

# 党建领航为民办事，提升物业管理服务水平

崔鲁刚

乌鲁木齐市物业监督管理中心 新疆 乌鲁木齐 830000

**摘要：**物业服务功能不健全，管理不规范，物业委员会作用不明确、物业纠纷曾是当今城市居民生活的“痛点”，也是社会面管控的“难点”。对此，有关管理部门要进一步深化党建改革，引导“吹哨”报告，完善“投诉即办”机制，继续做好物业管理工作。在党的社区治理框架内，通过建组织、招人员、建机制，不断完善物业管理体系，使得人民群众的满意度和受益感不断提升。

**关键词：**物业服务；党建改革；治理框架；满意度提升

物业管理为居民提供居住服务，是城市管理和基层治理的延伸。从“住有居”到“住宜家”方向进行转变，这不仅是城镇居民生活的重要保障，也是国家社会稳定和经济发展的重要保障。经过改革开放40多年的发展进步，我国多个管理领域呈现爆发式增长。然而，随着政策法规、行业监管、住宅模式和市场环境的不断变化，物业管理行业在转型、提升和发展的过程中始终面临着各种困难和挑战。通过对行业类存在问题和新情况进行研究，要采取科学合理的措施，将党建引入物业管理范畴是新型选择。新时代，我们要进一步深化党的建设领导水平，为群众办实事、做好事，进一步提高物业管理服务水平，为我们人民的生活水平改善作出新贡献。

## 一、发挥党建引领作用，提升物业管理效率

在房地产管理行业，不同物业公司的服务态度不同，业主的素质也不尽相同，因此，固有的“拿来主义”已经不再适用当今时代的物业管理。我们要借用党建理论中“走出去请进来”的方法来充分发挥党建的作用。但值得注意的是，党建理念和功能是基于改善业主服务，构建和谐社区。党建工作能够促进物业健康快速发展的原因之一是促进将社区建设改革和物业管理创新结合起来。党建带动的物业服务管理水平提高，促进物业管理有效履行社会责任。房企物业管理的党建活动可以通过以下三个因素来加强。一是继续加强对党的建设的领导，提高风险防范和治理能力，更好地利用党组织的基础资源，着眼于政治利益和人民群众。将志愿者等纳入总体规划，充实一线，推动各项活动正式深入开展。充分发挥街道和社区党建工作协调委员会作用，着力用好有效的党建机制引导房地产企业，进

一步提升“四线”防控能力。二是坚持因地制宜，加强重点关系管控。三是坚持细化部署，强化安全保障。根据自身实际情况，物业服务公司必须采取有效地实施落实到人员和物质保障上，并做好宣传和激励性工作。

以前的小区，特别是老旧小区，给人的感觉就是脏乱差，而所谓的物业管理也只是扫扫小区路面和楼道，清运垃圾，修修坏掉的门锁，很少有真正的物业管理。但是如果以小区内的党组织为基础，充分发挥党建引领工作，则能充分发挥党建组织的引领作用，进一步提升物业管理水平。

譬如，某住宅小区，小区内整洁清爽、车辆停放有序，新换的栅栏格外显眼。而就在一年前，这里还是另外一番光景。

“路面坑洼积水、单元门破损、小院围墙裂缝、墙皮脱落，以前问题多得很。”小区居民回忆。1999年建成后的20多年时间里，小区先后4次选举过业主委员会，不是票数不够没能成立，就是成立后不起作用、不管事。”

通过党建引领物业管理工作，是完善社区治理体系的关键环节，也是解决居民烦心事的必然要求。其中很重要的一点就是健全组织，动员居民把业主委员会建立起来，同时成立《物业管理条例》并实施。以此为契机，充分发挥党组织作用，发动左邻右舍参与选举。经过业主投票选举，成立新的业委会立，业委会中多引入正式党员和入党积极分子。并重新与物业公司签订合同、平整道路、修缮墙体……业委会成立后，小区的变化十分明显。

党建引领物业管理工作，这个社区只是一个缩影。以区域化党建为依托，将业委会（物管会）组建率、物业服务覆盖率、党的组织和工作覆盖率纳

入年度党建述职评议考核内容,推动各区把提升“三率”作为“一把手”工程,充分发挥党建引领作用,不断提花小区物业管理效率和管理水平。

## 二、提升业主满意度,提升物业服务质量

物业管理行业需要更精细化的管理,才能有效提高业主满意度:一是严格履行合同规定的义务,按照合同规定进一步完善责任内容。二是走动型服务。真正获得业主的信任和满足,需要亲身体验走在前列,通过亲身体验发现物业管理中的不足,并及时与相关业主沟通,并及时回馈最终为广大业主解决实际问题。三是提高物业管理服务水平。用动态的、发展的视角,将物业管理服务公司的定位和管理制度系统化,以适应新的时代及市场变化,并适应业主的更高需求,同时要遵守社会法律法规,进一步让员工工作态度和工作效率。第四,敞开心扉,多渠道交流与沟通。沟通对于物业管理至关重要。一方面,作为房地产管理售后服务机构,我们要时刻为居住在小区内的广大业主着想,及时

