

中共枣庄市委组织部 枣庄市住房和城乡建设局文件 枣 庄 市 民 政 局

枣住建字〔2021〕6号

中共枣庄市委组织部 枣庄市住房和城乡建设局 枣庄市民政局关于印发《枣庄市物业服务质量 提升年活动实施方案》的通知

各区（市）委组织部、住房城乡建设局、民政局，枣庄高新区
党群工作部、国土住建社会事业局，市直有关部门：

现将《枣庄市物业服务质量提升年活动实施方案》印发给
你们，请认真抓好贯彻落实。

(此页无正文)



中共枣庄市委组织部



枣庄市住房和城乡建设局



枣庄市民政局
2021年5月12日

枣庄市物业服务质量提升年活动实施方案

为贯彻落实省、市物业管理工作部署，推进党建引领“满意物业、温馨家园”品牌建设，进一步提升物业服务质量，提高群众获得感和满意度，现制定如下方案。

一、目标任务

贯彻落实《“齐鲁红色物业”建设三年行动计划》和《枣庄市党建引领“满意物业、温馨家园”建设三年行动计划》工作任务，以党史学习教育“我为群众办实事”实践活动为主线，深入开展物业服务质量提升年七项行动，即业主委员会“扩面行动”、物业服务企业“先锋行动”、物业服务覆盖“提质行动”、群众关注问题“暖心行动”、物业服务管理“阳光行动”、物业行业发展“助企行动”、物业安全整治“平安行动”，建立完善党组织领导物业服务管理机制、物业服务管理综合协调机制、物业服务管理工作督导考核机制，提高群众对物业服务满意率、物业诉求办理回复率，进一步擦亮“满意物业、温馨家园”红色物业品牌，将其建设成为有重要影响力的山东物业区域品牌和“齐鲁红色物业”头雁品牌。

二、主要内容

（一）业主委员会“扩面行动”

1. 建立完善镇街党（工）委和住房城乡建设、政法、市场

监管、信访等部门参加的联审把关机制。规范业主委员会备案管理，推动将党组织建立情况和党员比例纳入备案要求，新成立和换届业主委员会成员中党员比例不低于60%。2021年，业主委员会组建比例不低于辖区住宅小区总数的50%，业主委员会党组织覆盖率达到50%。

2. 规范业主委员会运作。全面推行业主委员会向社区党组织定期报告制度、业主大会和业主委员会印章使用监管制度，实行工作纪实。建立完善街道社区党组织领导下的业主委员会纠错和退出机制。

（二）物业服务企业“先锋行动”

3. 提高物业服务企业党的组织和工作覆盖率。采取发展党员计划倾斜、招聘党员职工等方式，壮大企业党员队伍。2021年，物业企业党组织覆盖率达到70%，党的工作全面有效覆盖。推行《枣庄市物业服务行业行为规范》，组织开展“微笑服务暖万家”活动，倡导全员“微笑服务”，规范服务礼仪和行为。

4. 强化社区物业党建联建。住宅小区物业企业负责人和项目负责人全部到社区报到，物业企业党组织全部与社区党组织签订党建联建协议，每年至少认领1个社区党建服务项目。指导物业服务企业、业主委员会党组织开展好党史学习教育。

5. 开展“红色物业”示范创建活动。结合《枣庄市住宅小区物业服务质量考核评价办法（试行）》实施，在全市评选表扬“十佳物业服务标杆企业”、“十佳物业项目经理”、100

个红色物业示范项目，带动物业服务质量整体提升。

6. 开展物业服务企业评价。各区（市）结合住宅小区物业服务质量考核评价和日常监管工作，每季度公布一次辖区物业服务企业信用评价结果和红、黑榜企业名单。市住建局每半年公布一次全市物业服务企业信用评价结果和红、黑榜企业名单。

（三）物业服务覆盖“提质行动”

