# 丰宁街道：党建引领 立足民生 用心打造有温度的物业服务

物业服务行业是城市最基础的服务单元，关系着千家万户、老百姓的切身利益，更是直接体现一座城市发展品质、服务内涵的窗口，对提高居民居住质量、维护业主合法权益、保障社区和谐安定有着积极的作用。

作为五华区城郊接合部的街道之一，丰宁街道有着困难企业多、无人管理的老旧小区多、外来人员多，重点项目少、规模以上企业少、楼宇经济少等“三多三少”的特点。如何破解当前物业管理服务中的难点、乱点、热点问题，有效回应人民群众的所期所盼？今年以来，丰宁街道以“不忘初心、牢记使命”主题教育先学先改走在前为契机，结合辖区实际，广泛发动群众，整合各方资源，创新服务载体，以党建引领立足民生，聚焦物业服务，用心用情用力打造有温度的物业服务，实现了基层社会治理水平的有效提升。

民情恳谈助力“微改造”

定期听取居民意见

充分发挥社区党组织的政治功能

使物业服务更有“广度”

对于众多无人管理的老旧小区来说，引入物业管理是提高基层社会治理水平最直接有效的办法。在这个过程中，如何发挥党组织这个核心的作用，实现治安好、环境好、秩序好、服务好、管理好、群众满意的目标？对此，丰宁街道党工委有着自己的思考。

“加强物业行业的党建引领工作，并不仅仅是在物业管理服务公司挂牌成立党支部，更重要的是要以社区党组织为核心，发挥统筹、引导、组织、管理的作用。”丰宁街道党工委负责人说。

以虹山新村小区为例：这是一个典型的无物业管理的全开放式老旧小区。在前期投资近300万元对其实施“微改造”的同时，丰宁街道党工委经过反复调研和统筹谋划，反复征求社区居民和居民代表的意见，按程序引入了物业管理服务企业，为居民提供日常的管理服务。

小区有了物业管理，并不意味着社区党组织“无事可做”。在丰宁街道党工委的指导下，虹山中路社区大党委将物业管理公司纳入其“五联三化”的党建范围，建立了“社区党组织+物业管理”的社会综合治理工作模式，物业管理服务企业办实事，履行社会责任，面向小区老弱、困难群体开展社会救助和福利帮扶。

与此同时，丰宁街道党工委还探索建立和运行了“社区党组织+物业+业主”的协商议事平台，强化民心民意聚集，将小区长廊、凉亭、楼道等人气集聚地打造成征求居民意见建议的阵地场所，定期组织听取居民代表、楼栋长的意见建议，邀请业主代表参与到事务决策和自治管理的全过程。通过开展党员议事、志愿服务、微心愿等活动，协调解决小区车辆管理、治安、基础设施、环境等方面的问题，推动物业管理服务工作与社会治理、居民自治实现“三融合”。

今年，丰宁街道和物业管理公司还将持续投入，开展虹山新村小区第三期“微改造”，并针对居民需求，引入更多的有效社会资源，建立“居家养老服务中心”“阳光小屋”“党群服务中心”，打造“爱心食堂”等，为居民提供高效便捷的服务。

以此为模板，丰宁街道党工委先后又指导辖区其他所属社区党组织为西园北路38号院、长虹路50号院等无人管理的老旧小区引入了物业管理服务企业，为居民提供可靠、安全、舒心的物业管理服务，获得了辖区居民群众的认可。引入物业管理服务企业的老旧小区纷纷实现了蜕变，小区面貌焕然一新，党组织的贴心服务深入小区，更加温暖了群众的一片心。

深入发动群众参与监督

让社会治理更有“温度”

“以前物业费每月每平方米收七毛五，管理还不到位，大家都不满意。现在物业费每月每平方米只要四毛五，管得反而更好，我们住在这里也更舒心了……”在新欣家园小区，居民对新入驻的物业管理服务企业赞不绝口。

作为一个园林式小区，新欣家园曾面临着基础设施破旧、卫生环境脏乱差等问题，居民与原物业管理服务企业之间的矛盾由来已久。服务不到位，收取物管费自然是难上加难。为此，丰宁街道深入发动群众参与到监督物业管理服务企业的工作中，并在征集民意后更换了原来的物业管理服务企业，引入了口碑较好的虹彩物业公司来管理服务小区。新物业管理服务企业入驻后，先行投资14万元对绿化、防护网等基础设施进行了改造，设置了单元门禁，加强了日常保洁，大幅改善了小区环境。

