



街道举行垃圾分类兑换绿植活动。



街道举办包饺子大赛，不仅让居民品尝到了美食，更增进了邻里间的感情。赵自谦 摄

“四色挂牌 双向互聘” 激发物业企业“接诉即办”内生动力

物业管理是一项涉及社区居民切身利益和日常生活品质的重要领域，也是当下基层治理效能提升的一项重要工作抓手。石榴庄街道将物业管理这个“关键小事”纳入了全局工作统筹谋划和部署，探索建立“四色挂牌 双向互聘”物业管理机制。

背景

基础条件参差不齐 情况复杂

石榴庄街道共15个社区，有住宅物业项目23个，包括高档小区、老旧小区、房改房、保障房、回迁房等，基础条件参差不齐、情况复杂。物业与街道、社区的配合度尚不理想，物业提升服务水平主动性不足，社区与物业协作效果不佳等主客观因素制约了基层治理效能的提升。

数据显示，2024年1—8月，石榴庄街道共受理12345市民诉求4010件，其中与物业服务相关的诉求1576件，占比39.3%，是占比最高的一类投诉。

因此，解决好物业管理相关问题对街道12345整体成绩提升至关重要。石榴庄街道高度重视物业管理工作，建立了月度例会、推优评优、派驻任职、综合保障等工作机制，推出了“四色挂牌”物业管理考核机制，全面探索建立党建引领社区治理框架下的物业管理体制的新思路、新方法。



顶秀欣园社区联合物业公司进行多次调研后，给小区内电动车充电桩全部加装了防火隔离墙。



石榴庄街道开展非法小广告专项整治行动。

举措

打造“三驾马车”试点“双向互聘”

石榴庄街道将物业管理切实纳入社区治理体系，形成了社区“两委”、业委会或物管会、物业企业为主体的社区治理“三驾马车”，实现党组织的全覆盖；积极构建起党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的物业管理服务工作格局。

不仅如此，社区和物业企业需每日参加街道接诉即办调度会，由街道主要领导调度诉求办理情况，推动居民诉求高效办结；社区“两委”和物业企业等共同入驻居民微信群，第一时间回应、解决居民诉求。此外，街道还在鑫兆雅园社区试点开展了社区党委与物业企业互聘（即社区党委书记任物业项目义务副经理，物业经理任社区党委义务委员）。通过“双向互聘”更加有效凝聚社区和物业企业的力量，使得社区党委的工作触角直接延伸至物业管理“末梢”，推动党委政府、社会企业、小区群众同频共振、同向发力，共同提高为民服务水平。

实行“绿、蓝、黄、红”四色挂牌

“四色挂牌”物业管理考核机制的出台，以解决当前面临的最核心、最关键问题为导向。

经多轮研讨，广泛征集各科室、社区、物业企业意见后，石榴庄街道最终将考评内容确定为12345诉求办理情况、业主评价、环境建设、创城、创卫、安全生产、规范化建设等几个方面，同时为扩大考评工作的参与广泛性，成立了由业委会代表、物管会代表、居民代表、物业公司代表、律师以及街道领导、科室负责人、社区书记等组成的考评委员会，以确保过程客观公正。

此外，考虑到小区建成年代不同、基础设施差别较大、物业收费标准不一等必然影响物业服务水平，街道采取了分组考核的措施，便于同类别间横向比较，同时也参与与总体纵向排名。

物业管理考核每月一次，依据季度平均成绩，对物业企业实行“绿、蓝、黄、红”四色挂牌，实施差别化管理。对于精品类“绿牌”物业企业，每季度给予3万元的项目奖励；规范类“蓝牌”物业企业，每季度给予1万元的项目奖励。不仅如此，街道还根据“挂牌”成绩与实际情况，合理确定综合执法检查频次——原则上，对“绿牌”物业企业，下一季度免检；对“蓝牌”物业企业，每月开展1次综合检查；对“黄牌”物业企业，每月开展3次综合检查。

