

党建引领下的红色物业与社区管理服务创新

徐柏钰

中铁建物业管理有限公司 北京 100144

[摘要]党建引领下的红色物业与社区管理服务创新模式是社区服务可持续发展的根本。因此,应合理利用社区管理资源,建立多部门协作关系,培养高质量的社区服务队伍,转变社区管理意识,“红色物业”是基层社区治理的创新之举,是基层组织在社区治理中的拓展,符合坚持党建引领基层治理的要求。因此,融入“红色物业”社区治理是物业服务企业成为社区治理共同体一员的有效方式,有助于其不断切实提升属地物业服务水平和积极推进和谐宜居社区建设。

[关键词]党建;红色物业;社区管理服务;创新

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.1686

引言

社区作为物业服务企业管理的重要服务场所,提供前瞻性的创新服务模式,能够较好地满足社区居民的服务需求,提升服务效益。因此,坚持党建引领,加强和创新社区治理,在社区党委的领导下,建立健全组织体系,打造“红色物业”,能够有效解决居民群众最关心、最现实、最迫切的问题,全面增加居民群众的获得感、幸福感。

1 党建引领下的红色物业与社区管理服务创新的重要性

物业企业管理经营可以从两个方面着手。一是将物业管理和物业经营融为一体,在做好物业管理工作的同时,为开发商、业主、客户策划并实施物业经营方案,发挥物业的增效潜力;二是将物业管理从一般维护、运行阶段提升到对管辖物业全过程的营销、服务和管理层面,即将服务眼光由物业管理委托期内这个局部放大到物业全生命周期的整体去统一考虑、安排,从而为业主(客户)提供更全面、更彻底的服务。物业管理经营的核心思想,是将营销的概念深刻地融合到物业管理的工作中,通过管辖物业经营与管理的合力运行,更好地体现物业管理作用,实现物业保值、增值的重要功能。物业管理经营运作的主要内容体现在房地产服务领域中流通环节和管理环节各个方面,主要包括租赁代理、物业估价、交易咨询和项目策划等。物业公司的经营在提高企业经济效益的同时,还促进了物业的市场流通,挖掘了物业中的效益,并增强了业主、客户对物业真正价值的理解。物业管理经营是收益性物业管理概念的拓展和延伸,是物业营销与物业管理的有机合成,有着广阔的市场发展空间。它除了具备“纯”物业管理外,还包括商业推广、商业策划和商业管理,它的投资和开发可以获得比一般物业投资回报更大的商业利润,但是这种高回报的实现过程非常复杂,存在诸多变数。有专家曾言“物业管理经营水平代表一个城市最先进的物业管理水平”。另外,物业经营的高档豪华趋势、多功能性、人文休闲文化特色也日趋明显。

“红色物业”是社区治理的创新之举,是基层组织在社区治理中的拓展,符合坚持党建引领基层治理的要求。因此,融入“红色物业”社区治理是物业服务企业成为社区治理共同体一员的有效方式。引导物业服务企业在开展物业服务的同时,传递党的声音、调解矛盾纠纷、促进和谐稳定,通过将“红色基因”注入物业服务,能够调动起居民参与到社区治理的积极性。“红色物业”工作模式最大的特点和亮点,就是在社区层

面形成了居民区党组织领导,居委会、业委会、物业服务企业“三驾马车”有序运转的基层社会治理共同体。

2 党建引领下的红色物业与社区管理服务创新策略

2.1 精准分类,靶向推进

社区安全隐患多、物业公司与业主矛盾多、侵占小区群众公共利益等现象频发,针对情况复杂不好抓的难题,以分类推进为重点,根据小区历史条件和物业管理模式,因地制宜、由点及面、分类施策、通盘考虑,探索出一条精准化治理的物业管理新路子。一是对已有物业管理服务小区,重点完善社区党组织领导下的社区、业委会、物业“三方协调”机制,依托民生工作站、零距离家园理事会等,及时梳理发现问题,形成相互通报、相互协调、相互支持的良好局面。二是加强红色阵地建设。依托社区党员群众服务中心,设置“红色物业”议事厅、“红色物业”展示栏等红色阵地,大家目标明确方向一致,通过党建共建积极整合资源,集中展示“红色物业”工作开展情况。

