

## 认真落实主题教育“为民服务解难题” 打造共建共治共享的基层社会治理新格局

# 党建引领 为物业服务加装红色引擎

“以前的物业管理也行，小区干净整洁，绿化也做得不错，但除了我们交费、物业收费之外，业主和物业公司之间并没有过多的交集，而近期的物业服务从简单的对‘物’的管理上升到对‘人’的服务上面，融入了更多的人文关怀，感觉更有温度了。”自从8月份，亚新红色物业展示馆正式挂牌以来，亚新美好家园小区居民李女士发现，小区的物业管理悄然之间发生了翻天覆地的变化。

10月29日，郑州市“红色物业”党建工作推进会召开，出台了系列文件。

### 创新社会治理—— 从“你、我、他”到“我们”

近年来，郑州市立足创新社会治理，大力推进了“最多跑一次”等改革，极大优化了发展环境；实施城市精细化管理，深入推进路长制、院长制，全面开展城市环境综合治理，极大优化了人文环境；实行公园拆墙透绿、进行生态园林城市建设，极大提升了市民的生活品质……这些都彰显了市委以“为人民服务”为根本的出发点，彰显了“世界眼光，国际标准”的郑州情怀。

值得一提的是，在9月份举行的第十一届全国少数民族传统体育运动会期间，郑州市各级党委党组织带领各行业，全力投入到城市各项建设中，使郑州的形象大幅提升，社会各界好评如潮，真正实现了“办好一个会、提升一座城”的目标，极大增强了郑州加强社会治理创新的自信心和自豪感。

在此大背景下，郑州市结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以推动城市基层治理体系和治理能力现代化为目标，以提升基层党组织组织力、强化政治功能为重点，以化解基层矛盾提升人民群众获得感为目标，顺势推出了党建引领物业服务融入基层社会治理的新路子，也叫做“红色物业”。

“以前业主有意见投诉，物业站在自己的立场并不能给予业主一个很好的解决方案，现在的‘红色物业’在党建引领下，由社区、物业、业委会构建出的‘三方联动’机制，能让大家坐到一起商量，共同为解决问题出谋划策。”绿云小区物业负责人朱兰英说。

据介绍，绿云小区的物业服务费收缴率已经从前期的不到50%上升到了90%以上，“这充分说明了业主对我们物业服务的认可。”

郑州市全面推进“红色物业”，就是直面这些基层社会治理的难点、痛点、堵点，立足问题导向和需

求导向，充分发挥党的政治优势和组织优势，建立以党建为纽带，社区、物业、业委会等共同参与的常态化协调机制，把各方目标统一到建设和谐社区、美丽社区上来，统一到满足居民群众美好生活需要上来，打造出共建共治共享的城市基层治理体系。

“‘三方联动’模式就是把以前的‘你、我、他’变成了现在的‘我们’。”河南亚新物业服务有限公司党总支副书记申黎黎形象地说，以前居民、物业、社区三者各行其是，没有太多的交叉点、融合点，“三方联动”机制则为大家提供一个沟通交流合作的平台。

### 打造共建共享模式—— 从“15分钟便民圈”到“5分钟家居生活圈”

社会治理的重心必须落到城乡社区，社区服务和管理能力加强了，社会治理的基础就实了。

在此思想指导下，各社区党群服务中心在建设过程中，秉承为社区居民打造“15分钟便民圈”的理念，纷纷设置了一站式办事大厅、四点半课堂、文体活动室等群众迫切需求、呼声较高的服务平台，把社区建成党员和人民群众的第二个家、党和政府联系群众的桥梁和纽带。

与此相呼应，郑州市探索打造的“红色物业”则把“15分钟便民圈”升级到“5分钟家居生活圈”，让党和群众的距离更拉近了一步，使得基层党组织的“神经末梢”和“毛细血管”又延伸了一步。

