

# 周家渡街道探索党建引领下 老旧小区物业治理质价双提升

周家渡街道辖区面积 5.52 平方公里,实有人口 14.22 万人。城区建成时间早,76 个居住小区中,有 51 个建成于 1996 年之前。老旧小区中 50% 由 1 家国企物业提供日常管理服务,面广量大,如何因材施教,通过党建引领实现带动物业企业质价双提升,如何破解小区停车混乱、电动车违规充电和维修基金使用不透明等问题?

在调研中发现,物业目前存在党组织引领力不足、专业服务水平不高、业委会运作不完善三大问题。针对调研中发现的问题,街道共同探索形成了“1+3”老旧小区物业治理周家渡模式。

“1”就是党建引领,建立“大联合党支部”强化引领。发挥党组织在物业治理中“政治领导者、价值引领者、资源整合者、利

益协调者”的功能。要优化组织设置。街道专门成立党建引领物业治理领导小组。32 个居民区建立“物业治理联合党支部”,由居民区党总支书记兼任支部书记,把居委会、业委会和物业公司负责人按程序纳入党支部,非党负责人按制度常态列席会议。为居民区党组织赋权增能。赋予居民区党总支对“三驾马车”的“人选把关权和参与考核权”;规范大联合支部的运行制度,将以往松散的多方会议变成规范的党内会议。已试点组建 10 个大联合党支部,推动“四保”服务、账目公开等原先不愿说、不敢说的问题,让物业公司“红脸出汗”。

“3”就是 3 个举措。一是匡正物业服务导向。针对街道 76 个小区 28 家物业公司实际,区分规模和服务品质两类实行差别化治

理和标准化建设,形成区域化集中管理和良性竞争态势。我们与浦发集团签订党建联建协议,将其下属振南物业作为试点,形成以提质增效和经费公开为基础的推进方案。支持 4 家优质物业树立服务标杆,扩大服务规模;建立物业服务管理质量末尾淘汰机制,拟选取排名靠后的 9 家物业让居民“找茬”,允许物业企业整改提质,最终落实末 3 家淘汰。二是引导物业治理“自动驾驶”。近期,经过街道物业治理领导小组研究,对换届中的 23 家业委会人选审核把关,将党员占比和“两委”交叉任职占比分别提升至 55% 和 40%。制定公开《管理规约》、《业主大会议事规则》等管理制度,定期公开专项维修资金和公共收益收支情况,发挥好线下“三会一代理”和线上业主微信群,正向引

导居民“说事、议事、主事”。三是形成质价相符机制。针对物业收费标准低、收缴难(收缴率为 50%-99% 不等)、提价难(平均 0.8 元)问题,我们多次召开物业企业理事会和业委会联合会会议,坚持“质价相符、先质后价”原则,从居民感受度高的保洁、保绿着手整改,提升“四保”队伍的态度和服务质量,开展物业、业委会争优评比,推动优胜劣汰。通过物业服务企业区域化规模化运作,居民区常态公示物业费收支情况,建立每年一次议价会议制度,将物业费收缴、提价等居民切身利益问题纳入“三会一课”“家庭小党校”讨论内容。目前,已有 13 个小区提出增加物业费意向;15 家物业公司主动提高“四保”服务质量、主动公开服务事项。(浦东大调研)

## 党建引领吹响号角 小区服务全面升级

周家渡街道召开党建引领物业治理工作领导小组第一次会议

按照主题教育“守初心、担使命,找差距、抓落实”的要求,11 月 9 日下午,周家渡街道召开了党建引领物业治理工作领导小组第一次会议。街道党工委副书记、人大工委主任华英姿主持会议。会议围绕“1+3”老旧小区物业治理模式的建立,对物业治理领导小组工作机制、总体推动方案、三阶段计划安排以及物业公示内容、四保提质要求,物业治理联合党支部三权指导办法等进行细化研究,务求党建引领物业治理课题成果落地开花,达到“居民满意”的目标。

华英姿指出,要把握好以下 4 个方面,做实物业治理课题的调研、整改环节,贯彻好习总书记讲话精神和四中全会精神,不断增强基层党组织政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力,解决好老旧小区物业治理难题。

一是以考促学,增强管理能力。要发挥物业联合会、业委会主任联合会作用,加强对物

业、业委的培训,统一思想认识。要加强对居委会书记、主任在物业管理方面的培训,以考促学,加强基层党组织对物业、业委的监督意识和管理能力。

二是专业监督,把关服务质量。要引入专业第三方对物业服务进行专业测评,吸纳居民代表、社区代表、楼组长等加入小区巡视监督的队伍,要疏通自治评议流程、公示公开内容、业委会换届选举等关键环节,对小区服务实现全方位、全流程的高质量监督。

