



物业服务联系着千家万户,关切着居民的“幸福指数”,打造优质的物业服务是提升城市基层治理和居民生活水平的重要抓手。近日,“红色物业”建设工作会暨公众开放日活动在开平路街道方城路社区党群服务中心召开,会上总结了开平路街道的“红色物业”建设成果,与代表性物业企业进行了合作签约,并公布了下一阶段的工作计划。

今年以来,市北区开平路街道党工委从居民最关心、最现实的问题入手,持续深耕“物业红管家”品牌,成功探索出党建引领、三方协同、六域联动、五彩慧治的“1365”物业红管家基层治理模式,打造了共建、共治、共享的现代化物业管理小区协同治理样板。

# “红管家”:服务有“深度” 小区有“温度”

市北区开平路街道打造共建共治共享的现代化物业管理小区协同治理样板

## “一门式办公”高效率处理问题

物业服务与群众相伴,每天要处理的工作十分繁琐,而能否精细有序地处理一个个问题,更是考验着基层治理的耐心与智慧。

不久前,方城路社区居民孙女士通过“住这儿”APP反映楼上住户漏水,不仅顺着墙壁流下来,天花板上也一直滴滴答答的。“我上楼跟他讲了很多次,到现在都没有解决,现在天气又冷,很影响我们的正常生活。”孙女士说。小区物业从“住这儿”APP得知此消息后,第一时间将孙女士的诉求同步给了社区党委。原来,孙女士楼上是一名租户,他担心房主不放心自己找人维修,便一拖再拖,导致房屋漏水不停。

居民困难无小事,小矛盾不管就会变成大麻烦。了解详细情况后,社区党委积极做通各方面工作,决定由物业先联系专业人员上门维修。维修人员到达现场后,经过细致的故障排查,用最短的时间修补了漏水点,一场邻里纠纷也顺利化解。

如此快节奏、高效率的办事速度,得益于方城路社区摸索出的“一门帮办 后台流转”工作模式。经过长期的走访调研与深入剖析,社区党委线上开发了“方城星活力”党建惠民平台,线下打通社区党群服务中心和物业服务中心的物理边界。居民通过“方城星活力”反映问题时,社区和物业都会第一时间接件,再通过后台流转机制进行协调处置,能够以最快的速度提供服务,帮助居民解决各类问题,真正实现群众“走进一扇门,办好所有事”。屋顶不再漏水后,孙女士高兴地对社区党委的工作人员表示感谢,“没想到问题解决得这么快,以后有什么事儿还得靠你们。”

为了进一步提高物业服务管理水平,打通居民服务的“最后一公里”,在“红色物业”建设工作会上,开平路街道还为5家物业企业授予了“红色物业”行业链党建联盟单位称号,社区现场与“红色物业合伙人”进行了合作签约,将发挥各自的党建资源与经验优势,推动基层党建实现“互联共建、互助共赢”,助推社区服务工作迈上新台阶。

## 创新“色彩管理法” 有序推进社区建设

方城路社区成立于2021年5月,目前辖有两个新型现代化小区,总人口1.2万人。作为刚成立不久的年轻社区,如何促进服务与需求相匹配,调动群众参与基层治理成为社区党委面临的重要问题。“社区服务点多、线长、面广,工作十分繁琐,我们一直在走访调研,希望探索合适的管理方法,把各项任务有序推进。”开平路街道方城路社区党委书记宋梅说。

小区是城市管理与社会治理的基本单元,也是群众力量的聚集点。经过大量的研究与分析,方城路社区党委发现,调动群众参与基层治理的关键在于拓展群众参与渠道,激发群众的内生动力。

为此,方城路社区党委以红色物业动力主轴,提出了“五彩小区”建设方案。“五彩小区”旨在对不同的工作领域进行划分,打造红色党建引领、橙色和谐互动、金色文明守法、绿色低碳生态、蓝色安全境美的现代小区。“目前,我们已经梳理形成了26项‘物业红管家’服务清单,包括环境卫生、安全秩序、社区精神文明建设等,各个工作领域都已经取得了不少成果,每个领域都要争取做到最好。”宋梅说。

以“五彩小区”为思路,方城路社区不仅将基层治理工作安排得有条有理,亦全面扩展了群众参与渠道。一方面,社区积极打造物业党支部工作室、物业红管家服务团、先锋驿站、幸福驿站、赋能港湾、主题园区等红色物业阵地,给居民参与社区建设提供了丰富的线下渠道;另一方面,通过做实做细“微网格”工作体系,线上的联络路径也一并打通,形成了“微网格—网格—社区—街道”的问题解决机制,做到事事有着落、



方城路社区定期开展个性化活动。



方城路社区针对老年人开展多种活动与服务。



方城路社区针对孩子们推出“在城长”服务计划。

件件有回应。

工作效率和居民参与度提上来后,各项工作都推进得更加顺利。截至目前,社区党群已累计解决群众诉求3000余件,把便民服务送到居民群众“家门口”200余次,业主对物业管理满意度也达到了90%。

“红色物业”建设工作会上,开平路街道还发布了“善治开平”党建引领红色物业工作品牌和工作体系与“红色物业”行业链党建联建机制,并同步公示了5大类22项公益服务、6大类100余项便民服务的“红色物业”服务事项榜单,进一步将社区服务向细处发力,往深处做好。

## “红管家”送进门 关照小区全年龄群体

社区是一个彼此帮助、相互关爱的大家庭,生活着形形色色的男女老少,每一位居民都有自己的生活需求。

为了让居民们住得放心、过得开心,方城路社区党委以“物业红管家”为党建创新平台和载体,定期开展“居民议事”“支部敲门”“党员亮身份”等个性化活动,切实把倾听民声的触角延伸到了每家每户。

了解到居民的不同需求后,社区又依托“物业红管家先锋驿站”按需引进、对需服务,为各年龄段居民举办丰富的文艺送演、健康义诊等活动,并将“爱无限”等社会组织引入小区,提供专业化服务。

每天下午4点半,社区党群服务中心二楼都会传来孩子们的阵阵欢声笑语。他们大部分都是附近商户的孩

子,父母忙于生意,无暇顾及他们的成长。为了培养孩子们积极健康的心态,社区党委依托党群服务中心的阵地资源,推出了“在城长”服务计划。孩子们放学后可以来到服务中心,和小伙伴们一起学习和玩耍。而为了让家长更多陪伴孩子,社区还开设了城市书坊·阅伴童年、星未来心理健康讲座、周四亲子武术等活动,为居民们营造亲子互动、增进感情的良好氛围。

老年人是社区关注的另一重点群体,他们生活在社会边缘,身体和心理方面都需要更多的关怀与陪伴。为此,社区党委联合红色合伙人启动了“敲敲”走进你心里”关爱高龄独居老人项目,邀请专业的社会组织针对老年群体身心及家庭经济等情况进行调研摸底、评估分析,并针对性地开展志愿服务,为老人们搭建一个温暖的爱之港湾,让老人们的精神需求得到慰藉。

开平路街道党工委将纵深推进市北区委“一体两翼三联动”强基善治工程,以党建引领赋能城区发展、红色物业优化小区治理为重点,努力打造着党建领航效应突出、行业管理精细有序、人居环境和谐优美的现代化物业管理小区。

下一步,开平路街道将继续深化社区党委、网格党支部、物业党支部三方协同协作,切实发挥好党建引领在基层治理中的核心作用,提升党建领航强基善治优势效能,为广大群众送上更放心、更满意的社区服务。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报记者 刘文超

方城路社区供图