在路砦花苑小区，路砦党支部副书记、路砦花苑管理处副总经理路伟介绍，路砦社区回迁之初，撤销村组设置，按照自然村进行集中安置，成立了路砦社区党总支、物业服务总公司，同时整合党组织和党员力量，下设三个党支部，并成立了三个物业服务分公司，把党支部和物业公司建在一起，党总支把物业事

务列入社区例会，社区参与物业月计划总结会，每月集中研究工作、解决问题，通过党组织的引领，形成了村委會、物业管理一体化的有效管理模式。

“物业服务是离居民最近的基本服务，与群众的生活密不可分。社区通过物业公司的服务触角，随时掌握居民需求，能解决的问题第一时间解决，不能解决的问题及时上报社区‘两委’，搭建了居民和社区‘两委’沟通的‘直通车’，把问题消化在基层、消化在萌芽状态。”路伟介绍，路砦物业、路砦花苑管理处同时也是路砦花苑小区的党群服务站，他们围绕村民需要，制定项目服务清单，通过购买专业社会服务，为辖区居民建立了日间照料中心、文化服务中心、图书阅览室等服务阵地，每周定期开展丰富的精神文化生活，实现了“村民”到“市民”心态和生活方式的转变，极大提高了居民的幸福生活指数。

### 推动基层党组织服务—— 从“最后一公里”到“最后一百米”

我们常说社区是党和政府联系群众的“最后一公里”，日前，郑州市倾力打造的“红色物业”则是以党建引领物业服务，使其成为党和政府服务居民的“最后一百米”。

在党建引领物业服务的实施过程中，郑州市探索实行了“双向进入、交叉任职”制度，在社区深入推行区域化党建，积极吸纳优秀党员物业服务企业负责人、业主委员会成员担任社区区域党委委员，参与社区重大事项议事决策。在物业服务企业，原则上由社区党组织书记担任辖区物业服务项目的党建指导员，推荐熟悉物业相关法律法规的社区“两委”成员中的党员兼任物业服务项目质量监督员。在业主委员会，推荐符合条件的社区“两委”成员、党小组长、社区优秀党员通过法定程序进入业主委员会，真正形成社区党组织领导下的社区居委会、业委会、物业服务企业互相监督、融合共信、责任共担的紧密型

党建共同体。

“‘红色物业’经常开展各种活动，比如慰问孤寡老人、一起包饺子、组织文艺汇演之类的，不仅丰富了我们的日常生活，更加深了我们邻里之间的感情，感觉现在的居住环境更温暖、更有人情味儿了！”居民李女士动情地说。

“我们的物业管理服务对象多数是政府机关、企事业单位、学校、医院等，有许多客户希望能够深化提升他们单位的党建工作水平和质量，对此我们提出携手深化党建、联创先锋党支部的模式，取得了一加一大于二的良好效果。”河南圆方物业管理有限公司党委书记薛荣介绍，圆方物业和服务单位的联创先锋党支部采取共同开展主题党日、党建知识竞答等，与服务单位围绕阵地建设、党组织活动等党建工作经验进行深入交流、互帮互助、共同进步，取得了很好的联创效果。

党建引领，充分发挥党的政治优势和组织优势，创新物业服务模式，汇聚整合各方力量，形成社会治理“人人参与、人人尽责”的良好局面，不断提升党组织的服务力、凝聚力和感召力，着力把物业服务企业打造成党组织联系服务群众的重要平台，把物业队伍打造成基层党组织的重要力量，不断提升城市治理水平，提高群众满意度。

下一步，郑州市将建立科学有效的物业管理考核细则，围绕“组织建设好、骨干队伍好、服务质量好、运营管理好、社会形象好”开展“星级物业服务企业”争创活动，每年在物业行业开展“最美物业人”评选活动，充分发挥星级评定的激励作用和星级标准的导向作用，引领和推动物业服务企业全面推进党的组织和工作覆盖，突出组织建设、能力建设，规范提升物业服务水平，自觉履行社会责任，主动融入社会治理，培育一批党组织引领力强、行业带动力强、社会影响力强的物业服务示范标杆企业，将城市基层治理体系融入物业服务的方方面面，不断提高基层治理能力的现代化，推进国家中心城市城市建设。

