

蓉城先锋 暖心物管 成都物业创新融入社区治理



成都美城悦荣府小区举行社区、业主、党支部、物业代表“四方联动”议事会。

如何建立与新时代相适应的物业管理模式？居民业主关心的“急、难、愁、盼”问题如何妥善解决？

小区是城市经济和社会生活的最小单元，是社会治理的“神经末梢”。在成都，物业管理“从无到有，从有到大，从大到强，从强到优”，现已步入全国物业管理行业第一方阵，作为连接居民生活服务的“最后一公里”，近年来成都物业积极主动融入社区基层治理，通过推行党建引领多方联动的物业服务管理模式，在统筹社区资源和服务力量、破解物业管理治理难题、营造和谐幸福的社区氛围方面探索出了一条高质量发展的创新之路。

A 党建引领 多方联动推动社区基层治理

在推动物业管理行业高质量发展的进程中，2011年起，成都物业管理行业连续开展“公开年”“规范年”“品牌年”“业主年”“安全年”“创新年”“幸福年”“品质年”等主题活动。同时，持续探索物业管理行业党建新举措，健全“行业党委—物业服务企业党组织—物业服务项目党组织”工作体系，注重专业化党建工作队伍建设，聚焦基层党组织引领作用，推动企业和项目党组织覆盖有形有效。

在打造“蓉城先锋 暖心物管”党建品牌矩阵中，各区（市）县行业党委以“蓉城先锋 暖心物管”行业党建品牌矩阵建设为抓手，持续推动“两个覆盖”提质增效，带动行业党建全面创优，助力行业发

展提质扩面。

在创建“红色物业”实践中，锦江区住建局以“小区党组织+业主委员会+物业机构”多方参与模式，高标准打造晶蓝半岛、塔子山壹号、翡翠城三期试点点位，形成小区党组织、业主委员会、物业机构多方联动的治理和服务体系。

温江区住建局以物业服务企业为抓手，实行开发企业、物业服务企业、业主委员会、业主、村（社区）、镇（街道）、区级部门七方共治联调联处，对小区物业服务矛盾纠纷调处治理，坚持预防为主，实现物业管理“纵向到底”。

为了化解社区治理中存在的难点、痛点问题，今年6月，在嘉诚新悦物业成都美城悦荣府小区内，由社区、业主、党支部、物业代表共同参与的“四方联动”授牌仪式举行。据该物业负责人介绍，“四方联动”工作机制充分激发了各方参与社区治理的积极性和内生动力，通过挖掘和吸纳小区内的党员先锋、社团骨干、热心业主及青年志愿者等共同参与管理监督、政策宣讲、文明引导和志愿活动等社区治理事项，协同街道办和物业服务企业全面做好服务阵地的打造和基层队伍的建设。



将党建引领与日常服务工作相结合。

B 用心用情 提升市民获得感、幸福感和安全感

今年5月，《成都市住房和城乡建设局关于建立物业小区问题用心用情马上解决长效机制的通知》发出后，物业企业及从业人员积极响应，嘉诚新悦物业、保利物业、雅居乐物业、招商积余、中铁建物业、嘉善商务、中电建物业、华玮物业、欧菲物业等第一时间学习宣传。

嘉诚新悦物业坚持以业主需求为中心，有针对性解决业主在生活中的“不时之需”。截至5月25日，嘉诚新悦集团·西

南区域先后在成都、绵阳、南充3个城市的14个项目推出“爱之嘉”便民服务点。

为将用心用情服务落到实处，雅居乐打造智慧物业平台，为业主提供诉求通道，项目与企业管理员每两小时登陆智慧物业平台，查看“物业投诉管理”模块，及时处理业主诉求。

华玮物业设置线上线下两种投诉受理方式，建立物业小区问题用心用情马上解决的长效机制，多渠道处理业主反映的小区问题。

C “晒服务、晒收支” 物业有作为、小区有变化、业主有感知

按照《关于建立完善物业服务双晒机制营造阳光互信市场环境的实施意见》（以下简称《意见》），在全市物业小区全面落实“晒服务、晒收支”要求，实现“应晒尽晒”。

在公开“晒服务”上，《意见》提出从“定期晒”“现场晒”“亮牌晒”三个方面让群众安心居住。合同履行情况“定期晒”，主动向业主全面如实报告物业服务工作情况；物业服务工作“现场晒”，在物业小区招募一批热心小区公共事务的业主、党员业主、“内行”业主担任“义务监督员”；暖心物管实事“亮牌晒”，要求坚持问需于

民、问计于民、问效于民。

在“晒服务”中，新城悦服务每周六开展全员保洁日、每月15日开展项目经理接待日、每月30日开展便民服务主题日。仁恒物业定期为业主提供免费的磨刀、义诊、洗地毯、空调滤网清洗、抽油烟机清洗等服务。

党建引领、用心用情服务、“双晒”服务是成都物业工作的一个缩影，在成都市物业服务行业的发展中，不管是物业主管部门、行业协会，还是物业服务企业及从业者，他们不忘初心，用实际行动履职尽责，不断增强居民获得感、幸福感和安全感。

华西社区报记者 郝淑霞