# 丰台五里店：党建引领聚力融合 打造安居物业服务体系

以党建引领实践，以红色物业服务推进提升。五里店街道物业联盟始终贯彻“共商、共治、共享”原则，建立多部门联动处理机制，积极提升物业管理和服务水平，通过“接诉即办”和“未诉先办”相结合的方式，快速响应，积极协调，不断提高居民满意度。

“您好，家里下水道堵塞，反水严重。”今年8月，北大地西区社区居民反映下水管道堵塞难题，希望社区帮忙协调处理。接到诉求后，社区工作人员立即联系该楼物业。经专业检查，发现下水道堵塞主要由长期油渍的凝固和淤泥的堆积所致。物业公司先后3次协调高压水车对主管道进行高压清淤，然而问题并没有得到解决。“因产权等问题，有些居民诉求需要多方沟通协调解决。”物业负责人张国世说。为此，社区积极吹哨，物业公司在主动推动问题解决，同时产权单位充分发挥作用，在三方合作下，成功解决下水道堵塞。

停车管理混乱、公共设施设备老化、与居民沟通不畅、居民对物业单位存在误解……在五里店街道，老旧小区物业服务中诸多棘手问题，依托“物业联盟”这一工作平台，强化技能培训和沟通机制，促进各物业企业提升服务水平。“从法律上讲，物业单位和小区居民各自有自己的权利和义务，但是大家往往模糊不清，特别是在老旧小区，这就造成老旧小区矛盾纠纷多且复杂。”社区办副主任刘长香说。物业培训课程以年度为规划，以“传统的教学理论，最新的教学方法”为立足点，把物业理论和物业实践有机地结合起来，解决社区物业工作中的各种实际问题，从而更好地服务广大群众。

为推进物业服务规范化、清单化、标准化，五里店街道从物业管理实际出发，制定《物业管理公司规范指导手册》，明确“禁止行为、基准行为”两大类涉及文明服务方面的规定，作为辖区物业服务的统一标准，由物业联盟各成员单位共同遵守，并将遵守规范的情况纳入街道对物业公司的评价考核。此外，物业联盟还向各成员单位发出了“重视党建引领、优化安全管理、改善社区环境、建立共商共治机制、加强教育培训、着力志愿服务、筑牢应急安全、加强内部管理”等9条倡议，彰显物业企业为民服务的决心和担当。

下一步，五里店街道物业联盟将持续以“党建引领”为鲜明主线，彰显“红”的特色，体现“治”的成效，将党建和社会治理的有机融合，推动形成党建引领多方协同参与社区治理的格局，切实解决涉及群众切身利益的急难愁盼问题，管理分类施策，完善服务措施，提升服务质量。

北京市丰台区融媒体中心 2023-8-18