

奋进新征程 建功新时代

让基层治理有温度有活力

——株洲红色物业巡礼

文/吴楚

前言

物业服务联系千家万户,直接关系到群众切身利益,抓住物业问题,就抓住了群众所思所盼。今年以来,株洲把“红色物业”作为社会治理现代化的重要部分,在全市五区开展“红色物业”示范项目建设。将社区党建工作打造成党的工作阵地,进一步促进物业服务与基层治理同频共振。党员志愿服务队、党员先锋示范岗、红管家团队服务、四方议事会……将党建引领与社区基层治理有机结合,有效解决群众身边的“关键小事”,“红色引擎”激发了基层治理新活力。物业服务从“有”向“优”进阶,社区管理与物业管理深度融合,一个个笑脸、一桩桩暖事、一座座“红色阵地”背后,是群众获得感、幸福感、安全感不断提升。10月21日,株洲市首批十个“红色物业”集中授牌,他们“红”在哪?经验在哪?能带给行业及社会什么样的启发?

▶亿都·漫城党建活动墙。受访单位 供图

亿颗红心 温暖人心



▼亿都·新天地红色物业示范项目。受访单位 供图



1 亿都·新天地 红在真情服务

“红色好管家,贴心好服务!”在石峰区亿都·新天地小区,居民李跃进对小区“红色物业”服务发出的由衷赞叹。在该小区红色物业创建中,志愿服务队是一大特色。“党员志愿服务队”“学雷锋志愿服务队”……物业与社区居民联合组建的党建引领“红色物业”志愿服务队,为大家提供各种服务。“只要老百姓有需求,志愿服务便会主动上门服务。为了尽心尽力做好服务工作,一些物业人员甚至以小区为家,直接被褥褥留宿在小区,这让我们特别感动。”小区居民周丽琴说。引进生活垃圾分类站、爱心交接亭、修缮篮球场、更换草坪、给1-4栋8台电梯申请购买电梯保险……在周丽琴看来,正因为小区以“党建引领”为主线,用心用情为民服务,才能将小区打造得如此“红”味十足,小区居民才会拥有满满获得感、幸福感。在亿都物业公司,物业党员“戴党徽、亮身份”,调动党员积极性;社区主任担任物业公司联络员,共同参与物业服务。党群在小区“零距离沟通、零距离互动、零距离服务”,把“红色物业”打造成推动基层治理体系和治理能力现代化的重要载体。党组织联系服务群众“最后一百米”。“我们的红色物业服务理念是‘红在党建引领,红在真情服务,红在倾情沟通,红在亲情服务’,以社区党组织为核心,整合服务资源,着力解决好业主反映的突出问题,使之既发挥物业服务功能,又发挥党建引领作用。”亿家物业公司党支部书记钟乐明介绍说。

2 亿都·漫城: 一颗“红心” 点亮“民心”

步入亿都·漫城小区,道路干净整洁,树木郁郁葱葱,孩子们打闹嬉戏,邻里欢声笑语,一份舒适感在小区弥漫开来。这背后,藏着一股“红色力量”。亿都·漫城建于2018年,业主以80后、90后为主,绝大多数业主,都是上有老下有小。2022年5月物业公司党支部成立,在党群服务阵地建设上,“一老一小”成为重点服务对象。在老年中心内设立党员活动室、文体活动室、书画休闲中心,为老年人提供娱乐、保健等服务;在儿童中心开设亲子小课堂,开展亲子DIY手工活动等。“我们以居民民主满意为出发点,落脚点,通过聚集服务力量,健全服务机制,做到大事小事均是心中事,着力解决好居民群众急难愁盼问题。”该小区物业公司相关负责人介绍。在她看来,有了红色物业,每一位物业工作人员都在自己的岗位上内融着不平凡的光彩。每一位物业工作人员都是一颗颗小小的螺丝钉,保证着小区的正常运转。有了党建引领,“四方议事会”也逐步走向正轨,由小区党组织牵头,由物业、业委会、居民代表参加的“四方议事会”,在小区内召开社情民意“请进来”会议,主动听取业主的意见建议。小区商铺饭店油烟严重,小区车库出入口道路乱停乱放等多个长期难以解决的问题均落实整改到位。通过街道社区协调,各级职能部门与物业联系更紧密,配合更默契,使得许多小区治理难题得到解决,业主有了更多的安全感、幸福感、获得感。亿都地产(控股)公司董事长程邦华表示,亿家物业各小区党支部均以“四方议事”“党员活动中心”为载体,全力建设和社区打通服务群众的最后一公里,发挥积极作用,为居民群众打造可触可摸可感的“身边党建”。上述负责人表示。

