# 南京鼓楼：多种模式精准嵌入 党建引领物业管理迈上新台阶

今年3月，2020年度党建引领物业管理服务工作省级示范点名单出炉，位于南京市鼓楼区小市街道的泛悦城市广场入选。2019年交付，短短两年拿回“省字头”招牌，为何？小区管得好，得益于红色“主心骨”。党建一做强，动能就来了。

利益多元化，诉求个性化，城市居住区里的每个单元，都在对基层治理提出新挑战。尤其在特大城市中心城区，一系列旧账要补，还有一大堆新的需求要关注。理清千条线，找准动力源，最终都要看党建。江苏省第十四次党代会报告提出，积极探索党建引领城乡基层治理，切实把党的政治优势、组织优势转化为基层治理效能。

轰鸣红色引擎，鼓楼区成立全区物业管理服务行业党委，构建“1+3+X”党建引领住宅小区管理体系，因地制宜探索“市场化”“自管型”“兜底式”3种模式，让“红色细胞”赋能基层治理，让小区院落有人管、管得好。

内外联动，物业满意度加成

市场化小区要想提品质，一个新招在于，物业跟党走。

位于小市街道北祥路的泛悦城市广场，建筑面积33.7万平方米，包含住宅、商业和写字楼，入住居民近1000户。走在其中，大门口的“永远跟党走”雕塑，楼下的红色宣传栏和文化广场，党建元素随处可见。“我们把党支部建在项目上，支部党员都处在关键管理岗位，党员带头、骨干接力，5栋住宅楼、2幢写字楼，每栋楼都有一名红色管家，‘7×24’小时服务、诉求48小时内处理反馈。”泛悦城市广场物业项目党员负责人巫强说。

对内管好自家事，红色管家履行“网格员”和“楼栋长”双重职责，向下传递党的声音，向上送达社情民意。每月汇总居民诉求，针对反映最强烈的几件事，由物业、居民、社区三方联动协商解决，同时一站式接受暂住证办理、跑腿代购等诉求，解决率达91.1%，业主满意度达91.6%。

小区投用不久，不少居民找上物业门来：泛悦只有南北两个大门，去地铁站和周边商业都不方便。很快，它就被拿到每月一次的三方联席会上讨论，社区党委“吹哨”喊来建设、房产、城管等7个部门，居民代表来了七八十位，大家坐在一起讨论三小时，决定由物业出资新开4个门，全部配备监控和道闸。

对外参与大治理，物业党支部与小市新村社区党委“交叉任职、双向进入”，社区党委副书记担任物业质量监督经理，物业党支部书记成为社区“大党委”委员。物业有诉求，社区第一时间介入指导，社区有需要，物业每年都在社区党建联席会上认领服务项目。物业还成立志愿者服务队，发挥专业优势，定期去其他老旧小区开展帮扶，积极融入社区治理。

党员带头，院落自管要姓“红”

自管型小区要管好，党员骨干作用不可忽视。

进出有门禁，头顶有监控，画好的停车线就在楼下，翻修的小花园里人声不断……走进中央门街道新门口21号小区，很难想象这是个多年没有物业管的老旧院落。70岁的老林逢人就夸：“多亏他们几个，我们小区老虽老，但住着安心。”

“他们”，是一个由15位居民组成的红色管委会，其中一半是党员。管委会负责人、网格党支部委员陈静对小区情况“门儿清”：“14个单元，183户居民，既有拆迁户，也有单位职工，人员杂，设施破，矛盾多，管理难。”

这样的小区成立管委会，还要姓“红”，并非“一拍脑袋”的决定，而是一步一个脚印趟过来的。过去，14个单元楼各有一名楼栋长，去年疫情期间小区装上智能门禁，楼栋长们轮流值勤挺过“大考”，但转入疫情常态化，老院落怎样实现长治？新门口社区书记王卫平和陈静都在思索：必须建一个有制度、有凝聚力的组织，而组织的核心必须是党员。

在社区党委带领下，陈静和14位楼栋长成立了红色管委会，照片电话贴上墙，建立轮值制度，通过小区停车费覆盖一半、社区党组织为民资金兜底一半实现了自治管理，每天有人值班巡逻，每月有人打扫楼栋车棚。更大的变化也随之而来：一块极占地方的大花坛经过改造，中间辟出休闲小路；位于一楼的废品回收站被劝离，换成小超市，住在二楼的老林拍手称快；过去总有电动车被偷，现在居民大胆把车停在楼下，忘了锁都不担心。

治安好了环境变了，邻居的心气也顺了。“过去总有人吵架，我们一听到声音就要赶过来，现在大家很团结，都知道为了小区好。”更让陈静欣喜的是，连续两位楼栋长要搬离小区，很快就有居民自愿接力：“看到你们党员做了这么多事，我们也想帮个忙。”

问需于民，“兜”住稳稳的幸福

兜底式小区重在精准服务，治理中要积极回应居民需求。

马鞍山2号院，位于天津新村社区，2019年底完成出新后，小区面貌大为改善，成为省级宜居示范街区。现在院落门口加装了道闸，派驻了保安，再往里走，道路整洁平整，飞线也不见了。原来是小区入驻新物业，实现了兜底管理。

去年，鼓楼区联手银城物业探索老旧小区兜底管理，宁海路街道102个老旧片区成为首批试点。“院落长期没人管，居民没有‘花钱买服务’的理念，接手前我们就做好了前两年不盈利的准备，但这也是做优服务、积攒口碑、整合资源的黄金期，关键在于我们的服务能不能做到居民心坎上。”银城物业宁海路街区项目负责人花春停想得很明白。

前期调研中他发现，出新后的马鞍山2号，底子较好，但因为缺乏管理，居民诉求矛盾还是比较多。“商品房小区有一整套物业管理标准，但不能套在老旧小区上，关键还是要看居民需要什么。”

通过上门走访、组织座谈会，物业听取居民的诉求和建议，一系列问题浮出水面，工作方向随之明晰：小区飞线充电多，物业布点安装充电桩；居民日常停车难，物业划出停车位，实行摇号包月；车棚长期被杂物占用，物业联合街道开展专项大清理；院落四通八达不安全，物业加装道闸实现围合；党建引领下的街边综合服务站，自动承接周边地区的12345工单……管理水平提升了，居民渐渐买账。

目前，银城物业在宁海路街道服务的项目党员还成立了党员先锋队，为室外劳动者设立爱心补给点，定期开展党员服务日，疫情期间为社工送饭送菜……物业提供的不光是兜底服务，而是真正成为地区发展的一分子。

今年，鼓楼区加大投入，引入头部物业企业和国有物业企业，在全区505个老旧小区实现了兜底管理全覆盖。南路街道南秀村14号片区的一名居民说：“前几年小区出了新，今年又给我们引进了新物业，治安有人管，保洁有人干，出行又方便，住了十几年了，越住越安心。”

日前召开的鼓楼区物业行业党建工作调度会上，13个街道物业行业党总支负责人争相汇报成效：华侨路街道今年新成立1个红色业委会，3个红色管委会，选任红色楼栋长78人；湖南路街道83个业主自治组织里有党员151人；下关街道在滨江片区试点“五方联动、四步发动”物业工作法……

小区管家“红”起来，基层善治就能“行”。以推进“红色物业”建设为抓手，鼓楼区正全面提升党建引领物业管理服务水平，更好回应人民群众对美好生活的向往，为打造中心城区社会主义现代化建设先行示范区提供坚强保证。

人民网 2021-12-17