

孝义:『物业港』破题城市基层治理新路径

□ 文/郭晓星 图/武斌



孝义市将物业管理服务中心、物业管理协会、物业行业党委三方整合进驻“物业港”统一办公,将“物业港”打造成为破解社区治理和物业管理难题、推动社区物业党建联建的一个重要“港湾”。

社区是基层治理的“最后一公里”,物业管理是基层治理的“最后一米”。“小物业”牵动“大民生”,物业管理服务联系着千家万户,关系着居民的“幸福指数”。近年来,孝义市从居民群众最关心、最直接、最现实的物业问题着手,将物业党建作为提升基层治理的有效抓手,积极探索、先行先试,精心设计打造“物业港”,创新“四化四双”工作理念推动物业党建联建,推动物业服务融入基层治理,以物业管理“小切口”做好城市治理“大文章”,蹚出了一条基层党建与社会治理相互促进、相得益彰的新路径。

“小切口”撬动“大治理”

党管物业构筑行业高地 打造为民服务新引擎

“多亏了‘物业港’的同志们帮忙协调,物业工作人员积极行动,现在路灯亮了,以后回家不用再摸黑了。”看到小区里的路灯亮起来,家住孝义市温馨苑小区的居民张先生向该市物业管理服务中心的工作人员表达了谢意。在半个月前,张先生因小区内垃圾清理不及时、部分路灯损坏无法照明与小区物业发生争执并拒缴物业费,于是通过12345政务服务便民热线进行投诉和求助。接到工单后,孝义市物业管理服务中心立即派出工作人员就张先生所反映的情况进行了调查。经过协调,物业对小区环境卫生进行了清理整治并修复了路灯,张先生也足额缴纳了物业费,双方对于调解结果都非常满意。

路灯照亮的不仅仅是群众回家的路,温暖的更是群众的心。2022年以来,孝义市将“加强社区物业党建联建”作为破解城市基层治理难题的切入点,通过机构改革,优化职能配置,成立了住宅小区物业专管机构——孝义市物业管理服务中心,同时成立了

孝义市物业管理协会,随后又经批准成立了物业行业党委,并将两者整合进驻“物业港”统一办公,将“物业港”打造成为破解社区治理和物业管理难题、推动社区物业党建联建的一个重要“港湾”。

五月初夏,走进位于孝义市振兴街崇文学府西侧的“物业港”,整洁温馨的物业服务大厅里,有居民正在前台咨询相关事宜。“物业港”建筑面积1100余平方米,设有物业服务大厅、物业“理论+实训”培训基地、行业党委(物业协会)洽谈室等功能区域,是集服务办公、物业培训、咨询洽谈、前期物业招投标管理、矛盾调处等功能于一体的便民惠企“一站式”服务中心。落成以来,“物业港”通过凝聚三方合力,有效加强行业自律、创新管理模式、优化服务举措,全面承接加强和改进孝义市物业管理工作,推出“党建+物业+居民自治”、党建引领“4432”等工作法,切实提升党建引领物业发展的实效性和可操作性,对于孝义市实现住宅小区党的组织、党的工作和物业服务、业委会(物管会)组建等工作“六个全覆盖”助力颇多。

党的二十大报告指出,采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,健全基本公共服务体系,提高公共

服务水平。破解物业规范化管理难题、提高群众对物业服务的满意度迫在眉睫。按照“市级层面统筹抓、职能部门联动抓、街道社区直接抓、网格小区兜底抓”的工作思路,“物业港”以市、乡镇(街道)、社区三级物业管理体系为主线,健全了完善联席会议、物业超市运行、前期物业等级核准等九项工作制度。

同时,对群众来信来访及转办工单提出的与物业企业之间的矛盾纠纷登记造册、分类转办,制定了物业管理服务中心指导、乡镇(街道)日常接诉、社区具体承办、重大难题会诊等多种形式的受理解决办法,逐步形成了信访投诉案件的三级调处机制,截至目前,已累计办结群众信访投诉128件。



今年以来,“物业港”已开展了五期培训,累计参训人员达228人次,对于该市各物业服务企业创新工作思路、全面提升服务质量、保障业主安全等工作的开展打下了扎实的基础。



“物业港”内设置了“有声党建”、“有声物业”,通过科技赋能让党建知识、政策法规、物业理论学习变得日常化、常态化、便捷化,实现随时随学。



“物业港”对群众来信来访及转办工单提出的与物业企业之间的矛盾纠纷登记造册、分类转办,制定了多种形式的受理解决办法,逐步形成了三级调处机制,目前已累计办结群众信访投诉128件。图为矛盾调解现场。