7. 提高住宅小区专业化物业服务覆盖率。全面推动在城市社区居委会下设由社区居民委员会成员、业主代表等参加的环境和物业管理委员会，定期排查住宅小区物业服务覆盖情况，引导业主选聘专业化物业服务企业。2021 年，辖区内居民小区专业化物业服务覆盖率达到 65%。

8. 提高社区物业服务覆盖质量。将实现物业管理服务覆盖、成立业主委员会作为老旧小区改造的前提条件。鼓励各区（市）设立专项资金，对街道推进老旧小区物业服务覆盖、引入专业化物业服务进行奖补；结合实际，制定社区托底物业服务标准。

9. 提升物业服务行业队伍素质。市物业主管部门协调人社部门争取职业技能提升专项资金，组织开展物业企业在职职工岗位培训。各区（市）物业主管部门每年会同镇街党（工）委对辖区内物业企业及党组织负责人、业主委员会委员进行全覆盖培训。

（四）群众关注问题“暖心行动”

10. 建立物业服务“吹哨报到”机制。街道社区党组织依托

网格化服务管理平台、手机 APP、投诉热线电话等渠道，建立“居民吹哨、物业报到”机制，提高社区和物业企业对居民物业诉求的响应、处置、反馈效率。对物业领域综合执法事项，镇街党（工）委要运用“镇街吹哨、部门报到”工作机制，力争实现呼叫事项响应率、办结率均达到 100%。

11. 健全完善物业管理联席会、业主恳谈会、人民调解委员会“三会”制度。将物业领域投诉咨询、矛盾调解等服务，纳入社区党群服务站“一窗受理全科服务”内容。倡导党员干部带头维护物业管理秩序、带头交纳物业服务费“双带头”活动。

12. 开展物业服务管理“大排查、大走访、大提升”活动。结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，全面摸排梳理物业服务管理存在的问题，重点围绕占用公共设施、私搭乱建、车辆乱停乱放、违规装修、电动车上楼、公共收益不公开、维修资金使用不便捷等问题，逐个居民小区建立工作台账，实行销号管理。会同自然资源、市场监管、公安、发展改革等部门，积极推进综合执法力量向居民小区下沉，集中整治物业服务企业不按规定提供服务、违规收取费用、“僵尸车”、私接乱扯电线等问题。

（五）物业服务管理“阳光行动”

13. 规范物业管理“三公开”。以区（市）为单位统一“三公开”内容和形式，细化物业服务标准、投诉渠道、公共部位收益公开，将“三公开”纳入对物业服务企业和业主委员会的

监督考核。

14. 推进全市一体化智慧物业综合管理平台建设。市住建局牵头建设，探索实现物业缴费、业主投诉以及物业服务质量评价等信息化管理服务。

（六）物业行业发展“助企行动”

15. 对中小微物业服务企业吸纳就业困难人员、零就业家庭成员、离校两年内高校毕业生、登记失业人员就业并办理就业登记，组织开展以工代训的，按吸纳人数给予职业培训补贴。

16. 深入推进“1243”品牌建设行动计划。积极推荐优秀物业服务企业参加“齐鲁红色物业”星级服务企业争创活动，力争打造 3-5 个省级“齐鲁红色物业”示范点，培育 2-3 家省级示范物业企业。

17. 鼓励有条件的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，各区（市）遴选 1-2 家物业服务企业开展居家社区养老试点。探索“物业服务+生活服务”模式，促进线上线下服务融合发展。

18. 加大物业服务企业减税降费力度。按规定落实阶段性降低失业保险费率、工伤保险费率政策，免征中小微物业服务企业基本养老保险、失业保险和工伤保险单位缴费部分，按规定落实好小微企业所得税延缓缴纳政策。

（七）物业安全整治“平安行动”

19. 深入贯彻全市住建领域安全生产大排查大整治专项行

动工作部署，街道社区把物业管理区域安全管理工作纳入日常监管内容。全面开展物业管理住宅小区安全隐患排查整治活动，建立工作台账，实行销号管理。

20. 建立物业主管部门与公安、城管、应急、消防、市场监管等职能部门工作协调机制，厘清各职能部门安全生产监管职责边界，明确物业服务企业与专营经营单位、物业使用人的安全生产职责边界。指导督促物业服务企业切实履行安全生产主体责任，做好占堵消防通道、飞线充电、电梯运行、公用设施设备、违章搭建等安全隐患的排查治理工作。

