查整治;运用“智慧家园”平台对群众诉求每周通报、每月调度，第一时间推送热点小区、突出问题。

升级打造行业平台工具。积极建设“智慧家园”平台，融合行业监管、公共服务和市场服务，建立了南京小区健康度、业主自治和统筹监管的数字化场景，在疫情防控调度、文明创建检查和群众诉求排查整治等多项民生工作领域已服务基层一线;探索建立“房帮宁”服务体系，打造群众家门口的房产局，畅通群众反映问题、解决问题的途径，变被动等待、拖延处理、责任不清为主动响应、快捷推送、精准派单。

丰富完善“物业+”场景设施。利用好物业服务企业近距离服务的平台作用，探索“睦宁里”小区特色品牌和站点建设，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托育、家政、文化、健康等领域延伸，创新举措，发起成立南京市社区新消费促进会，疫情期间开展系列“线上+线下”的暖心服务，着力为老弱病残孕等特殊群体和生活困难业主纾困解难，组织开展社区保障团购，累计销售20000余笔。

03强化示范引领，多点开花出成效

打造红色物业，有效服务民生。栖霞区整区推进，将红色物业纳入江苏省美丽宜居城市试点建设方案，涌现出了仙林街道城市版枫桥经验、尧化街道姚坊门红色物业紧急对口支援疫情封控小区的鲜活案例。龙潭街道怡江苑小区构建党建联盟、凝聚共治合力，被纳入了“加强物业管理 共建美好家园”典型案例。

落实管理覆盖，聚焦民生热点。玄武区城建集团百子物业落实了对区属7个街道老旧小区的兜底物业接管工作，创新“百子红加油站”党建特色品牌，构建了“1+3+X”多方联动治理体系。秦淮区双塘街道建立“三步走”工作法：第一步挑管家，健全“任务清单”除旧布新;第二步帮管家，健全“投入清单”携手并进;第三步管管家，健全“考核清单”，强化担当。

图片

实施惠民工作，为群众办实事。玄武区下大力气解决群众急难愁盼问题，在零散小区新安装智能车行、人行道闸125个;组建工程维修队伍，先后清理化粪池120余处，修剪大型危树险树100余棵;新增充电桩设备，对小区前期安装的充电桩进行维护;实施楼道惠民项目，更换楼道灯2000余盏;对1450多个楼栋、4000多个楼道单元灭火器使用情况进行梳理，做到配备全覆盖;开展美丽楼道活动，安装公告栏4000多块。

关注群众诉求，提升服务供给。南京市房产局打造了包括有事即办、有问即答、宁点即查、知难即帮等四大板块15项服务功能的“房帮宁”平台，上线以来收到了大量市民咨询和点查反馈，试点覆盖600个小区，有效提升了基础物业服务能力和供给水平。秦淮区瑞金路街道创设了“关口前移、接诉即办”的工作机制，通过“群众议事会”“吹哨协商会”“工作反馈会”等一线工作法，在解决物业管理群众诉求方面成效较为显著。

引导居民自治，架起干群“连心桥”。建邺区推动社区居委会成员与业委会成员交叉任职，探索发展群众自治机制，完善发展“民情恳谈、社区论坛、社区评议”模式，推广“红色物业 同心共治”，建立社区党委、物业服务企业和业委会协同治理机制，发动群众参与治理，发展社区志愿服务队伍，联动辖区单位，推动共建共治共享，打造美好家园。

强化工作联动，推进治理融合。鼓楼区探索实行“物业管理网格化”机制，通过完善的“红色物业”组织体系、遍布全区的“蓝马甲”网格员、创新赋能下的“绿色发展”举措，让物业服务“微网格”在综合治理过程中发挥“大能量”。防疫应急情况下，头部企业、红色物业在承担零散开放老旧小区夜间值守、卡口管控上发挥了重要作用，大大缓解了基层的疫情防控压力。

04常态长效，不断深化多元共治建设美好家园

完善小区综合治理体制机制。推动南京市新一轮小区治理三年行动计划各项任务落实落地，研究建立部门职责清单和小区执法事项规程，将各有关行政部门的执法力量下沉到住宅小区，切实解决小区内执法不到位的问题。将物业管理工作纳入“街道吹哨、部门报到”任务清单，向街道提供专业支持和部门行政管理力量，不断加强房产、公安、城管、消防、市场监管、发改等部门在小区的工作联动，持续关心支持小区综合治理。

完善基层议事协调机制。发挥各级党建联席会以及社区议事会作用，搭建沟通平台听取居民意见诉求，引导居民参与小区事务。通过驻区单位共建、区域化党建联建，进一步织密行业组织网格，推动物业管理行业与街道、社区密切有效协同联动。做实街道物业联席会议制度，通过物业行业党建联盟，搭建物业服务企业沟通桥梁，积极宣传典型案例，带动物业服务企业提高服务水平。

赋权街道，助推行业赋能。落实街(镇)党工委对辖区内物业管理项目综合评价，推动社区建立环境和物业管理委员会，打通街道“两站一中心”到社区“党群服务中心”再到小区服务处的通道。通过政府购买服务等方式，鼓励物业服务企业参与疫情防控、文明创建、垃圾分类、安全隐患排查、流动人口管理等公共事项，提高物业服务企业融入基层治理共建美好家园的主动性、积极性。

科技赋能，提高数字化治理能力。一方面，持续完善平台建设，推广线上业主大会等功能运用，解决群众参与自治效率不高、过程不透明问题;用好平台动态监管物业服务活动的功能，将物业备案、专项检查、业务指导、维修资金审核等线下工作统一到线上，做好工作闭环。另一方面，应用技术手段，探索运用智慧物业实现保安保洁及垃圾分类等业务的数字化现场管理，通过扫码及AI智能识别等方式进行实时监测，对急难愁盼的问题进行应急处理，运用大数据为小区内特殊人群关爱提供有效服务。

张洁工作单位为南京市物业服务指导中心，浦晓天系南京市住房保障和房产局物业处处长

中国物业管理 2022-7-12