

“党建+物业管理”基层治理的实践与探索

纵观我国物业管理行业40年的发展史，其生成和壮大具有特殊的历史和制度背景，并且与中国城乡社区的建设与转型有紧密联系。2017年印发的《中共中央 国务院关于全面加强和完善城乡社区治理的意见》中提出将物业管理纳入社区治理体系，并对“改进社区物业管理”展开专门论述；2019年中央办公厅印发《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》明确要求，“加强社区物业党建联建，延伸党的工作手臂”；2021年住房和城乡建设部等十部门联合印发《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》明确提出，“把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措”，并且要求从坚持和加强党对物业管理工作的领导、落实街道属地管理责任、推动城市管理服务下沉、构建共建共治共享格局等四个方面切实“融入基层社会治理体系”；2022年中共中央组织部等四部联合印发《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》，要求“强化社区物业党建联建，以高质量物业服务推进美好家园建设”。至此，以党建引领深化物业管理改革的顶层设计日臻完善，并且为物业管理纳入各地基层社会治理体系政策框架，着力构建党组织领导下共建共治共享的城乡基层治理格局提供了有力制度支撑。

推进物业管理行业融入基层治理现存的问题

随着快速城市化的推进及物业管理服务行业的迅速发展，我国基层社会治理创新的治理场域正逐渐由传统社区向新型物业管理区域转移；越来越多的社会治理内容和事项，也下沉至社区居委会、物业管理公司及业主委员会。与此同时，基层治理“三驾马车”在协同运转、合力推进时存在着诸多弱项和短板。

一是物业管理企业的规模和服务管理集中度总体较低。如物业公司普遍占有市场份额较小；经营管理水平参差不齐、发展后劲不足；

物业服务内容、标准、价格缺乏统一管理标准和行业规范等。

二是政府、企业和居民对物业管理企业的职责定位存在认识差异。传统物业企业认为自己的主要职责是管“物”，政府则要求物业还要管“事”，业主还希望物业能够管“人”，物业管理智能化水平低，线上线下服务融合发展不够，难以满足居民高效便捷服务需求。

三是作为群众性自治组织的业委会运行难。鉴于业主自治参与度较低、业委会长效运转机制匮乏、对业委会的监管不力等原因，业委会更难以实现对物业企业的有效监督。

四是住房行政主管部门和属地政府对物业企业的监管未能形成合力。“看得见的管不了，管得了的看不见”，条块矛盾突出，客观上导致了政府部门对物业企业的监管弱化。加之政府资源与管理向小区延伸不够，有关职能部门责任落实不到位，存在执法不进小区的现象，小区内违法违规行行为得不到及时查处。

五是党建引领物业公司参与社区共治仍存在短板。物业管理工作还没有列入城市各级党组织议事日程和工作重点，基层党组织对住宅物业管理的政治引领、统筹协调作用发挥不充分，业委会和物业企业党组织不健全，尚未实现党的组织和工作覆盖，党建引领小区治理架构不健全、治理机制不顺畅、治理成效不显著。

“党建+物业管理”融入基层治理的成都探索

基于此，成都市坚持以人民为中心，坚定贯彻“党建引领物业管理”总体要求，聚焦“蓉城先锋·暖心物管”党建品牌培育，通过建立党建和物业管理行业深度融合的常态化治理机制，加快构建“党建引领、条块联动、各方协同、群众参与、制度保障”的物业管理新格局，探索出一条以党组织为核心、业委会和物业服务企业共同参与的基层治理新路径。