2.2 三层联动,理顺权责

物业管理服务中权责不清、条块分割、联动效应不高等问题比较普遍,针对权责不清不想抓的问题,以理顺职能为前提,树立“一盘棋”思维,建立上下协同、步调一致的工作推进机制,三个层面实现联动。一是在区级层面,加强对物业行业党建工作的统筹指导。二是在街道层面,成立物业党总支,由街道组织委员任书记,围绕物业服务企业和业主自治组织两个维度,联合物业办协同摸清并推进辖区内物业行业党组织建设管理工作。三是在社区层面,建强“社区大党委”工作格局,吸纳辖区业委会、物业服务企业负责人或党员骨干进入社区“两委”班子,搭建联系桥梁,以此实现物业管理的良性持续发展。

2.3 以党建引领构建高效物业管理体系

“党建红色物业”关键在以党组织建设优化物业管理组织结构体系,严密组织体系优化管理模式。打造“党建+居委会+业委会+物业”四位一体社区治理新模式共议小区管理问题,共商解决办法,有效破解了物业管理与社区治理融合不畅的困境。实行“交叉任职”推进组织融合。把社区干部推选为居民理事会主任,把居民党员推选为业委会主任,把物业企业党组织负责人选聘为社区兼职副书记,通过党组织建设交叉任职实现各管理组织的交叉融合,有效打破障碍壁垒,将党的组织优

势转化成社区治理优势。构建“红色队伍”保障优质服务。择优配强“红色物业”服务队伍，鼓励在职党员、退伍军人充实到社区党组织，以物业党支部建设和党员的先锋模范作用擦亮“红色队伍”底色。

2.4 社区治理形成有效合力解决物业管理难题

在开展“红色物业”建设之前，居委会、业委会、物业服务企业等不同类型的组织不仅“各自为政”，而且“条”与“块”之间的力量也难以整合，无法在社区中形成治理合力。通过“红色物业”工作的开展，“擦亮”了社区治理中的政治底色，社区中主体责任更明确、党群关系更紧密、服务群众更精准、业主居民更满意、邻里社区更温暖、事务处置更迅捷、共建共享更深入，各方力量团结一致，共同打造高品质的人居环境。

2.5 市场化促使物业服务企业提高多种经营能力

随着资本市场对物业行业的青睐，物业服务企业不断上市，可以看出物业已经进入资本市场，这给物业服务企业带来了机遇和挑战。目前，物业行业企业大都处于微利、无利甚至亏损状态。究其原因，除了市场发育的因素外，最主要的原因还在于企业本身，企业缺少良好的赢利模式，经营管理的理念和方式滞后于市场发展需要。因此，对物业管理行业市场的竞争者来说，如何认识市场的需要和未来的发展趋势，学习先进的物业管理理论和经验，确立正确的经营管理方向是十分重要的。物业服务企业想要发展起来，还要靠市场拓展及多种经营。因为在管理面积、管理业态、收费标准不变的情况下，每年收费的总额不变、但是每年人力资源成本（最低工资标准及社保标准逐年上涨）在增加；在业委会没有成立、不能使用维修基金时，设施设备维保的费用在增加；管理成本增加，收费总额不变，所以利润是会逐年下降的。物业服务企业要生存发展，主要应做好两点，第一是客户满意度，通过客户满意度保障物业费的收取；第二是横向市场拓展及纵向多种经营。对于大中型的物业企业可以做市场拓展，但对于所有的物业企业来说，必须要做优做强多种经营，推进多元业态发展。物业服务企业必须加强自身的经营能力，通过拓展经营思路，采取多种方式做好物业经营。通过物业经营，避免物业服务企业亏损，逐步盈利，实现物业保值增值的目的。由此可以确定，物业服务企业经营的基本路线，应以物业的管理为基础、物业的经营为开拓手段，通过物业服务“锦上添花”，以此实现物业管理的良性持续发展。

