

中共淄川区委组织部 淄川区综合行政执法局 文件

川综执字〔2023〕68号

关于印发《“红齐365红色物业”党建品牌创建活动实施方案》的通知

各镇人民政府、各街道办事处、各有关单位、各物业服务企业：

现将《“红齐365红色物业”党建品牌创建活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

中共淄川区委组织部

淄川区综合行政执法局

2023年7月25日

“红齐 365 红色物业”党建品牌创建活动 实施方案

为进一步厚植党在城乡基层治理工作中的领导地位，强化物业服务行业政治引领作用，全力打造“红齐 365 红色物业”党建品牌，助推城镇居民小区治理能力建设，制定如下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，以党建引领、推进基层治理体系和治理能力现代化为出发点，以服务居民、提升生活质量和宜居水平为落脚点，以创建“红齐 365 红色物业”党建品牌为抓手，以打造“五心”红色物业为目标，突出党建引领、行业主管、业主自治、多方参与，将党群服务从“最后一米”推进到“群众家门口”，全面提升城镇居民小区治理水平。

（二）总体目标。将“红齐 365 红色物业”党建品牌创建活动作为贯穿全年工作主线，深挖品牌内涵，融入齐文化元素，以“三联、六好、五心”为创建标准，2023 年，党建引领居民小区治理体系进一步完善，物业管理属地责任进一步压实，“红齐 365 红色物业”服务品牌效应初步呈现，城镇居民小区治理水平显著提升，完成业主委员会组建率达到 78%以

上,物业企业和业主委员会党组织覆盖率分别达到92%和90%以上,专业化物业管理覆盖率达到92%以上的年度目标任务。

二、申报、创建及通报

1.项目申报。全年计划打造7个“红齐365红色物业”五星项目,严格按照推荐汇总表申报项目进行打造,各街道(镇)负责监督实施。

2.创建标准。以《全区物业管理工作考评细则》内容为基本要求,建立社区党组织、物业服务企业党组织、业主委员会党组织共商共建机制,按照“组织建设好、党员队伍好、服务质量好、运营管理好、社会形象好、群众评价好”要求,围绕打造“红心物业”“安心物业”“匠心物业”“暖心物业”“同心物业”开展活动。物业服务企业每开展一次活动或打造一个活动场景得2分,11月底前创建项目开展活动或符合场景建设条件合计不少于50次(项),填写“红齐365红色物业”品牌创建活动记录表(附件2),并建立创建活动档案。

3.通报表扬。区委组织部、区综合行政执法局于10月底组织初步验收,市委组织部、市城市管理局负责最终验收。完成创建工作内容的物业服务小区评选为“红齐365红色物业”五星小区、小区服务项目经理评选为“红齐365红色物业”五星管家,街道(镇)、社区推荐项目达标率100%的,分别作为“红齐365红色阵地”和“红齐365红色先锋”予以通报表扬。

三、工作内容

(一)坚持党建引领,打造“红心物业”

1.加强业主委员会党组织建设。充分发挥基层党组织引领作用，开展居民小区党建攻坚行动，统筹网格党组织设置，鼓励有条件的社区以住宅小区为单位建立党组织。建设“红色业委会”，在有条件的业主委员会、物业管理委员会设立党组织，推行“交叉任职、双向进入”，鼓励社区“两委”班子成员在网格（小区）担任党支部书记，网格（小区）党组织书记担任业主委员会主任。

2.加强物业服务企业党组织建设。强化党对物业服务企业的领导，依托区物业管理主管部门成立物业服务行业党组织，推动有条件的物业服务企业全部建立党组织，各街道（镇）组织对物业服务企业党建工作情况逐一摸底排查，制定工作措施，对没有党组织的物业服务企业全部选派党建工作指导员，把政治觉悟高、思想素质好、业务能力强的物业从业人员引导到党组织中来，不断提高物业从业人员中党员比例，规范开展党组织活动，全面实施“党委协调、行政执法、部门配合”的物业管理联席会议制度，力争2023年底前，物业服务企业党组织覆盖率达到92%，员工20人以上没有党员的物业服务企业全部清零。

3.加强小区党员示范体系建设。组织开展“红色小区、模范业主”活动，推动党员带头做表率，引导业主缴纳物业费、遵守小区管理规约和业主大会议事规则等，带动小区居民合理表达利益诉求、依法有序参与小区自治。建立“党员楼栋长”制度，按照“一楼一长”的要求，挑选具有较高威信、良好群

众基础和较强管理能力的党员担任楼栋长，承担民情信息员、民事调解员、文明创建员、政策宣传员、红色代办员“五大员”工作职责，努力为居民群众提供精准服务。加强物业从业人员政治引导，组织党员积极宣讲党的路线、方针、政策和物业管理法律法规，引导物业从业人员树立“以业主为中心”的服务理念，坚持让利于业主，服务于业主，力促物业红起来、小区活起来。