▼瑞丰物业8月主题党日活动。受访单位 供图



▲中泰财富湘江小区开展“喜迎二十大”消防安全演练。受访单位 供图

3 东部美的城: 打造可触可摸可感的“身边党建”

10月16日,星期天,小区全体妈妈和红色管家来到社区共享餐厅,一起做作品尝美食,开展联谊活动,增进邻里感情。这是该小区“红色物业”创建中的又一次创新。今年4月,该小区正式成立党群服务站,为党组织服务群众、联系群众搭建平台,打造服务基地。随后,根据议事、综合服务、活动、矛盾调解、宣传等党建功能需求,小区全面进行改造升级,形成集“悦学堂”、党文化宣传、小区日常工作展示、议事厅、红色书屋等为一体的多功能特色党建文化基地。在党建引领下,如何全力凝聚小区人心,激发党建活力?在小区内,党群服务中心与召居民群众发挥个人特长服务社区。共享餐厅即是典型举措之一。“联手居民群众创建‘共建、共治、共享’幸福家园,进一步加强了社区、街道的联动,紧密了与居民群众的联系,有效加强了融合共建能力。”美置服务相关负责人介绍。此外,立足小区居民需求,联合街道、社区,开展丰富多彩的义诊、便民理发、理发、幸福邻里节、关爱社会特殊儿童、慰问“城市美容师”、拜访关爱老党员等党群联动社会公益活动,将服务和温暖辐射给社会上更多的人。“党建工作不是走过场、走形式,而是能够真实助推企业创新和高质量发展的红色引擎。能有效汇聚党员及居民群众,为党和社区打通服务群众的最后一公里,发挥积极作用,为居民群众打造可触可摸可感的‘身边党建’。”上述负责人表示。

4 中共株洲市瑞丰物业管理有限责任公司支部委员会 主题党日活动



▲百合物业组织小区党员一起在党建活动室观影二十大代表大会开幕。受访单位 供图

5 湘水湾: 打造红色品牌 凝聚治理合力

“在党建引领下打造的红色物业,充分发挥红色力量,搭建红色物业管理平台,组织小区的党员、物业管家、志愿者,成为物业服务的重要力量。”湘水湾业主,57岁党龄的刘老说。自从打造红色物业品牌以来,该小区将党建工作、群众工作、社区工作、网格化管理和物业服务“一体化”。通过“亮身份、建阵地”,物业“红”起来了,不仅在楼栋、在小区广场随处可见红色文化主题的宣传,还运用了信息技术,在楼栋大堂可查党员工作者、本楼栋所有党员信息,方便居民将各类问题反馈给相应的服务队,服务队迅速响应、快速处置,有效地将矛盾纠纷控制在“萌芽”状态。工作方法是?“一核多联”。“一核”是以小区党支部为核心,“多联”小区每个组织、每名党员,每颗爱心联动共建,汇聚党建引领小区治理的强大合力。“五线谱”:物业和小区党支部结对共建“领航线”,小区事务四方议事“生命线”,党员群众网格服务“连心线”,红色物业品牌服务“风景线”,文艺志愿服务共筑“幸福线”。“将红色元素融入到了我们居民的生活,小区居民小区‘活’起来,民心‘暖’起来了,更为有效地提高了居民的参与感、获得感、幸福感。”刘老说。“作为党建引领下的红色物业,在党组织的引领下,联合社区党支部、小区党支部、小区志愿者搭建一个交流互动的平台,‘红色管家’对业主的诉求进行合理的流转,充分发挥党员先锋模范作用,做到事事有答复,件件有回音,党员发挥了作用,业主就更信任党,就更认可红色物业服务。持续扩大‘红色管家’队伍,提升小区基础管理,让业主满意的同时获得更高的幸福感。”湘水湾物业公司相关负责人表示。

6 中泰财富湘江: 红色力量架起“连心桥”