强化典型示范引领，以暖心物业助力高品质生活。为落实党的十

九届五中全会“推动生活性服务业向高品质和多样化升级”的重大部署要求，引领物业管理企业进一步拓展生活服务和城市服务功能，成都市提出“以匠心致初心，暖心物业赋能美好生活建设”的治理思路。2021年，成都市出台全国首个物业行业细分领域党建示范创建导则，从组织领导、阵地建设、能力建设、场景营造、运行机制等五个方面推进物业服务企业（项目）党建工作标准化、体系化建设，系统设计80条示范企业评价标准、三大类92条示范项目评价标准、54条服务评价标准，为全市物业行业党建工作提供具体指引、标定基本方位。按照《成都市物业行业党建示范建设实施方案》要求，每年将按照党建引领好、参与治理好、实景呈现好、群众评价好的“四好”标准，重点在市级层面建设200个“蓉城先锋·示范物业服务项目”；按照组织建设好、运营管理好、服务品质好、社会形象好、参与协作好的“五好”建设标准，重点在市级层面建设50家“蓉城先锋·示范物业服务企业”。通过树立“党建+物业”品牌建设理念、完善品牌管理机制和强化品牌示范作用，旨在形成一套可复制、可推广的工作机制，不断提高物业服务的质量和满意度。从2021年至今，全市物业服务满意度从82%上升到87%。据了解，成都市许多社区、企业业主在选择物业服务企业时，已将其是否取得“蓉城先锋·暖心物管”称号作为首要的衡量指标。

鉴于政府向社会力量购买公共服务已成为政府创新公共服务提供方式和创新社会治理的重要途径，成都市支持党组织作用发挥好、群众满意度高的物业服务企业（项目）承接社区文化建设、群众宣传教育、康养、户政、交通、城市环境治理和秩序管理、城市管理服务等70余项政府购买服务项目，深度参与1200余个特色街区改造、社区微更新项目。为进一步发掘物业企业在社区服务方面的精细化和专业化的治理潜力，围绕人民全生命周期的美好生活需要，成都市还将逐渐拓展政府购买公共服务的范围，推动物业服务线上线下融合，鼓励物业服务企业向养老、托幼、

家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。按照法定程序协调社区、小区闲置房屋，用于物业服务企业（项目）承接政府购买居家养老服务，并按规定享受相应的税费优惠和财政补贴政策。

严密组织体系，以高质量党建推动高效能治理。高效能治理是高质量发展和高品质生活的重要保障。针对物业管理涉及主体多、跨条块协调难的实际问题，成都市以党建联建聚合各类资源、汇聚各方力量，变物业服务企业的“独角戏”为多方协同的“大合唱”。一是健全物业行业党建工作体系。在成都市本级和23个区县依托住建部门全部成立物业行业党委，承担推进“两个覆盖”、统筹行业发展等8项职责。定期召开物业行业党建联席会议，会同相关职能部门共同研究谋划推动物业行业党建工作。二是加强物业服务企业党的组织和工作覆盖。广泛开展“双找”活动，采取单独建、挂靠建等方式，目前已推动全市1500多个物业服务企业和项目部建立党组织。对于暂不具备组建党组织条件的，在社区成立物业协会党组织进行兜底管理，实现有物业服务企业的地方就有党的组织和党的工作开展。

将物业党建划分为“行业端、企业端、项目端”三个维度，充分发挥党建带群建、群建促党建制度优势，点上通过集中攻坚推动“两个覆盖”有形有效，线上理顺“市—区（市）县—街道—社区—小区”的条块关系，实现不同层级政府、不同部门之间治理资源的制度化纵向联动，并合力推动资源力量下沉；面上形成市委统一领导、组织部门牵头抓总、住建部门具体负责、其他部门协同推进格局，在全国率先形成“点、线、面”立体推动的物业行业党建工作模式。成都市通过党建联建将物业行业纳入社区疫情防控体系，普遍设立党员先锋岗、组建党员志愿服务队伍，带动近20万物业服务人员做好风险人员排查、特殊群体服务、小区卡口值守等工作，有序组织完成23轮3.3亿人次居家核酸检测，构筑起小区防控的“铜墙铁壁”。

