

党建引领、多元共建,激发基层治理新活力。在9月5日举行的“用心用情 服务为本——2023成都党建引领物业服务创新发展论坛”上,行业专家、街道社区、物业企业、小区业委会等多方代表汇聚一堂,围绕“多元视角下物业管理困境”“如何加强社区物业党建联建,激发小区治理新动能?”“建立用心用情马上解决长效机制,多元主体如何发挥作用?”等主题进行了交流互动、脑力碰撞。

多方对话

探索物业融入基层治理新路径

在圆桌论坛环节,来自街道社区、物业企业、业委会等多方代表围绕“如何加强社区物业党建联建,激发小区治理新动能?”“建立用心用情马上解决长效机制,多元主体如何发挥作用?”两大主题,结合各自领域工作实践各抒己见,为物业融入社区治理、赋能城市发展探索新路径。



雷霜霜
青羊区苏坡街道清波社区党委书记

将党建引领延伸到基层治理“神经末梢”,探索建立社区物业联盟党支部,发挥党组织引领辖区各物业深入融入小区发展治理,形成“社区党组织领导+居委会协调管理+业委会自治管理+物业企业诚信服务”的“多元共治”治理格局,建立“党组织+业委会+物业+居民小组+志愿者”院落协商自治机

制,引导物业创新常态化、长效化管理方式,将党建引领居民自治融入日常服务,营造“物业带头、居民参与”的浓厚氛围,并通过“民事民提、民事民商、民事民决、民事民评”,有效缓解物业和居民之间的矛盾纠纷,进一步构建和谐、温馨的居住环境,推动社区物业党建联建走深走实。



熊雪
锦江区成龙路街道枫树社区党委副书记

坚持党建引领,构建“红色物业”组织体系,点燃小区治理“内动力”。依托社区党委,持续完善党建引领下的业委会、小区网格党支部、“两新”物业党支部协商共治机制,采取单独建、选派党建指导员的方式,

积极实施党组织集中覆盖行动。将实事办到人民群众心坎上,社区党委牵头建立居民议事会、院落坝坝会等机制,多渠道收集居民群众意见,将物业管理与智慧社区有机融合,共同解决群众的“急难愁盼”。



孙江
锦江区央湖名邸小区党支部书记、业委会主任

社区物业党建联建,是抓党建促基层治理能力提升的重要内容,破解物业服务中群众急难愁盼问题,要以社区物业党建联建为抓手,统筹整合党建资源、行政资源和社会资源,坚持群众需求导向,

堵漏洞、建机制,建立社区、院落党支部、业委会、物业服务企业、居民小组、微网实格等共同参与的多方共商平台,完善更加精细、更加高效的社区治理体系,多方联动为民解忧。



圆桌论坛环节。

多方代表同台对话 物业服务融入基层治理碰撞出新“火花”



吕良海
嘉诚新悦集团副总裁

做好小区治理工作,不仅要做到“有事好商量”,还要做到“有事商量好”,嘉诚新悦“四方联动”工作机制就是在党建引领下,以“社区居委会+小区党支部+业委会(业主代表)+物业服务企业”的四个社区治理重要主体有

机联合。在充分激发各方参与小区治理的积极性和内动力上,“嘉委会”每月至少召开一次“议事会议”,通过立足居民视角,群策群力,形成小区微治理的强大合力,共商共建共治共享,让“嘉园”更美好。



王一淑
雅生活华西区域人力行政总监

为切实解决居民痛点、难点问题,2021年,雅生活集团正式启动“五方共建”社区基层治理新模式,并推出红色物业品牌IP“小雅公社”,形成社区党委、居委会、业委会、业主、物业企业五

方合力共建联盟,将社区服务与物业服务深度融合,在党的红色旗帜引领下,积极培育党建特色品牌,不断提升物业服务水平,增强业主幸福感,打造建设儿童友好型、环境友好型、基层自治型社区。