（二）坚持“三化”服务，打造“匠心物业”

1.实施物业服务扩面增量行动，推动物业服务专业化。结合全面推进城镇老旧小区改造工作，完善老旧小区改造“后半篇文章”，引导小区业主选聘物业服务企业提供专业化物业服务。对暂不具备专业化物业管理条件的居民小区，由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管等方式实施管理。

2.实施物业管理监督考评活动，推动物业服务规范化。落实物业服务企业“十公开一监督”，在小区出入口显著位置设立监督公示栏，公示物业服务标准、收费标准、公共收益、维修资金使用等业主关心关注的信息，接受小区业主监督。各街道（镇）组织相关职能部门、社区按照淄博市普通住宅小区物业服务等级标准和评分标准内容对物业服务项目进行定量评分，实现辖区内物业服务项目考评全覆盖，结合区综合行政执法局《2023年全区住宅小区“大走访大排查大整治”行动实施方案》要求，对日常考评和走访排查中发现的问题及时督促整改。行政执法、公安、自然资源、住房建设、

市场监管、水利、规划、消防救援等部门按照各自职责做好小区物业管理活动的监督检查工作，推动小区治理由“单一管理”向“综合治理”转变。

3.实施智慧物业科技赋能行动，推动物业服务智慧化。用好淄博市智慧物业管理系统，探索将智慧物业相关建设内容纳入“智慧小区”“智慧社区”建设，杜绝无序、重复建设，实现功能整合和业务系统对接。加大居民信访投诉、业主投票等功能模块推广使用力度，引导业主积极注册和使用，畅通小区业主问题反映渠道，完善物业管理问题“四级”处理机制（区物业管理主管部门—街道办事处（镇人民政府）—居（村）民委员会—物业服务企业），把问题解决在小区，将矛盾化解在基层。2023年12月底前，物业服务企业使用率和小区居民注册使用率达到90%以上，物业管理问题“五级”处理机制顺畅运行。

（三）坚持业主至上，打造“暖心物业”

1.开展微笑服务。强化物业从业人员教育培训和监督考核，督促各物业服务企业将服务礼仪纳入员工培训计划和考核内容，强化员工微笑服务意识，全面提升员工仪容仪表、见面问候、接待应答等服务礼仪。通过开展“微笑服务季”等主题活动，捕捉服务从业人员和业主微笑瞬间，制作微笑服务墙，评选“微笑服务明星”，融洽物业与业主关系。同时从严从重处罚在物业服务过程中，因物业从业人员原因与业主发生争吵和冲突等情况。

2.主动靠前服务。将危急关头挺身而出、临危不惧作为检验物业服务的基本要求，在防汛、抗疫等工作中，物业服务企业要主动作为、靠前服务，耐心听取广大群众的意见，严格落实各项防控措施，配合街道（镇）和社区开展各项工作；在居民突发紧急情况时，物业服务企业要及时采取措施协助开展救援，担当起服务小区业主“最后一米”的主力军，做到危急关头物业与业主同心携手、站在一起。

3.做到贴心服务。督促物业服务企业制定细节服务场景清单，想业主之所想，急业主之所急，立足区域内业主的实际情况，区分普通需求与特殊需求。针对性的提供服务，不断为业主解决问题。以贴心的服务，换取业主的称心。把在小区门口增添手推车、智能信报箱或快递存放架、针线包、常用药包、工具箱等作为服务小区业主的“必备设施”；把帮助业主搬运大宗物品、便民维修、业主生日送祝福等作为服务小区业主的“必备动作”；把开展“我们的节日”主题活动作为服务小区业主的“必备节目”，因地制宜举办各类比赛活动；利用小区楼宇通道建立“近邻”文化长廊，以“崇德、齐民、为学、为仁”等优秀传统文化熏陶，打造小区宣传文化、科普教育、文体健身和居民交流情感的场所，推动业主由“路人”变“熟人”，由“陌邻”变“睦邻”。

（四）坚持安全至上，打造“安心物业”

1.注重源头管理，筑牢安全底线。督促物业服务企业更新各项应急预案内容，组织物业从业人员按规定开展应急演练

练，掌握应急技能，不断提高物业服务企业应急管理、风险管控、依法治理水平。组织小区业主参与物业承接查验，对不符合安全要求的设施设备向建设单位提出整改意见，落实专人跟踪整改进度和结果，确保各项设施设备交付时符合安全管理规定，从源头上筑牢小区治理安全底线。

