



# 蒙城县人民政府办公室关于印发 蒙城县“皖美红色物业”建设三年行动 实施方案的通知

蒙政办秘〔2022〕55号

各乡、镇人民政府，各街道办事处，县政府各部门、各直属机构：

《蒙城县“皖美红色物业”建设三年行动实施方案》已经县政府同意，现印发给你们，请结合工作实际认真贯彻落实。

蒙城县人民政府办公室

2022年12月23日



## 蒙城县“皖美红色物业”建设三年行动 实施方案

为提升我县城城区物业管理水平，进一步改善居民小区物业管理现状，营造和谐美好的居住环境，提升城市基层治理现代化水平，按照住房和城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、中共安徽省委组织部安徽省住房和城乡建设厅《关于印发〈安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案〉的通知》（皖组通字〔2022〕19号）及亳州市人民政府办公室印发的《亳州市中心城区物业管理提升三年行动方案》（亳政办秘〔2020〕34号）等文件要求。现就加强党对物业治理工作的领导，结合我县实际情况，制定行动实施方案如下。

### 一、工作目标

坚持党建引领，划分小区单元格，落实属地管理、加强行业监管、凝聚治理合力，提升居民小区治理水平。从2022年起，用3年时间全面开展“皖美红色物业”建设，推动物业服务水平明显提升，居民群众对物业服务的满意度明显提高，夯实党在城市基层的执政基础。

1. 2022年底前，力争实现物业服务覆盖率达到70%，业主



委员会组建率达到 40%，具备条件成立党组织的物业服务企业、居民小区应建尽建。

2. 2023 年底前，力争实现物业服务、党建的工作全覆盖，业主委员会组建率达到 80%，社区党组织领导下的小区（网格）党支部、业主委员会、物业服务企业协调运行机制基本建立。

3. 2024 年底前，力争实现物业服务覆盖率、业主委员会组建率、党组织组建率 3 个 100%，社区党组织领导下的小区（网格）党支部、业主委员会、物业服务企业协调运行机制稳定高效运转，小区治理合力基本形成，治理水平明显提升。

## 二、工作举措

### （一）坚持党建引领，推进红色物业建设。

1. 发挥党组织的领导核心作用。开发区、城关街道、庄周街道、漆园街道、乐土镇要把“红色物业”建设纳入党的建设工作总体部署，纳入党组织书记抓基层党建述职评议考核，在辖区内大力推进党组织进小区，属地所有具备条件成立党组织的小区业主委员会、物业服务企业应建尽建，实现党的工作全覆盖。加强城市基层党建的统筹协调、工作指导和督促考核。

2. 推动物业服务全覆盖。扩大住宅小区物业服务覆盖面，住宅小区要以市场化方式通过招投标或者协议招标的方式扩大物业服务覆盖。对规模较小、居住分散、无法单独管理的居民小区，依托网格管理划分物业服务单元，通过街道（社区）组建或



引入“红色物业”服务公司，采取以奖代补、项目资金注入等方式，实现物业服务全覆盖。推进老旧小区“改造提升”与“物业覆盖”双同步。

**3. 加强物业服务行业党建工作。**物业管理部门成立物业服务行业党组织，推动物业服务企业及时建立党组织，将党建工作要求写入公司章程，建立企业党组织参与议事决策制度，在物业服务收费、项目开发、资金使用等重大事项上发挥党建引领作用。

**4. 鼓励党员到社区报到机制。**开展党员干部亮身份活动，建立党员干部日常表现工作单位、社区、小区“三位一体”的信息共享机制。各级党组织要督促党员干部带头缴纳物业费，党员干部要将物业费缴纳情况向单位报备，对拒不缴纳的，各级组织部门和相关单位应进行批评教育，并责令整改。

### **（二）落实行业+属地管理责任，凝聚小区治理合力。**

**1. 完善工作机制。**开发区、城关街道、庄周街道、漆园街道、乐土镇、住房发展中心要把小区物业管理纳入社区建设和社区治理体系，建立物业管理联席会议制度，负责物业管理工作统筹安排、综合协调和日常调度。街道（社区管理中心）、社区要成立专门的物业管理机构，落实专职人员，及时研究解决物业管理重点和难点问题。指导监督辖区内小区物业日常管理活动，督促物业服务企业按合同履行尽责，指导业主大会的召开、业主委员会的选举，处理物业管理矛盾纠纷等。建立社区党组织领导下