邓秀林
成华区颐 and 家园业委会主任

“小区内发生的小事件不出单元,大事不出小区。”小事和物业一起协调业主解决,大事请社区或街办一起在小区内沟通解决。业委会到现在已经运行五年多,作为小区业主代表的基层组织,维护业主利益、监督和协助物

业做好业主的服务,协助街办和社区在小区开展治理工作是我们的使命和责任。共建和谐小区,及时有效地解决各种问题,让社区在小区治理中的工作更顺畅,将小区建设得更和谐美好。



杨剑川
成都泓济物业服务有限责任公司常务副总经理

于细微服务中,留住业主在小区里的美好时光,感受物业服务的温度。泓济物业着力打造“温馨友好”的服务模式,以业主需求和期望为导向,认真聆听业主诉求,虚心听取意见建

议,联合多方共建美好家园,只为让物业服务实现由管“物”向“服务”的转变,让服务回归“以人为本”的本质,保障业主每一个看得见摸得着的“幸福元素”。



伍三明
四川大学公共管理学院社区治理与现代物业管理研究中心副主任、四川省住建厅物业管理专家

专家观点

法治保障+市场保障+人才保障,破解物业管理困境

四川大学公共管理学院社区治理与现代物业管理研究中心副主任、四川省住建厅物业管理专家伍三明以“多元视角下物业管理困境问题探讨”为题,在现场进行了主题分享。他指出,近年来,我国城市化进程加快,物业服务已与居民的生活密不可分,但这其中不乏会有一些难点、痛点问题,解决这些民生痛点、社会治理难点要从三个方面着手。首先是法治保障,推动物业管理问题纳入法治轨道,实现良法善治,形成“政府依法行政、业主依法自治、企业依法经营”,以法治引领社会风尚、解决物业矛盾纠纷、保护业主合法权益;第二是建立健全物业服务市场规则制度,营造公开公平公正的物业服务市场竞争环境,实现物业企业优胜劣汰,推动形成“按质论价、质价相符、优质优价”物业服务市场价格机制;第三是破解物业行业人才短

缺“瓶颈”,推动高校开设物业管理及物业技能相关专业,培养管理型人才和高素质技能人才。同时打通物业管理专业职称评审通道,提高物业服务人才队伍素质,通过政府、高校、企业和社会力量共同努力,实现物业行业专业化和可持续发展,推动物业行业更好转型升级和高质量发展。

此外,伍三明认为,业主与物业企业都需要树立契约精神状态。物业服务领域的契约精神,不仅要求物业企业按照合同约定提供质价相符的服务,也要求业主按照合同约定支付相应物业费。伍三明表示,物业费是小区公共秩序维护、环境卫生、公共区域维修以及电梯、配电、公共照明等设备设施正常运转的根本保障,也是物业企业维持日常运营的基本保障。如果物业企业收取的物业费得不到保障,势必会影响小区居民居住生活品质。



蒋汉文
成都嘉善商务服务有限公司副总经理

嘉善商务充分发挥党建引领作用,通过调节服务的供需对称,逐步形成具有嘉善特色的“红管嘉”服务品牌。同时,以物业小区问题用心用情马上解决长效机制为抓手,探索建立群众反映物业

辖区问题“一键响应”,推行“双岗双线”制度,以“总部服务专线”、“项目24小时服务热线”+“总部接待岗”、“项目客服岗”畅通服务渠道,实现有需必应、有诉必回。



李茜
成都利丰物业有限公司

利丰物业不断改进和优化服务流程和标准,积极营造共建共享社区氛围,凸显物业服务“软实力”。在品质提升上突出专业优势,结合业主多元的需求,创造舒适、安全、和谐的生活环境,多维度提升客户在住宅小区的居住体

验、写字楼和园区里的工作体验,让业主切身感受到物业服务带来的幸福感。今后,利丰物业还将不断加码高端服务,让物业服务从基本保障上升至专业化、个性化定制,不断探索物业服务新路径。

华西社区报记者 郝淑霞 刘俊 黎澎 胡晴琴 董峰 高昊煜 摄影 赖浩 李国东