“物业港”根据不同群体培训需求科学设置了培训课程,编印了相关培训教材,并与省房地产协会达成战略合作协议,多方引进师资、技术力量,为各职能部门、乡镇(街道)、社区(居委)、网格长开展多维培训。

“小物业”牵动“大民生”

助力物业提升服务水平 激活基层治理新动能

芳菲四月,在孝义市物业管理服务中心,一场涵盖物业保洁基础理论知识、各类清洁耗材的识别、配比与正确使用以及石材养护与结晶方法等内容的保洁专题培训正在进行。丰富多彩的课程,深入浅出地讲解,有案例分析,有理论高度,可谓“干货”满满,来自该市物业服务企业的20余名保洁人员认真听讲并进行了亲身实践。

在“物业港”笔者看到,占地300余平方米的实训基地依照功能分区设置了礼

仪服务、登高作业、保洁操作、焊接与热切割操作、消防给排水操作、电工操作、室内维修操作等实训区,科学配置了各种器材、设备、工具等200余件(套),高度模拟物业管理现场,能够开展电气、给排水、消防、智能化、保洁等现代化实训教学。据了解,这是孝义市以物业管理项目运行需求为导向、依托“物业港”打造的全省唯一的政府搭台筹建的公益性物业实训基地。

“物业港”还根据不同群体培训需求科学设置了培训课程,编印了《物业管理

培训总纲》《物业管理党建篇》《物业管理案例汇编》等培训教材,并与省房地产协会达成战略合作协议,多方引进师资、技术力量,为各职能部门、乡镇(街道)、社区(居委)、网格长开展多维培训。今年以来,已开展了五期培训,内容包括党建引领物业管理服务能力提升培训、物业服务企业经理人培训、高层建筑消防安全培训、物业管理基层工作人员技能培训等,累计参训人员达228人次,对于该市各物业服务企业创新工作思路、全面提升服务质量、保障业主安全等工作的开展打下了扎实的基础。

小区是城市的“毛细血管”与“神经末梢”,物业服务直接关系到人民群众的幸福感和获得感、安全感。孝义市现有81个城市社区、410个小区,城区常住人口达33万人,该市聚焦“为居民提供高品质服务”目标,以物业管理服务中心为牵引,推动物业企业不断提高管理服务水平。“物业港”全面收集并建立了该市在册备案的70家物业服务企业信息资料库,将党建引领作用突出、服务水平高、群众口碑好的留义、嘉顺等6家物业服务企业纳入“物业超市”管理,并配套建立动态考核机制,为有专业化物业管理需求的住宅小区和物业服务企业搭建了一个双向选择的供需平台;同时,在“物业港”二层建立物业服务企业形象墙,综合展示工作中表现突出、运行规范物业服务企业60余家,为物业行业的发展树立榜样并提供借鉴经验,让业主全方位了解认可,实现业主与物业

企业“双赢”。

为更好助力物业工作推广及业主交互体验,“物业港”以智能化发展为导向,以大数据管理手段为支撑,结合“数字政府”建设,建立涵盖社区、企业、住户等多维度、全方位、通用、开放的物业管理服务平台及智慧社区管理系统,后续将通过大数据智能分析实现物业问题由“全响应”变为“前响应”;同时,在孝义市人民政府网设置物业管理专栏,实时更新物业行业党委、物业管理协会及“物业港”信息动态、物业管理法律法规、案例分析及与业主生活息息相关的知识热点。

民生至上是念兹在兹的不变初心,更是接续奋斗的行动标尺。孝义市通过“物业港”聚焦解决社区居民关心的日常问题,推进物业服务融入社区治理新体系,建立健全了共建共治共享的社会治理新格局。未来,将根据行业的发展情况,在现有内容的基础上增加有关人工智能应用、家政服务、社区商务、养老服务等模块。

旗帜火红,于今更艳;高山景行,于斯更盛。站在新起点,孝义市将继续大胆探索物业党建联建模式,聚焦解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题,以高质量基层党建打通基层治理“神经末梢”,努力把物业打造成为党密切联系群众的重要平台,打造成为传递党的温暖、巩固党的执政根基的重要阵地,不断提升居民群众获得感幸福感,奋力谱写全面建设社会主义现代化国家的孝义篇章。



“物业港”建筑面积1100余平方米,设置有物业服务大厅、物业“理论+实训”培训基地、行业党委(物业协会)洽谈室等功能区域。