三、实施步骤

（一）动员部署（2021年5月20日前）。市、区（市）分别对“物业服务质量提升年”活动进行全面动员部署。

（二）组织实施（2021年5月20日至12月）。

1. 各区（市）、街道、社区按照活动方案，进一步细化实施方案，强化工作措施，明确工作责任，组织物业企业和社区物业服务单位开展物业服务质量提升年各项活动，推动各项工作落实。

2. 各物业服务企业和社区物业服务单位按照活动部署，积极开展各项主题活动，切实提升物业服务质量。

3. 市物业协会积极组织开展“微笑服务暖万家”、行业队伍建设等活动，强化行业自律和宣传教育。

4. 市物业主管部门强化督导检查，定期通报进展情况。

（三）总结提升(2022年1月至2月)。全面总结“物业服务质量提升年”活动开展情况，推广典型经验做法，分析存在问题，研究对策措施，建立健全物业服务质量提升的长效机制，促进行业高质量发展。

四、保障措施

（一）建立健全党组织领导物业服务管理的机制。市、区（市）物业行业党委每季度召开一次会议，研究解决行业重点难点问题；实行市行业党委领导联系区（市）、区（市）行业党委领导联系镇街社区工作机制，每季度至少开展一次督导调研。镇街党（工）委负责人每月牵头召开物业管理联席会议，协调解决涉及多个社区及社区自身难以解决的问题和事项。

（二）建立健全物业服务管理综合协调机制。市级建立由组织、住房城乡建设、公安、民政、市场监管、城市管理、应急管理等相关部門参加的综合协调机制，定期召开会议，研究解决重点问题。各区（市）通过建立工作领导小组或联席会议等形式，健全党建引领物业服务管理综合协调推进机制，全面建立并落实社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位等参加的议事协调机制。

（三）建立健全物业服务管理工作督导考核机制。市级将物业管理工作纳入对各区（市）经济社会发展综合考核。各区（市）将物业管理工作作为对街道考核的重要内容，细化“两个覆盖”质量提高、业主委员会建设、“三会三公开”落实、

信访投诉承办等指标要求；将党建情况纳入物业服务合同备案要求，纳入日常监督检查、信用信息管理，作为对物业企业考核评价的重要内容，每季度组织开展一次全覆盖的住宅小区物业服务质量考核评价。镇街党（工）委将物业管理工作作为社区党组织书记“双述双评”重要内容。物业主管部门定期开展物业企业“双随机、一公开”监督检查，将监督检查情况与物业服务质量考核评价、物业企业信用评价、物业企业红黑榜制度等相衔接，规范物业服务行为。

市委组织部、市住房城乡建设局、市民政局成立枣庄市物业服务质量提升年活动工作专班，对行动进行动员部署、统筹推进、督导考核，每月调度工作进展，每季度开展一次督导检查，每半年进行一次工作通报，督促工作任务落实。自5月份起，各区（市）于次月3日前报送每月工作开展情况。

附件：枣庄市物业服务质量提升年活动推进情况表

附件

枣庄市物业服务质量提升年活动推进情况表

属地:

年 月 日

序号	工作任务	工作要求	工作进展情况	纪实材料	备注
1	业主委员会 “扩面行动”	城市街道（镇）数量			
2		城市社区数量			
3		住宅小区数量			
4		已备案业委会数量			2021 年达到 50% 以上
5		2021 年以来成立的业委会数量			
6		委员中党员比例不低于 60% 的业委会数量			
7		已成立党组织（包括单独组建、联合组建等形式）的业主委员会数量			2021 年达到 50% 以上
8		将党组织设立情况纳入备案管理内容的业委会数量			
9		建立并落实镇街党（工）委和住房城乡建设、政法、市场监管、信访等部门参加的联审把关机制的镇街数量			
10		区（市）建立业委会向社区党组织定期报告制度			2021 年
11		建立街道社区党组织领导下的业委会纠错和退出机制			2021 年