进入中泰财富湘江小区,一座雕刻着“党建引领,红色物业”的大型雕塑,让小区的红色气息扑面而来。红色,已经成为小区的底色。今年6月,中泰物业出资20万元,建成了红色议事厅、红色展示厅、红书吧、小区党支部活动场所等阵地。如何让问题不出楼栋?设立楼栋党小组长、党员楼栋亮身份、中泰物业、小区党支部书记、楼栋党员在各楼栋主动进行身份公示、首问负责、化解矛盾。如何深化管家服务?公司党支部联合小区红管家服务团队,夯实小区48位党员楼栋长,一对一结对子,每日对其问候,有需要时随时为其提供帮助。如何让小区共治共管?事情大家议,服务大家评,决策大家定,中泰物业公司党支部积极开展业主协商会、四方联席会等多种协商机制,解决小区业主集中反映的问题,如针对业主集中反映电梯前室松动,小区三期绿化苗木补种等问题,联席会与房产公司协商,都得到了有效解决。于2021年通过多方努力由开发企业出资100余万元,对小区电梯前室等处的密改松动问题进行整改,于2021年11月整改完毕,小区三期枯死花木更换的工作在2021年11月中旬全部完工。“通过红色物业的建设,小区业主目前投诉率下降15%,物业收费率由原来的93%提高到95%,满意度由90%提高到94%,中泰物业的服务再上新台阶。”在谈到小区的红色物业建设时,株洲中泰物业管理有限公司党支部书记宋向东说。

今年5月,部分业主对全市推行的垃圾分类问题提出了不同意见,经社区党委、小区党支部、中泰物业公司支部与小区居民代表在小区红色议事厅多次协商,最终消除了分歧使8个垃圾分类站,3个大型宣传雕塑在小区全部落地。



▲中泰财富湘江小区开展四方协商会议。受访单位 供图



▲株洲江山物业管理有限公司锦绣江山小区开展“幸福邻里,书香株洲”读书活动。受访单位 供图

7 锦绣江山: 树立党员标杆 打造红色品牌

红色阵地搭建了,特色活动开展起来了,今后,又该如何充分运用“党建+物业”的优势,打破管理壁垒,更好的提高住户幸福感?锦绣江山小区的方法是:树立红色典范,打通物业服务壁垒。在小区,由项目党支部书记负责对内部所有党员进行梳理并汇总,形成一批红色服务队,由支部书记带头,将自己的电话在小区微信群及公共区域进行公示,主动添加业主微信好友,打造了响当当的“王哥敲门”红色服务队,通过团队协助,日均受理业主微信及电话咨询、建议、投诉处理,入户50余次。在深化党建工作的同时,再树立了一批红色典型,全面收集优秀党员先进事迹及小区业主“草根明星”事迹,在小区内树立一批乐于助人、爱岗敬业、无私奉献、可歌可泣的正面典型,在小区通过直连直透进行广泛宣传,将小区红色典型辐射到户外宣传,增强正面引导和社会影响力,居民对此乐此不疲。同时,在社区的大力支持下,各方面优质服务资源下沉到小区,联动单位、帮扶单位、社会组织、商企等各类组织发挥共建共管作用,服务到小区家门口,从内部全面打通上下、条块、行业之间的壁垒。比如,开展红色物业治理活动,联合城管、消防、辖区民警、社区等行政部门进小区,就长期困扰物业和业主无法解决的消防通道堵塞、房屋渗水等重点问题开展法规宣讲和专项治理。针对小区具体问题,逐个联合对应部门、逐项治理解决,使红色物业从人上而下,从里到外红起来,实现物业服务与社区治理无缝对接。“红色物业创建以来,物业服务企业与业主的关系更加融洽,与小区党支部及业委会能够像家里人一样商讨小区公共事务,物业服务收费率也得到大幅提升,居民对小区焦点问题也趋于理想化。”锦绣江山物业负责人说。



▲日盛·泰山公馆党支部组织召开协调会。受访单位 供图

8 日盛·泰山公馆: 围绕“红色”完善管理、勤抓业务

在泰山公馆,一位12岁的孩子因患先天性心脏病而无法上学,全靠年迈的爷爷奶奶在小区捡拾废品维持家庭生活,小孩酷爱读书,自学画画,物业公司、小区党支部了解情况后,建立点对点帮扶制度,持续关注该困难家庭。日盛·泰山公馆小区是株洲市十大“红色物业”示范项目的首批试点小区之一,这份温暖,便源自“红色物业”。关注民生,是“红色物业”首要功能。在党建引领下,小区沙滩美化、绿植修剪、景观水池完善、架空层多功能场所使用、建立健身场所及图书馆等居民盼望已久的问题逐个解决。“我们以物业公司党支部、社区党支部、党员志愿者活动为载体,扩大服务范围,增加服务功能,提高客户服务意识,切实提高服务群众的水平。”日盛物业公司副总经理海国说。有了红色物业这一抓手,诸多制度建立起来。重大问题不再回避,多方联动有了机制。在日盛·泰山公馆物业客服主管何花看来,有效的管理体系可极大地提高工作效率,组织架构是否完整、分工模式是否清晰,对物业的服务品质有着举足轻重的意义。