三是问题导向,提升治理效果。梳理物业治理存在问题,要牵住解决问题这个牛鼻子,小步快走,把卫生保洁不到位、绿化美化不到位、设施陈旧老化、维修基金缺失补建等问题逐个击破、逐个销项。

四是挂图作战,做好趋势判断。物业治理推进过程中要注意运用信息化方式优化工作流程,在既定时间节点前实现建章立制、试点推进,整体启动、组织优化,党建引领、良性态势的治理



目标,推动党建引领物业治理显现成效。街道党工委副书记姚斌、张波,党工委委员、纪工委书记严涛,办事处副主任徐青,调

研员孙正岗,党政办、党建办、管理办、平安办、自治办、司法所、房办等相关负责人参加。(管理办)

## 看社区 | 居民区物业治理实例

### 云台二:物业治理有温度



#### ■“听证会+座谈会”知真情

云台二居民区物业治理联合党支部打开大门,以听证会形式,围绕物业管理上的难点、为民服务中的热点、居民群众关注的焦点等问题进行听证、剖析、研讨,再以情理、法相通融、归纳,让居民在充分发表意见和建议的同时进行自我教育。通过多种座谈会形式分析物业情况,探讨物业治理和发展方向,把群众呼声大的事情列为物业治理工作中的“基点”,采取了自下而上的方法与居民群众一起梳理,对四大类、20 个事项进行现场无记名测评,使物业公司看到不足。

#### ■“三制度两公示”显底气

《物业治理联合党支部运行制度》要求工作人员“内强素质、外树形象”;《“一

体化”办公首问接待制度》规范了居民来访起立迎接、微笑服务,有问必答、认真记录联合办公工作日记等;《物业治理联合党支部日巡制度》规定联合党支部成员做到每日一次巡视、每周二次工作例会,保安队员早晚工作安排和点评;“今天我接待”公示牌为来访居民亮身份、亮承诺、亮职责;物业治理联合党支部公示本将业委会和物业公司的基本信息、小区重大事项、维修基金收支情况、公益性收入情况、“四保”服务内容、物业收费标准、停车费收费标准、物业费收支情况、物业服务合同、业主“三个”文本等装订成一册联合党支部公示本,真正做到公开透明。

### 昌里花园:物业这样提升居民满意度



#### ■党建引领 保质保量做好实事

物业能够最大限度地发挥功能,“党建引

领”功不可没。从去年起,乐道物业在党建引领下,积极配合居委会和业委会工作,三驾马车共同发力、共承重担,心往一处想、劲往一处使。通过召开五方联席会议一件一件抓落实,一年内就完成了智能化门禁系统全面贯通封闭式管理、整修围栏和门头、景观湖整治、停车位整合等 15 件居民关心的实事,居民对物业的态度有了很大的改观。

#### ■主动“揽活”全面兼顾生活细节

今夏,超强台风“利奇马”来袭,物业主动配合街道进行抗风抢险,冒雨清除小区花草树木折断、倒伏,外墙的空调防护板等安全隐患,确保居民出行安全。及时清理铲除道路积雪,保证居民出行无碍。

小区一居民突然晕倒,物业和居委第一时间赶到现场,并跟随救护车前往医院;物业出资购买材料,与居委一起开展端午做香囊活动;物业引进便民菜市,方便老年人在小区内就能买到新鲜的蔬菜……为民着想、尽心尽责的贴心服务,为昌里花园小区业主们的生活提供了更多便利和安全保障。

### 齐河五:物业联合党支部与尚物博(上海)物业公司召开协调会

为做实做强物业联合党支部工作,11 月 8 日下午,齐河五物业联合党支部与尚物博(上海)物业公司召开了协调会。会议主要围绕整改物业公司管理中存在的各种问题、业委会和物业如何更紧密地合作等方面展开交流。齐河五居民区党总支书记提出了具体要求,要认真研读双方所签订的物业服务合同,吃透合同的内容和条款,认真履职,按合同办事不走样。二要制定整改时间表。物业公司必须在半个月内完成对现有问题的整改,业委会要进一步召开会议,拿出具体办法,杜绝推诿、懈怠。三要在管理上精细化。物业公司要和业委会该公开的一定要公开,该透明的一定要透明。眼中要看事、手中要做事、心中要想着事,要敢抓敢管、敢碰硬。四要加强自身建设。物业公司服装要统一,服务要规范,在质的提升上狠下功夫,让老百姓满意,让企业形象不断提升。

尚物博物业公司总经理和小区经理、齐河五物业联合党总支委员参加。