如果说硬件是基础，那么软件的优化就是关键。“我们在小区实施人性化管理，凡事都和业主商量着办。”虹彩物业公司的负责人说。居民家里如需要水电保修的，企业总能在15分钟内上门服务。每到传统节日，社区党组织就和物业管理服务企业一起开展慰问，平时还经常开展业余乒乓球赛等文体活动，大大拉近了居民和物业管理服务企业的距离，让过去的“对立”变成了现在的其乐融融。

治理，基础在于各方利益的有效均衡，关键在于党建引领下的精准治理。丰宁街道党工委以问题为导向，全面整合和持续激发社区党组织在物业服务中的指导、监督、统筹等政治功能，充分调动并激发居民群众参与物业管理服务的热情和活力，稳妥化解了老旧小区社会治理中的顽瘴痼疾。

为打破长期以来横亘于物业管理服务企业与居民之间的矛盾和误区，丰宁街道党工委要求社区党组织通过座谈交流、议事协商等方式，积极向居民群众宣传《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》等相关内容，帮助居民群众了解物业管理服务企业和业主个人的权利和义务，明确社区公共区域和业主专有部分、有偿服务和无偿服务的区别界限等，提升业主的法治思维和治理意识，打破物业管理服务企业把业主当作“被管理对象”、业主把物业管理服务企业视为“仆人”等错位观念，从意识层面促使双方进一步处理好服务与监督的关系。

创新物业服务行业管理方式

把监督做得更有“力度”

实践，是检验真理的唯一标准；服务，是党建引领解决民生问题的具体体现。在探索社会治理的实践中，丰宁街道党工委始终将物业管理服务行业党建的工作重心聚焦于规范物业管理服务企业的服务行为上，从严监管物业管理服务企业、业主委员会等责任主体的履职行为，依法依规调解矛盾纠纷，过滤口碑差、服务差的物业管理服务企业，用严格的准入标准把好物业服务的“源头关口”。

“服务得好不好，居民说了算。”针对辖区居民对物业服务的需求，丰宁街道党工委专门制定了对物业管理服务企业监督的实施办法，对物业管理服务企业实施“分级管理”。根据居民和相关职能部门的评议，对于在年度考核中满意度较低的物业企业，将发动居民群众予以清退，而对于居民群众满意的物业管理服务企业则将给予一定的支持，并优先推荐到其他小区服务。

按照“党建引领+服务监督”双管双责的要求，丰宁街道党工委还将把物业管理服务企业的诚信经营、开展服务的情况纳入年度社区党组织服务群众目标考核及社区党组织书记述职评议考核的重要内容中，推动社区党组织与基层居民同频共振、共同监督好物业管理服务企业。

奖优罚劣、动态监督管理。丰宁街道党工委还建立了小区协商共治、隐患排查分析、矛盾纠纷联调、企业诚信评估、服务品质提升、分类指导培训、物业管理服务企业淘汰替换等相关工作机制，健全并完善了物业管理服务企业的评选办法，实行正向激励、反向问责机制，引导鼓励优质物业管理服务企业扩大经营规模。实现市场化运作、专业化服务，做大做强，向单位型小区、无人管理的老旧小区有效延伸。

在对物业管理服务企业的日常管理中，丰宁街道党工委始终坚持党建引领是一切工作的基石，把党的组织建到物业管理服务企业和业主委员会，健全党组织参与决策和监督的工作机制，确保物业服务收费、安全管理、服务调整等重大事项接受党组织的领导和监督。

下一步工作中，丰宁街道党工委将继续坚持以群众需求为导向，针对不同类型物业服务的特征和需求，量体裁衣、精准施策，推动党组织的政治功能和群众工作向物业管理服务企业有效覆盖，努力实现党建引领下的高标准治理、高品质服务，为提升城市精细化管理服务水平提供有益的探索和实践，不断提升五华建设区域性国际中心城市高品质核心区的人居环境、营商环境和服务软环境。

五华区委宣传部2019-09-05