“物业的日常事务较琐碎,更需将每日工作进行量化考核,从而明确工作成效。日盛·泰山公馆小区实行项目经理负责制,围绕红色物业的‘五个红’开展活动,完善项目组织架构,分工明确、职责到人,落实党建宣传、业主关系维护、秩序维护、维修、保洁和绿化等工作。”何花说。



▲美的蓝溪谷小区的党建宣传栏。受访单位 供图

9 北大资源翡翠公园: 携手红色友邻 共创美好家园

在芦淞区江滨路与太子路交汇处,北大资源翡翠公园是周边相对较大的小区,居民也以老年人居多,如何发挥党建功能“情暖夕阳”,成为该小区的发力点。今年8月4日至8月6日,在爱心志愿者的引导下,小区老年住户们迎来了义诊、量血压、健康咨询、慢行病健康咨询、健康饮食咨询……居民们点赞声一片。这场活动,即是由物业公司党支部联合社区党支部、小区党支部,共同开展的红色爱心便民义诊。活动背后,是党群服务走深走实的缩影。据悉,为了进一步密切党群联系,北大资源物业凝聚社区红色力量,强力推动“红色物业”党群服务中心建设,打造服务基地,在小区党支部和物业公司党支部联合组织下,每月积极开展各类红色物业服务(磨刀、洗地毯、洗地毯)、社区文化活动,满足社区居民美好生活的需求为出发点。小区党群服务站根据议事、综合服务、活动、矛盾调解、宣传等党建功能需求,全面进行改造升级,形成集志愿之家、党文化宣传、小区日常工作展示、议事、共享书屋、四点半课堂、书法议事等为一体的多功能特色党建文化基地,深入推动红色文化传承发展。在党建引领下,北大资源翡翠公园物业人与社区居委一起,进一步凝聚热心群众,扩大基层群众组织,号召居民群众发挥个人特长服务社区,以创新活动方式,激发党建活力,联手居民群众创建“共建、共治、共享”幸福家园。进一步加强了现社区、街道的联动,紧密了与居民群众的联系,有效加强了融合共建能力。完善项目组织架构,分工明确、职责到人,落实党建宣传、业主关系维护、秩序维护、维修、保洁和绿化等工作。”何花说。

“红色物业创建以来,物业服务企业与业主的关系更加融洽,与小区党支部及业委会能够像家里人一样商讨小区公共事务,物业服务收费率也得到大幅提升,居民对小区焦点问题也趋于理想化。”锦绣江山物业负责人说。



▲翡翠公园小区开展国庆主题童心绘画手工爱国社区文化活动。受访单位 供图

10 美的蓝溪谷: 一座阵地 就是一座堡垒

一个红色阵地究竟为何搭建?又该如何切实发挥作用?小阵地如何做出大能量?美的蓝溪谷或许能回答一二。在建设小区党群服务站时,通过走访调研、发放调查问卷,根据居民需求,小区物业公司依托党群服务站打造了一处名为“蓝溪谷幸福家”空间。一系列暖心事在空间内发生。中轴街入口是小哈佛幼儿园,一到上下学高峰,道路两旁就挤满了接小孩的社会车辆,存在安全隐患,许多居民向社区党支部反映该情况,于是,党支部召开了“四方议事会”,建立了党员护学岗,每天上下学高峰由2名志愿者家长到这里执勤,进行交通劝导,保障学生安全。在红色议事厅,居民有什么困难、有什么建议都可以在此协商。这里还设有意见箱,收集居民对小区治理的任何意见建议,此外,还有小区党支部+红色物业党支部联动机制:小区居民有问题先找物业,物业公司解决不了的,再报小区党支部,小区党支部再调动居民各方力量解决。小区有不少居民是外地人,小区党支部通过党建团建的方式,组织小区居民开展幸福邻里节、科技进社区等活动,引导居民走出家门、交朋友,许多陌生人变成了朋友,小区变得越来越有人情味了。

在这个“空间”里,“两委员一代表”亮相身份,若是居民有困难或者有心愿可以在这里扫码联系小区党支部书记,也可以在这个心愿盒留言。