2.6 增加物业经营人才储备以提高竞争力

物业管理发展的趋势之一即专业化分工越来越细，物业服务企业为了降低成本，提高效率和竞争力，将一些专业工作对外委托。物业服务企业可以根据自身的管理特长和资源优势，成立专业化的队伍，承接其他物业管理公司或其他行业的相关业务或工程。物业管理是劳动密集型产业，而物业经营是知识型、信息化产业，现代物业营销已进入到个性化、网络化整合型时期，没有富有经验的经营人才，物业管理经营便是空谈。因此，公司要注重在实践中培养经营骨干，在红色党建引领之

下，适当引进德才兼备的优秀人才，建立一支配合默契的经营管理团队。

2.7 倡导主动健康理念，形成自我健康管理意识

个体疾病史直接影响健康行为，但公众不应该只在危机事件出现时才重视自身健康。主动健康是指主动获取持续健康的能力，重点在于疾病预防，防止疾病恶化，强调主动出击，而非被动治疗，需调动居民积极性，让其知晓自我健康状态，从而主动引导，促进居民形成自我健康管理意识。主动健康的价值理念契合大健康战略主题强调的预防为主、以人民健康为中心的思想。因此，政府一方面应加大基层健康教育的宣传力度，另一方面应通过配套政策和福利待遇，改变社区医务人员工作方式及工作态度，通过手机、电视等媒体动员社区、物业企业、全民参与，提高全民健康知晓率和认知度。此外，随着互联网和5G技术的革新，可尝试在社区建立基于主动健康理念的健康管理云平台，借助云平台卫生信息共享，保障居民能即时自由查询健康档案信息；创建智能APP，实现为居民提供病情预警、风险评估、监督随访、用药提醒等一系列主动服务，并通过移动远程操作设备，在社区和医院的建议和引导下，促进居民改善其行为和生活方式，引导居民提高自我健康管理意识和行为，做好后续健康信息反馈及动态评估，形成闭环，做到主动健康，提高社区健康管理的质量。建立以健康管理为中心的社区卫生服务发展模式是社区卫生服务可持续发展的根本。因此，应合理利用医疗资源，建立多部门协作关系，培养高质量的社区医疗服务队伍，建立主动健康服务规范与操作指南，提供主动健康服务，转变居民健康意识，提高自我保健能力，真正提高基层居民的健康素质，逐步转变人民“重治疗、轻预防”的健康管理理念，实现“健康中国”的目标。

结束语

物业服务是构建幸福小区的“最后一公里”的有效载体，是社区治理的重要组成部分。“党建+红色物业”作为新时代基层党建工作的有力抓手，通过社区和物业党建联建，促进社区治理“资源融通、人才融入、服务融享、邻里融洽”，是疏通社区治理“最后一公里”的有效模式。

参考文献

- [1] 刘瀚洋, 穆云庆, 冯泽永. 美国管理型医疗对我国社区健康管理的启示[J]. 医学与哲学, 2015, 36(17): 74-77.
- [2] 李婧, 杜颖, 徐腾达, 等. 健康管理行业和学术体系在中国的兴起及展望[J]. 中国科学(生命科学), 2021, 51(8): 1156-1161.
- [3] 隋梦芸, 叶迎风, 苏锦英, 等. 国内外社区健康管理模式研究[J]. 医学与社会, 2020, 33(4): 51-55.
- [4] 周光清, 崔华欠, 周霞, 等. PDCA循环管理在社区健康管理模式中的应用[J]. 中华健康管理学杂志, 2016, 10(5): 411-413.
- [5] 李言, 孙勇. 基于4CH8的社区全人群健康管理实践[J]. 上海医药, 2018, 39(6): 40-42.