## 「红色物业」：实现服务群众「零距离」

民生是最大的政治，要抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，把人民群众的小事当作我们的大事，从人民群众关心的事情做起，从人民满意的事情抓起。物业服务关系着千家万户，是群众幸福生活的“关键小事”，也是近年来民生的痛点、治理的难点和人民群众追求美好生活的短板之一。在“不忘初心、牢记使命”主题教育中，郑州市坚持立足“为民服务解难题”，把物业当成“民生大事”来抓，召开“红色物业”推进会，出台《党建引领提升物业服务的指导意见》，充分彰显了市委坚定不移推进社会治理、建设美好家园的信心和决心。

“红色物业”是党建引领创新社会治理的有效实践，根本在于通过加强基层党组织建设，充分发挥党的组织优势和群众优势，让基层党组织成为领导核心，把基层党建与倾听群众呼声、解决实际问题、提升服务水平、促进和谐稳定相融合，实现党领导社会治理、依靠群众加强社会治理。

“红色物业”以“增强居民的幸福感和满意度”为主线，坚持以人民为中心的发展思想，着力解决好群众最急最盼的事，让群众在郑州国家中心城市建设中更有获得感。“红色物业”的核心要义是社区、物业、居民“三方联动”，搭建沟通协商“连心桥”，有事大家一起想办法，有问题大家一起解决，形成共建共治的工作机制。“红色物业”，用好党建引领金钥匙，全面助推国家中心城市治理体系和治理能力现代化，让人民生活更加美好，让城市更具品质！

## 《关于党建引领提升社区物业服务的指导意见》 解读

10月29日下午，全市“红色物业”党建工作推进会召开，会上印发了《关于党建引领提升社区物业服务的指导意见》（以下简称《指导意见》），并同步出台了《物业服务企业党建工作十条措施》《业主委员会党建工作六条措施》两个相关配套文件。

据了解，《指导意见》是为解决当前存在的问题以及为什么干而制定的。主要体现了：一是在新时代新形势下，如何更好地发挥党的政治优势和组织优势，切实解决社区治理和物业服务的难点、痛点、堵点，让广大市民享受到更优质的物业服务、更温馨的居住环境、更和谐的邻里关系、更有序的小区管理。二是在落实党的十九精神中发现，物业管理行业、物业服务企业和业主委员会党的建设较弱，党组织的先锋作用和监督作用没有得到有效发挥，针对该问题，《指导意见》提出了加强物业服务企业和业主委员会党的建设具体要求。三是针对当前行业存在的问题，坚持问题导向和需求导向，坚持党建引领，从健全“三方联动”机制、完善监管举措、形成监管合力等方面，谋划多项措施指导具体落实。

市住房保障和房地产管理局党组书记、局长赵红军介绍，《指导意见》共四个方面、十三项内容，主要有以下几个特点。

**1. 加强物业服务企业组织建设力度，提升组织建设质量。**

为提升物业服务企业党组织建设质量，《指导意见》规定：一是要求物业服务企业建立党组织、开展党的工作。对于符合成立党组织的，要及时成立。对于不符合条件的，要选聘党建指导员帮助开展党

建，及时发展党员。同时，加强物业服务企业的党建信息在企业年报、信用评级、招投标等环节的应用。二是明确物业服务企业党组织隶属关系。一般情况下隶属于街道社区党组织，跨区的可以隶属注册地或主要项目地党组织，也可以在项目地成立党小组等，在物业服务企业党组织关系的隶属问题上更加灵活，更便于企业和基层党组织实际操作。三是强调物业服务企业加强党组织建设。企业党组织建立后，要按照上级党组织的要求，抓好党的教育管理，例如落实“三会一课”、“主题党日”、党费收缴管理、民主评议党员等基本制度，发挥好党组织、党员作用。