12	物业服务企业 “先锋行动”	已开展物业服务活动的物业企业数量			
13		已成立党组织（包括单独组建、联合组建等形式）的物业企业数量			2021 年达到 70%以上
14		单独成立党组织的物业企业数量			
15		已选派党建指导员的物业企业数量			
16		物业企业（项目）负责人到社区报到的住宅小区数量			
17		物业企业党组织认领社区党建服务项目数量			
18		培树“红色物业”示范项目数量			
19		开展物业服务企业信用评价，每季度公布一次辖区物业服务企业信用评价结果和红、黑榜企业名单			
20	物业服务覆盖 “提质行动”	已选聘专业化物业服务的小区数量			2021 年达到 65%以上
21		通过街道社区党组织领办公益性物业企业等方式提供托底物业服务的小区数量			
22		业主自管或无物业管理的小区数量			
23		已设立环境和物业管理委员会的社区数量			2021 年全面设立
24		制定实施社区托底物业服务标准			
25		区（市）是否设立专项资金，对街道社区推进老旧小区物业服务覆盖、引入专业化物业服务进行奖补			

26		年内已对辖区内物业企业及党组织负责人、业委会委员进行全覆盖培训的街道（镇）数量			10月底前
27		2021 年实施改造的老旧小区数量			
28		纳入改造的老旧小区成立业委会的数量			
29		纳入改造的老旧小区选聘专业化物业服务数量			
30	群众聚焦问题 “暖心行动”	建立物业服务“吹哨报到”机制的街道（镇）数量			
31		镇街党（工）委负责人召集物业管理联席会议次数		提供会议记录或纪要	原则上每月召开 1 次
32		将物业领域投诉咨询、矛盾调解等服务纳入社区党群服务站“一窗受理全科服务”（物业企业、业委会在社区党群服务中心设立办事窗口）的社区数量			
33		2021 年以来信访投诉“呼叫事项”件数			
34		“呼叫事项”响应和办结件数			
35		区（市）结合“我为群众办实事”实践活动，部署开展“大排查、大走访、大提升”活动			
36	物业服务管理 “阳光行动”	物业服务企业规范落实“三公开”的住宅小区数量			
37		业主委员会规范落实“三公开”的住宅小区数量			
38		城市基层党建示范市（滕州）建成智慧物业综合管理平台、实现业主决策事项电子化表决			

39	物业行业发展 “助企行动”	落实减税降费政策的物业服务企业数量			
40		落实中小微物业企业吸纳特定就业人员职业培训补贴人数			
41		创建“齐鲁红色物业”省级示范企业、示范点数量			
42		开展居家社区养老试点的物业企业和小区数量			
43	物业安全整治 “平安行动”	开展安全隐患排查整治活动的住宅小区数量			
44		安全隐患排查整治问题条数			
45		完成隐患问题整改销号条数			
46	建立健全党组织领导物业服务管理的机制	区（市）物业行业党委建立定期会议制度			
47		区（市）物业行业党委建立联系镇街社区工作机制			
48		建立镇街党（工）委负责人每月牵头召开物业管理联席会议制度的镇街数量			
49	建立完善物业服务管理综合协调机制	区（市）建立工作领导小组或联席会议等形式的综合协调推进机制			
50		建立并落实社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位等参加的议事协调机制的街道（镇）数量			

51	建立完善物业服务管理工作 督导考核机制	区（市）将物业管理工作作为对街道（镇）考核的重要内容			
52		区（市）将党建情况纳入物业服务合同备案要求			
53		镇街党（工）委将物业管理工作作为社区党组织书记“双述双评”重要内容			
54		区（市）每季度组织开展一次全覆盖的住宅小区物业服务质量考核评价			