针对一些小区业委会失管脱

管、“瘫痪停摆”等问题，成都市加强党组织对业委会组建、履职全过程的指导监督，引导形成认真履职、用心服务的良好氛围。一是规范业委会组建。加强对业委会筹建、换届的政治把关，由小区党组织书记担任筹备组组长，鼓励党员业主作为候选人，建立候选人行业党委、街道社区党组织联审制度，将有违法记录等人员“挡在门外”。加强对选举全过程把关，街道社区党组织抓牢业主登记、选票统计等关键环节，督促严格履行选举程序，确保公开透明。二是推动业委会健康运行。建立业委会向社区党组织作年度履职报告、定期通报工作等制度，明确选聘物业服务企业、动用大额维修资金等23类重大事项，须向社区党组织报告。建立监察员制度，社区党组织选派监察员对业委会开展常态化监督检查，自2021年以来依法调整履职不到位的业委会成员90多人，全市业委会不规范履职投诉量同比下降近20%。

此外，还鼓励各区（市）县深化党建联席会议、兼职委员制度、政企互动主题党日等街道社区党建、行业党建、企业党建互联互通实践，创新探索组织联建、资源共享、服务联动、矛盾联处、安全联防、疫情联控、活动联办、文化联育、环境联优、发展联促的“物业十联工作法”。如成都市锦江区由区委政法委牵头，锦江区法院、锦江区住房和城乡建设局、锦江区司法局以及各街道人民调解委员会、行业组织、行业协会等各部门通力协同，在锦江区法院设立成都市首个物业纠纷联调中心，“一站式”解决物业矛盾纠纷，持续推进诉源治理，探索物业矛盾纠纷多元化解机制。成都市武侯区着力打造集红色物业、物业矛盾纠纷预防与化解、智慧物业三大功能于一体的物业行业党群服务中心，建成四川省首个物业行业实体化党群服务阵地，推进红色物业示范建设“六员”标准，即坚持党建引领，做行业党建“领航员”；创新组织活动，做行业党建“操作员”；融入社区治理，做行业党建“协调员”；提升服务质量，做行业党建“服务员”；打造智慧物业，做行业党建“信息员”；夯实活动阵

地，做行业党建“管理员”。

激发行业发展原动力，分类治理推进高质量发展。物业服务具有服务群众、贴近生活，专业化、一体化服务等优势，当前物业服务更是呈现“大物业、大服务、大产业”发展趋势。基于此，成都市的社区物业党建联建细分为住宅小区、商圈楼宇和产业社区等三个类型，通过体系化治理思路，切实将党的建设、公共服务和基层治理延伸至辖区的商务楼宇、产业社区，促进相关行业的高质量发展。通过加强物业行业党建，体现党的政治功能和引领作用，可充分发挥物业企业生活服务、生产服务、城市服务的“三个功能”。

以成都嘉诚新悦物业管理集团有限公司为例，将企业党建工作与业务工作深度融合，坚持将“物业品质运营+特色优势创建”作为企业发展核心纲要，不断丰富物业服务的内涵与价值。在集团党委的领导下，公司业务发展从区域走向全国，目前，该公司进驻北京、上海、苏州、南京等100余个城市，服务项目200余个，在管及签约面积达1亿平方米。

在成都市青羊区总部经济区，嘉善商务服务有限公司持续推进党建和业务工作深度融合，实现党组织与管理层“双向互动、交叉任职”，企业负责人“一肩挑”党委书记，中高层党员覆盖率75%。公司在制定发展战略、重大决策等事项时，充分听取党组织意见，并接受过程监督。运用其混合所有制背景，积极搭建政企沟通平台，由党员客户经理组成的营商环境观察员、党建指导员，在招商、项目合作、人员招聘等多方面形成“信息中转站”。公司还坚持产业社区“以人为本，以人促产”的理念，以租赁、打理、能源、餐饮、培训、科技等专业化公司为载体，为园区企业精准匹配多元化的服务需求；有效整合产业功能区资源，搭建招商、能源、职业培训、绿色发展、智慧餐饮等全流程服务平台；构建全生命周期产业链，充分发挥物业对企业生活服务、生产服务和城市服务的综合功能，助力推动人、城、产融合发展。

（四川省成都市委党校：陈藻 陈运超 赵书 朱莉 张雪）