

清平
石杨

[A]

རང་ཁོ་རྒྱུ་ལྟ་བུ་དང་མཁའ་ཁྱེད་འཕྲུག་སྐྱོད་ལྟ་བུ་ཡིག་ཆ་

[公 开]

刚察县住房和城乡建设局文件

刚建字（2024）270号

关于县政协十四届四次会议委员提案 第22号建议答复的函

李清芳、杨启霞、付生莲、王洪青：

您提出的“关于提高全县物业服务水平的建议”收悉，现如下答复：

自刚察县藏城物业功能型党支部成立以来，坚持以党建为引领，始终把党的政治建设摆在首位，牢固树立“真诚、专业、服务、创新”理念，把政治过硬、担当建功作为党员队伍的基本标尺，促进党建工作在物业党支部扎根。在此基础上，探索实践“一卡二联三帮四队伍五服务六记录”六步工作法，着力打造“心”服务党建品牌，创新“党建+管理”机制，构建红色体系、打造“物业+志愿”模式，凝聚红色力量、推行“网格+治理”格局，筑牢红色堡垒，全面推动“红色物业”红色网格一体运行，以物业“小支点”撬动治理“大格局”。

一是加强人才培育，促进从业人员做好服务。为提高物业管理专业人员专业素质和技能水平，提升物业服务质量，2024年5月20日至5月26日；5月27日至6月2日分两个批次组织物业公司职工前往西宁市就物业管理基本概念、职责和流程、维修管理、绿化景观管理、安全防范等方面。服务意识和沟通技巧培训，包括服务理念、服务态度、业主沟通技巧、投诉处理技巧等方面。团队建设和人际关系培训，包括团队合作意识、协作能力、冲突处理等方面。应急演练和安全培训，包括火灾、水雨天气、停电等突发事件处理技能等4个方面开展系统性培训。7月24日，藏城物业党支部书记带领物业公司经理前往北京参加物博会，通过参展、观展、总结复盘，不断提升团队专业素养和服务水平，了解最新的物业管理技术和理念，为业主提供更多优质服务。截止目前，藏城物业公司共开展16次业务培训会议。

二是建立奖惩机制，促进物业行业再上台阶。充分发挥“红色物业”基层治理“引擎”作用，不断健全物业服务考核管理体系，通过开展星级评定、制定服务标准、健全考评体系标准等，积极推进物业管理规范化、制度化、专业化运行。统筹用好“社区工作者、网格员、物业人员、志愿者”四支队伍，实现诉求一网受理、力量一网调度、问题一网解决，实现一网“兜”起群众大小事。结合“物业服务、政策服务、公共服务、特色服务”四类清单，对居民诉求问题，实行“居民呼叫，社区报到”，社区解决不了的，实行“社区吹哨，部门报到”，做到人、地、物、事、情“一门清”，形成“人在网中走、事在格中办”的网格化治理格局新突破，填补了网格治理中的“真空”和“盲区”，切实打通了基层党组织服务群众的“最后一公里”。

感谢您对住建工作的关心和支持。

联系人：潘海鹏

联系电话：18009707000



抄 送：县政协办公室，县人民政府办公室。