**2. 全面落实“双向进入、交叉任职”制度，健全“三方联动”机制。**

社区“两委”、业主委员会、物业服务企业是小区治理的主要力量，为充分发挥三方各自优势，实现优势互补，形成“三方联动”的良好局面，《指导意见》指出：一是加强党对业主委员会工作的指导监督，比如街道社区党组织要对人员资格进行把关，确保业主委员会成员中的党员比例，发挥党组织对业主委员会工作的指导监督作用。二是实行“双向进入、交叉任职”制度，物业服务企业、业主委员会、社区居民委员会中的负责人或成员，通过一定的方式实现“双向进入、交叉任职”，在工作中形成良性互动。三是健全社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方联动”议事协商机制，发挥共商共治在研究协商小区发展目标、年度计划、阶段重点、重大事项等问题中的积极作用。四是通过开展共驻共建，驻区单位参与，建立资

源、需求、项目“三个清单”等方式，实现辖区资源的共建共享。

**3. 强化物业行业信用评价示范引领，不断创新监管措施。**

当前物业管理行业处在行业监管转型的重要时期，如何将加强物业行业党建和创新监管措施有机结合起来，《指导意见》明确：一是建立物业服务企业信用评价体系。从政府制定标准、公布信用信息、发布黑名单、实施联合惩戒、信用评级、结果运用等方面对信用体系进行明确。二是开展物业服务质量考评，以往物业服务质量好坏人评价或者缺乏有效评价，这次提出通过推进物业服务质量示范点创建，不断树立企业形象，促进企业改进不足。三是开展“星级物业服务企业”和“最美物业人”创建评选活动，“星级物业服务企业”是物业服务企业党建品牌的创建，是综合性的创建，基本要求要争创“五好”，实现“三强”，即：争创“组织建设好、骨干队伍好、服务质量好、运营管理好、社会形象好”，实现“党组织引领力强、行业带动力强、社会影响力强”。“最美物业人”评选是对个人工作成绩的表彰和肯定，可以充分调动员工积极性，弘扬正能量，引领行业健康发展。

**4. 完善“以块为主、条块结合”管理体系，全面形成监管合力。**

物业管理行业涉及监管部门多，职责交叉多，如何更好地发挥多部门的监管优势，在行业监管上理顺条块关系，《指导意见》从三个方面做出了规定。一是在政府职责分工方面，对行业主管部门、行业协

会、县(市、区)、街道党工委的工作职责进行了明确。二是在物业服务日常监管方面，对行业主管部门的监管依据制定、物业服务企业应当承担的责任义务和日常管理问题的查处进行了明确。三是在物业管理覆盖方面，对不同小区出现的不同问题，明确街道社区应当履行的职责，例如对在物业服务企业撤离后，出现的物业管理真空应该怎么办，做出了具体的规定。

《指导意见》出台后，物业服务企业开展党的建设需要着重在哪些方面下功夫?《物业服务企业党建工作十条措施》是从推进党的组织和工作覆盖，建强物业服务企业党组织，引领物业服务企业发展方向，积极参与“三方联动”议事机制，着力搭建党组织和党员发挥作用平台，积极组织志愿服务，精心开展贴心服务，开展“星级物业服务企业”创建，主动接受行业监管和居民监督，积极开展年中、年度述职评议等10个方面，细化制定了物业服务企业加强党建工作的措施，是提升物业服务企业党建工作，推进物业服务企业有效融入社区治理的有效指导工具。

同时，业主委员会开展党的建设要着重在哪些方面下功夫?《业主委员会党建工作六条措施》是从业主委员会接受社区党组织的领导，在业主委员会中组建党组织，严格把关业主委员会候选人，积极引导党员入选业主委员会，全面推行“双向进入、交叉任职”，充分发挥业主委员会党组织作用等6个方面，细化制定了业主委员会加强党建工作的具体举措，这些措施，对强化党建引领、规范业主大会和业主委员会活动、维护业主合法权益有着重要的作用和意义。