

弘扬伟大改革精神
打造改革开放新高地

• 庆祝改革开放
45周年特刊

以物业“小支点”撬动基层治理“大格局”

□徐骞

近年来，泰安市聚焦破解网格治理不到位、老旧小区无人管、物业管理不规范等问题，创新实施“物业融网·红暖万家”工程，推动物业服务融入基层治理，深化红色物业红色网格一体运行，推动城市基层治理水平不断提升。泰山区作为泰安市中心区和主城区，是全市红色物业建设的主阵地。成立全市首家物业服务行业党委，5个街道均组建红色物业专委会，77个社区全部成立红色物业联席会议，157家物业服务企业实现党的组织和党的工作全覆盖，优化城市网格462个，175名社区“两委”成员担任物业服务企业党建指导员，140名物业党员负责人担任社区和网格党组织兼职委员，298名网格长担任物业服务品质监督员，598名物业骨干担任兼职网格员，构建起“党建引领、行业主管、街道主抓、社区主办、物业主干”的物业融网模式，以物业“小支点”撬动基层治理“大格局”。

泰安市泰山区创新实施“物业融网·红暖万家”工程



泰山区传承文脉提升品质

松园社区
“五步融合”
托起居民稳稳的幸福

泰山区财源街道松园小区属于松园社区第二网格，是典型的老旧小区。基础设施差、物业入驻难是困扰居民多年的“老大难”问题。近年来，松园小区通过实施老旧小区改造、红色物业建设，实现了“住得好”和“管得好”的双向提升。

以利益联结促情感融合，“先尝后买”引进物业公司。按照有资质、服务好、先体验3个条件引入物业公司，提供“先尝后买”服务，居民认可后依法入驻，并就物业收费标准和居民达成一致，当年松园小区物业缴费率已经达到92%。以党建联建促组织融合，建强物业党支部。物业公司成立党支部，物业经理任支部书记，同时担任社区党委兼职委员。社区党委委员、网格党支部书记担任物业公司服务品质监督员和党建指导员，实现社区、物业“双向进入，交叉任职”。以目标同向促力量融合，建强服务队伍。推动物业全员入网，将物业项目经理纳入网格员队伍，统筹21名物业人员作为网格辅助力量，把两个领域组建成一个战斗堡垒，实现物业、网格人员互补，携手为居民服务。以拓展外延促服务融合，实现“一网通办”。物业与网格一体办公，人员共同坐班，居民走进一扇门，解决周边事。利用闲置用房建设“幸福+园”，提供健康义诊、心理咨询等服务。建成2000平方米居家养老中心，小区有了自己的养老院。以改革创新促机制融合，规范服务流程。创新实施吐槽会、议事会、共建会、问效会和赋能课“四会一课”工作机制，通过“吐槽会”收集民意，“议事会”化解问题，“共建会”召集监管部门解决难题，“问效会”反馈办理结果，组织“赋能课”总结提升，基层治理效能持续提升。



岱庙街道东湖小区绿化提升

“红物业·泰安心” 小区有了“红管家”

泰山区岱庙街道东湖社区面积40万平方米，辖4个小区。其中东湖小区有居民楼37栋，居民1553户。前期因物业失管，小区环境脏乱差。随着红色物业建设开展，东湖社区走出了社区领办物业的好路子。2021年，东湖社区经居民授权，依法成立社区领物业服务公司——福湖物业公司，东湖小区从此有了“红管家”。

一体聚力，“独角戏”变“大合唱”。福湖物业坚持党建引领，推行“三找一定”工作法，夯实物业服务基础。配齐“1+2+N”网格队伍，构建起“社区党委—网格党支部—一楼院党小组—党员中心户”的组织体系。在网络内融合派出所、交警、消防等部门，组成联动队伍，提供“一站式”服务。一体协商，“要我办”变“我要办”。采取马扎会、楼头会、联席会等形式进行协商议事，易办问题由福湖物业接诉即办，难办问题由社区党委统筹解决。建立居民信用积分机制，激励居民由小区事务的旁观者转变为基层治理的参与者。一体服务，“操心事”变“暖心事”。吸纳15名困难家庭人员担任物业人员，提供保安、保洁等服务。聚焦群众“急难愁盼”问题，实行居民“点单”、社区“下单”、物业“接单”，推动物业服务精细化、品质化。一体治理，“被动治”变“主动理”。启动“下呼上应”机制，网格员配合应急队、“双报到”单位定期开展扫楼扫街、敲门敲窗等联勤联动活动，精准收集居民需求，共解治理难题，实现问题有人管、事事有回应。