2.注重过程管理，守护安全防线。物业服务企业要按规定加大装饰装修过程管理，及时制止在装修过程中破坏承重墙、梁、柱等影响建筑结构安全和风貌管控要求的行为；加强对电瓶车停放充电管理，严禁电瓶车进楼入户、飞线充电；加强对消防通道的管理，及时劝阻、制止堵塞消防通道行为，对劝阻、制止无效的按规定报消防救援部门、交警部门共同处理；加强小区高空抛物管理，在按规定征求业主同意情况下，筹集资金或利用小区公共收益安装高空摄像头，从技术上防止高空抛物情况发生；加大安全使用燃气宣传力度，协助主管部门和燃气公司开展隐患排查整治工作。发现各种不安全因素如非法集会，非法传销，非法生产，室内被盗等各种刑事案件及难以处理的民事案件，要立即上报公安机关，协助做好现场保护工作，提供各种有价值的信息。其他安全方面管理按相关规定严格落实，坚决守护小区安全防线。

3.注重结果运用，不越安全红线。将小区安全管理作为对物业服务企业监督检查的重要内容，对未严格履行安全管理责任的物业服务企业，要求其限期整改，对整改不到位或

敷衍整改的，按照相关规定予以罚款、扣减企业信用分、取消评先评优资格等处理，确保小区安全有序。

（五）坚持齐抓共管，打造“同心物业”

1.推动管理责任落实。建立层级分明的小区治理体制，区委组织部、区综合行政执法局负责监督指导，各街道（镇）具体组织实施，街道（镇）为责任主体，领导社区居民委员会抓好具体落实。各街道（镇）要压实管理责任，明确物业管理专门机构，配备专（兼）职人员，统筹做好物业小区治理；做好物业管理相关工作，切实解决物业管理中各类矛盾和问题。

2.推动小区居民自治。发挥居民的主体作用，完善“四方联动”机制，全面推行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“圆桌会议”，实行联动巡查、联动分析、联动处置，推动小区业主自我管理、自我服务、自我监督、自我教育。健全业主委员会治理结构，优化业主委员会人员配置，把真正热心公益事业、责任心强、公正廉洁的人选出来，监督物业服务企业，服务小区业主，形成社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会三方共治局面。同时加强对业主委员会的监督，及时制止其不作为、乱作为，严格执行业主委员会成员“负面清单”，业主委员会及其成员不满足任职条件的，街道（镇）要及时组织换届选举。

3.推动社会力量参与。调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与城镇居

民小区治理。可以政府购买服务等形式，支持物业服务企业承担政府公共服务职能，包括市政园林、环境卫生、城管巡查、治安巡查、突发状况处理、停车资源运营等众多领域，向城市服务方面延展，探索创新城市管理和小区治理模式。实施“物业管理+”，鼓励民营企业等社会力量以市场化方式参与物业管理，发展养老、托育、家政、物流、便民服务等新业态，激发社会力量参与城乡基层治理的内生动力。

四、保障措施

（一）提高思想认识。物业管理是城乡基层治理的重要支撑，物业服务企业和从业人员更是城镇居民小区治理的实践者和参与者，各街道（镇）物业管理办公室要充分认识到打造“红齐 365 红色物业”党建品牌的重要意义，高标准做好阵地建设，精心打造样板项目，将其作为推动我区“红色物业”提档升级、提升市内影响力的重要抓手，镇街物业管理办公室要专人专责、分解任务、夯实责任，统筹、推动落实“红色物业”各项工作任务。区委组织部、区综合行政执法局拟于 11 月份召开全区创建活动总结验收大会。

（二）鼓励探索创新。不断完善创新居民议事协调、民主决策监督、网格化管理、社会组织培育等小区治理机制。鼓励通过购买服务方式委托符合条件的物业服务人、由地方国有平台公司统一承接、社区党组织领办公益性物业服务组织等方式，对“简易物业”基本公共服务提供兜底管理。

（三）加强督查督办。将打造“红齐 365 红色物业”党建品牌工作融入城乡基层治理工作，建立“晾晒制”“清单制+责任制+销号制”“督导制”等工作体制机制。各街道（镇）要对社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会落实情况开展督查检查，督促目标任务落地见效。

（四）做好宣传引导。要加强宣传引导，采取群众喜闻乐见的方式，多角度、全方位宣传城乡基层治理和物业管理政策法规，加大对推荐项目的宣传力度，引导全社会关心、支持“红齐 365 红色物业”党建品牌打造，积极参与城镇居民小区治理。

附件：1.2023 年度淄川区“红齐 365 红色物业”五星项目推荐汇总表

2.“红齐 365 红色物业”品牌创建活动记录表

附件 1

2023 年度淄博市“红齐 365 红色物业”五星项目推荐汇总表

填报单位（盖章）： 区（县）综合行政执法局

时间： 年 月

日

序号	所属街道（镇）	项目名称	项目党组织 成立时间	小区业主委员 会成立时间	交付率或入住率（%）	物业服务企业名称	区县党（工）委组 织部门推荐意见
							（盖章）

--	--	--	--	--	--	--	--

附件 2

“红齐 365 红色物业”品牌创建活动记录表

时 间	
组织单位 (企业名称)	
活动内容 (场景名称)	
活动开展情况 (场景简介)	
活动开展照片 (场景照片)	(显示活动主要内容照片 2-3 张)
居民评价 (居民代表签名)	