形成协同推进、上下联动的工作体系

“四色挂牌”机制出台以来，社区、物业企业每月至少联合入户走访100户居民。根据反映的重难点问题，工作人员科学分析、深入研判，同时邀请委办局、街道、居民代表、律师等参与，成功解决了电动车充电桩不足、房屋漏水、路面积水、停车秩序等多个百姓急难愁盼的问题，初步形成了“街道—社区—居民”协同推进、上下联动的接诉即办工作体系。

“接诉即办”作为物业考评的首要指标，石榴庄街道以此为抓手，建立了常态化工作机制；物业经理参加每日的接诉即办工作调度会，现场分析问题产生原因，商议解决方案，大幅提升了物业与街道、社区的配合度。此外，街道还成立了由优秀公务员组成的“青年先锋队”，引入律师团队，为办件提供理论、政策法规支持，确保工作的合法性和正当性。“青年先锋队”成员聚焦重点问题、重点人群、重点点位，挖掘自身优势，充分发挥了“吹哨报到”“议事协商”等平台作用，综合施策，促进问题高效解决。

通过以上多措并举，石榴庄街道逐步构建起了协同推进、上下联动的工作体系，有效提升了物业服务类诉求的响应率、解决率和满意率。

营造“争先创优”好氛围

石榴庄街道特别开展了系列培训、评选活动：一方面，面向物业管理队伍开展增能提素培训，邀请社会治理领域、“接诉即办”领域专家，结合理论与实际传授工作方法，重点提升社区工作者、物管会、业委会、物业工作者的政治素养和业务能力；另一方面，面向从事住宅物业服务的一线工作人员，开展物业“好管家”评选活动，表彰辛勤耕耘、创新服务的物业工作人员，营造“争先创优”的浓郁氛围，全面提升物业服务行业整体形象。

成效

物业与社区配合度提高 成功解决急难愁盼问题

今年以来，各物业经理按要求每月至少到社区报到一次，与社区书记沟通至少4次，累计报到184次，与社区书记沟通740余次，全面提高了物业与社区工作的配合度，对于重点任务、难点诉求的解决起到了关键性的推动作用。

根据业主反映强烈的重点难点问题，各社区、物业公司联合开展了累计300余次议事协商会，不仅成功解决了电动车充电桩不足、房屋漏水、路面积水、停车秩序等多个百姓急难愁盼的问题，更是在议事过程中，发掘、吸纳了一批关心关注社区事务的居民加入“社区治理监督员”队伍，为接诉即办减量提质持续贡献力量。

启示

把党建引领贯穿社会治理全过程

街道要把党建引领贯穿到基层治理全过程，把制度优势更好地转化为治理效能；注重科学发挥市场主体和社会组织在基层治理中的作用，畅通和规范市场主体、社会工作者和志愿者等参与基层治理的途径，全面激发基层治理活力，建立健全富有活力和效率的基层治理体系。

瞄准问题 把实事办到居民心坎上

辖区居民多层次、差异化、个性化的新需求、新期待越来越多，对基层治理能力提出更高要求。

作为直接为居民服务的基层组织，街道必须抓住居民急难愁盼的问题，采取更有针对性的措施，一件一件抓落实，一项一项促提升，从最困难的群体入手，从最突出的问题着眼，用心、用情、用力解决好居民特别是困难群体的急难愁盼问题，努力在推动高质量发展进程中补齐基层治理短板。

坚持众人的事由众人商量

街道将持续深化拓展“石榴家事”议事协商会等民主协商平台载体，常态化开展“有事来协商”等活动，收集居民意见建议，转化吸收为工作要点、专项行动，让群众自治既充满活力又和谐有序；组建“社区治理监督员”等队伍作为基层治理“观察员”“前哨站”；通过党员来引领基层群众，在围绕社区服务、社会治理方面，鼓励大家群策群力、积极参与，充分调动人民群众的积极性、主动性、创造性，汇聚起推动基层治理现代化的自治力量。

（丰台区城市管理指挥中心）



街道为老人进行健康检查。赵自谦 摄



街道工作人员通过各种形式与居民互动、沟通。赵自谦 摄