华新·山水居“码上提·马上办” 为居民服务“零距离”

华新·山水居是泰山区泰前街道向阳社区的第四网格，由市场化物业服务公司运行管理。“物业融网·红暖万家”工程实施以来，向阳社区通过“码上提·马上办”小程序，让“红色网格”兜起小区的大事小情。

民生诉求“码上提·马上办”。居民诉求不能及时表达、管理服务不能第一时间跟进是影响小区居民获得感、幸福感的重要因素，同时也是当前社区网格化管理面临的一道难题。为精准对接居民需求，更有针对性地服务居民，向阳社区推出了“码上提·马上办”小程序，以二维码的形式张贴在小区单元门口，并发送至业主微信群，业主通过扫码登录，第一时间反馈问题、提

出意见，推动问题化解，搭建起社区网格和业主沟通的“连心桥”。“定制服务”线上预约。

“码上提·马上办”小程序同时兼有定制服务等功能，“青年志愿服务清单”列有文化教育类等7大类15项内容，服务事项包含疏通下水道、燃气检修等日常应急服务，上门为老年人理发、课业辅导、纠纷调解等特色服务，还涉及法律咨询、家政、医疗、家电维修等专业服务。通过“码上提·马上办”小程序，居民可以足不出户线上预约服务，享受“家门口”的便利。类似“码上提·马上办”等畅通民意、掌握民情、服务民生的线上平台已在全区广泛使用，成为破解居民堵点难题的有力举措。

华新小区 推行小区“微治理” 守护居民“大幸福”

泰山区上高街道华新社区辖凤台小区、华新小区等5个小区，其中老旧小区3个、新建小区2个。今年以来，社区聚焦党建领航，实施“华新微爱党建项目”，探索打通基层治理“最后一公里”的新路径。

配优“微管家”，畅通服务零距离。精选30名“全能管家”下沉网格，45名志愿者担任微网格中的“微管家”，90名党员群众担任“单元管家”，从公安、城管、供水、供电等部门抽调13名工作人员组成“帮办管家”。明确“红管家”当好信息员、联络员、调解员、助理员、组织

员、代办员、宣传员“七员”职责，构建“大网格+微网格+楼栋”三级网格管理模式。打造“微驿站”，搭建党群连心桥。坚持党建引领，打造“一网格一驿站”服务模式，形成群众身边有温度的“自治共同体”，“有事找驿站，没事去驿站”成了常态，进一步激发了社区治理活力。

社区“微改造”，幸福来敲门。通过老旧小区改造实现小区的蝶变，提升居民幸福感。同时通过修补破损路面、增设充电桩等“微改造”，优化居住环境，让居民从看得见、摸得着的“小而美”中体会到“微幸福”。



上高街道华新小区网格员征求居民意见



上高街道华新社区工作人员为老年人庆祝生日

徐家楼社区
党建推进
邻里和睦 家合业兴

泰山区徐家楼街道徐家楼社区地处泰城南部，有5个住宅小区，划分5个网格。社区建立“红色物业联盟”，打造以“家”为主题的“楼·里”党建文化，“楼”代表住宅楼，也代表商务楼宇，“里”代表业主的生活工作空间，也代表邻里关系，构建起邻里和睦、家合业兴的网格治理格局。

强化“楼·里”党建，形成共治合力。社区党委牵头，成立网格党总支。整合自管党员、辖区党员、报到党员等多支力量组建志愿服务团队。围绕社区建设、社区治理和居民诉求共商共议共决，形成社会协同和社区共治合力。做好“楼·里”工作，提供暖心服务。设置业主留言板、心愿树，征集居民心愿、业主建议，对网格成员进行公示，及时接收居民反映问题，实现“家事常了解，烦事用心办、急事立即办、大事共同办、小事不怠慢”。建强“楼·里”阵地，擦亮红色底色。打造啤酒厂宿舍党建文化主题公园，“楼·里”党建平台，为加强党员队伍建设、完善党建工作、增强党组织凝聚力和战斗力提供了基础平台。



泰前街道嘉陵现代城小区居住品质提升

泰山区奋力建设现代化新区