与他们沟通,确保我们的售后服务质量。另一方面,公司需要高效地协调和协作,以将其部门和员工聚集在一起,同心协力提高物业服务质量。

最重要的时,在当今时代下,要充分发挥社区党建引领作用,用党组织来规范物业管理,进一步提升物业服务质量。

譬如,某小区引入党建领导后,变化很大。

“在社区党支部的指导下,我们建立了由物管专员、社区网格员、物业管家组成的‘红色管家’服务模式。”“物管专员”贾菲菲介绍,“物管专员由社区‘两委’干部兼任,对走访巡查收集的物业问题挂账,由社区与物业共同协商处置。”

成立党支部后,企业的凝聚力和职工的精神面貌得到了很大提升。物业公司负责人莫琦介绍:在党支部支持下,我们建了员工之家、红色图书角、棋牌室、书画室等职工文娱场所,丰富职工精神文化生活,我们在新春佳节来临之前,发放物业管理调查问卷,业主好评率达到92%。这是非常可喜的

表1 物业行业精细化管理任务清单

项目类型	项目名称	项目内容	项目主体
党组织建设	党建联盟	场地、资源共享、联合举办党员活动	多区党支部
	精准服务	打造美好家园,居民享受精准有效服务	区委组织部
志愿公益	平安巡防	开展定期平安巡防,保护居民人身和财产安全	小区物业、党员、业委会、志愿者
	筹集教育基金	筹集教育基金、助力教育发展	党员、志愿者
	共享单车整理	对小区周边乱放的共享单车进行整理	小区物业、党员、志愿者
	文明路口守护	实施文明劝导,提倡文明出行	党员、志愿者
教育培训	健康知识讲座	开展健康养生、疫情防控、儿童成长等方面的讲座	医院、小区物业
	普法维权咨询	开设法律讲堂、进行法律咨询和援助	司法所、小区物业
	安全知识讲座	开设消防安全、生产安全、食品安全培训	司法所、小区物业
便民服务	健康医疗服务	提供监测血糖、血压等服务	医院、小区物业
	放心商家	实施小区放心商家评选、择优采购	小区店面、小区物业
文体活动	体育健身	各类体育项目、比赛、交流	社区、街道、小区物业
	文化课堂	引进专业机构,开设声乐班、书法、茶艺等活动	社区、小区物业
应急维修	十分钟响应	如高温、低温、台风、重大交通和安全事故等提供十分钟相应及必要帮助	志愿者、小区物业
	物业应急抢修	以解决物业维修为目的,开展抢修工作	小区物业
关爱帮扶	困难群众关爱	开展结对关爱、物资捐助、慰问关心等活动	社区、小区物业
	文化提升	对文盲、老人开展零基础文化教学	社区

成绩。进一步证实了通过社区党建引领，小区物业管理质量快速上升，业主满意度大幅度提高。

### 三、坚持“共同缔造”，深度融入社会治理

居住区不仅是人们生活的基本单位，也是社区治理的终点。是两者之间的桥梁。它们具有“扎根基层、覆盖面广、贴近业主”的特点，既有共同点同时又相互交叉，是新形势下基层治理的切入点。在加入党建管理方面，各方要建立“决策共谋、开发共建、建设共管”的共创模式，进一步建立资源共享机制，引导人员充分参与，培养社区自我发展和更新能力，为基层党组织、社区居委会、房地产企业、社会实体和物业，特别是行政部门交流和了解材料和信息资源，同时应建立委员会相关资源利益的资源共享机制，以便在发生突发公共卫生事件时，各方能够快速反应，及时调整资源，将事件的损害降到最低，为社区建设管理减轻负担。

对社区来说，需要加快减负放权，适应“能减能放、放管结合”的理念，进一步拓展物业服务企业的业务边界，通过向物业购买“市政园林维护”“治安巡查”“电梯安装及安全检查”等有偿服务，来进一步提高管理能效，有效解决社区政务服务产品短缺问题。同时，社区物业公司需要协调不同业主的需求，才能做出切实可行的细微改进。确定所有权问题，建立更精细的工作清单（例如表1）并部

署更多人员来管理电力系统。同时，将为业主引入一系列便捷的服务模式，平衡用户付费、空间租赁的投资回报以及成人护理、儿童护理和医疗保健行业的推出等措施，有效提升物业服务管理水平。

### 四、结语

综上所述，近年来，我国物业管理行业取得的成绩有目共睹。在为业主提供卫生和清洁、绿化养护、秩序维护和设施维护等公共服务时，它还考虑了社区层面的基层治理、救灾抗疫、城市建设创新等方面。在新的时代，相关管理部门也要正视新形势和存在问题，以党组织为核心，以党建引领物业管理，同时，相关职能部门、物业服务企业和从业人员、社区及业主共同努力，健全规章制度、加强物业服务意识，不断提升服务水平，培养专业化人才，共同推动物业管理行业健康发展，为我国的城市建设和小民生活的幸福指数作出新的努力。

### 参考文献：

- [1] 张农科. 关于我国物业管理模式的反思与再造[J]. 城市问题, 2020, (5): 2-14.
- [2] 文宇. 城市住宅小区物业管理的现状、问题及其解决对策[J]. 城市问题, 2020(9): 78-81.
- [3] 张庆春. 在物业服务行业中增强服务黏性的探索[J]. 企业文化(中旬刊), 2019(8): 277.