# 曲阜：社区来了街道领办公益物业—件件实事暖了群众心窝窝

鲁网11月18日讯 金秋时节，走进曲阜鲁城街道龙虎社区的工商银行和保险公司家属院，崭新的“红帆驿站”里可以拉呱说事谈心，粉刷一新的墙面在一个个大红石榴的映衬下格外迷人，宣传栏里张贴了疫情防控、防诈骗等各种便民信息……这在不久前可不是这样。这一切要从社区来了“小区管家”说起。

结合“我为群众办实事”实践活动，曲阜市坚持党建引领，健全工作机制，提升服务水平，积极构建老旧小区治理的“四有机制”，通过一系列实打实的举措，群众需求有处诉，群众事项有人办，让老旧小区治理不再难，走出一条具有本地特色的党建引领老旧小区治理的新路子。

老旧小区“活”起来

“前段时间我们小区忽然变了样，原来乌漆嘛黑的墙变了白脸，锈的不成样子的配电箱也换了，公示栏有了，停车棚也有了。除了环境变了样，还有网格员时不时就上门聊天，小区有人管就是不一样！”家住鲁城街道龙虎社区工商银行和保险公司家属院（简称工保小区）的居民赵海仁高兴地说。

说起现在的工保小区之前可不是“一家子”，从物业进驻了，高高的隔墙变成了绿化带，这边的景透到那边去，那边的人逛到这边来，大大地方便了居民生活。外观美了，路灯亮了，监控有了……是谁让原本破旧不堪的小院一下子换了容貌？

“我们这边老旧小区数量多、规模小，问题多、管理乱。因为居民市场服务意识不强，投入与收益不成正比，商业性物业不愿进驻，居民长期下来问题越积越多。”鲁城街道党工委副书记宋思亮说。

一边是群众改变生活的愿望，一边是不愿进驻的物业公司，为破解这一困境，街道领办公益物业应运而生。曲阜市以主城区所属街道鲁城街道为领办单位，依托曲阜第二建筑公司组建了公益物业服务企业—鲁建惠诚物业服务公司，市财政每年列支100万元专项资金进行补贴，用于老旧小区的物业托底服务。

“鲁建惠诚物业服务公司更加注重公益性，有偿低价，按照先尝后买的原则，兜底管理没有物业服务的老旧小区。我们按照‘四有’要求，构建‘有支部引领’‘有场所议事’‘有物业服务’‘有经费保障’的工作机制，确保公益物业的持续运转。”鲁城街道党工委书记孔令强介绍。

老旧小区有了物业，不只在基础设施上有个大改观，还推动了居民“烦心事”的解决，为居民生活品质的提升带来了新希望。正如广大业主所言，“有了公益物业，原来的小破院有了灵气，生活也更有奔头。”

群众办事“快”起来

“前段时间遇到大风强降雨天气，我们小区一些居民乱扯的电线被刮的乱七八糟，‘纠缠’在一起，个别发生了打火现象，存在极大的安全隐患。情急之下，我们拨打了红色物业服务‘110’请求帮助。没想到的是，人家冒着雨第一时间就来了，很快帮我们把电线捋顺好，随后还把老旧的配电箱都换了。”家住曲阜镇家属院的张先生对这支物业“110”队伍竖起了大拇指。

“暖气、供电、自来水等一系列跟生活相关的问题，都有群众打电话前来寻求帮助。为最快时间到达现场，及时解决群众难题，公司配备了两辆物业‘110’专用车，有懂技术、有责任心的专业服务人员，健全各类规章制度，完善事项处理流程，做到群众问题随叫随到，沟通协调快速处理。”鲁建惠诚物业服务公司经理王昀说。

物业服务“110”,一头牵着党心一头牵着民心。曲阜市因文物保护受限，老城区面貌改善不能简单地用拆拆建建解决，长期以来老旧小区新老问题交织、群众诉求多元。为切实增强群众幸福感，曲阜市在探索实行“红色物业”的基础上，不断创新服务方式，延伸服务内容，设立了“红色物业”24小时服务热线，配备专职服务维修人员和车辆，客服人员从受理工单到分派、跟进，再到电话回访，严格按照有关规定操作，实现了服务的标准化、规范化、亲民化。

充满浓浓“红色”底蕴的实打实举措，把物业公司打造成了党的“贴心工作队”，从业人员打造成群众的“暖心服务员”，使城市党建更有温度富有活力。

民生服务“红”起来

“大爷，您下载国家反诈中心APP了吗？近年来这个网络诈骗比较多，陌生的电话千万不能信，天上掉馅饼的事是没有的，针对老年人的诈骗套路无处不在，一定要提高警惕啊。”龙虎社区第三网格的网格员孙倩倩正耐心地向居民介绍防范诈骗的知识，“不管是疫情防控也好，防范诈骗也罢，只要有需求，我们都会挨家挨户进行宣传，我们多爬一层楼多说一句话，或许就能帮到一个人。”

“之前家里水啊电呀很多问题不知道找谁，一点小事就会给生活造成很大麻烦。现在城区到处都是‘红帆驿站’，大家也都形成了‘有事找驿站’的习惯。”城区居民们对这项贴心的“红色”服务很满意。

居民小区作为社区的末端触角和微观单位，是推进社区精细治理、精细服务的着力点。曲阜市全面推进老旧居民小区“红帆驿站”建设，织密服务群众“一张网”，并依托驿站积极开展政策宣讲、爱心义诊、文化进社区等一系列丰富多彩的志愿服务活动，打造365天不打烊、群众家门口的城市社区“红帆驿站”，让广大群众切实感受到了党组织就在身边、党员服务就在眼前。

公益物业进驻老旧小区，物业服务“110”快速解难题，网格员变身“红色先锋”，“红帆驿站”里多样服务暖民心，曲阜市靠着一系列举措点燃服务民生的“红色引擎”，以实际行动书写好“我为群众办实事”答卷。

鲁网2021-11-18