的业主委员会与物业服务企业协调运行机制。

**2. 完善小区基础设施。**开发区、城关街道、庄周街道、漆园街道、乐土镇、住房发展中心组织开展小区基础设施排查工作，建立问题清单，列出整改工期，明确责任主体。安置还原小区、保障性住房（没有物业专项维修资金），属地政府和建设单位要切实负责，落实维修主体责任，维修费用纳入财政预算，对基础设施欠账进行兜底。商业开发小区，要充分发挥物业专项维修资金作用，属地政府要督促业主委员会、社区履行物业专项维修资金申请主体责任，及时维修损坏的设施设备。加大老旧小区改造力度。开展小区地下车库专项整治，促进地下车库验收，加强地下车库物业管理，提高车库使用率，缓解业主停车难题。鼓励专业机构参与新（配）建门禁、监控、充电桩、快递站等设施，对小区功能进行“赋能”，提升智能化管理服务水平。鼓励在符合条件的老旧小区加装电梯。

**3. 推动联合执法进小区管理。**实行城市综合管理向小区延伸，落实《蒙城县联合执法进小区方案》，制定执法进小区事项清单，并在小区显著位置设置公告牌，畅通居民投诉举报渠道。建立业主反映问题的受理处置机制，压实工作责任，及时查处小区内高空抛物、乱搭乱建、毁绿种菜、任意弃置垃圾、车辆乱停乱放、占用消防和公共通道、飞线充电、违规群租、违规经营、电动车违规进楼入户停放充电、违法发布广告等违法违规行为





不文明现象开展重点整治。开发区、城关街道、庄周街道、漆园街道、乐土镇要建立联合执法工作机构和定期调度机制，实行常态执法、定期执法。

### （三）强化行业监管，提升服务质量。

**1. 加强行业标准化建设。**推行物业服务企业窗口建设、公开公示、合同文本、设备管理等标准化建设，尽快形成物业管理服务规范化标准化运行框架。加强小区门卫室和服务中心建设，实行信息公开制度，督促物业服务企业公示服务内容、服务标准、收费标准和公共收益收支情况。完善物业服务投诉快速处置机制。加强物业服务行业人才队伍建设，加大对从业人员业务指导和技能培训力度。发挥物业行业协会作用，完善行业标准，加强行业自律，提升服务质量。

**2. 建立健全行业信用体系。**构建以信用管理为主的物业行业监管制度，建立健全行业信用体系，依法公开信用信息。大力推进守信激励和失信惩戒，建设单位、业主大会在选聘物业服务企业时，将信用状况纳入选聘条件，形成优胜劣汰的市场环境。

**3. 严格市场准入。**住宅小区选聘物业服务企业应公开招投标，招投标结果和物业服务合同要向物业管理部门备案。建立完善“标准明确、管理精细、服务规范、质价相符、监管有力”的物业服务市场机制。符合公开招标条件的小区物业不进行公开招投标或者招投标不规范、走过场、弄虚作假的，物业管理部门不



予备案，并按照有关法律法规进行处罚。投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业、建筑面积二万平方米以下的非住宅物业，经物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

**4. 规范物业专项维修资金管理。**加大物业维修资金归集力度，业主在收房时要提供物业专项维修资金交存手续。提高物业专项维修资金使用效率，优化使用流程，出现电梯损坏、消防安全隐患、外墙脱落等危急情形，需要使用专项维修资金的，由业主委员会、相关业主提出应急处置方案，报专项维修资金代管或者监管部门审核后，直接申请使用；或物业服务企业提出建议，经业主委员会（社区居委会）、相关业主同意，报专项维修资金代管或者监管部门审核后，直接申请使用。

**5. 强化物业服务企业考核。**建立物业服务企业星级考核机制，完善《物业服务合同示范文本》，规范物业服务内容和标准。实行物业服务企业星级评比和红黑名单制度。每年评选出一定数量的优秀物业服务企业（项目）。建立物业“分层次、分类别”考核机制，明确街道（社区）对辖区物业服务企业的监督权，街道（社区）应根据新建商业小区、老旧小区、安置还原（保障性住房）小区、功能性商业区等不同类型，定期开展小区服务质量考核，考核结果向社会公开。

（四）发挥社区党组织作用，增强小区自治能力。



**1. 规范业主委员会运行。**提升业主委员会组建率，制定业主大会和业主委员会工作指南，社区党组织引导业主规范有序成立业主大会、选举产生业主委员会。加强业主委员会人选把关，优化业主委员会人员配置，赋予社区党组织对业主委员会成员的资格审查权，党员比例一般不低于 50%，支持社区“两委”成员兼任业主委员会成员。暂不具备召开业主大会条件的小区，街道在充分征求业主意见基础上，协调组建物业管理委员会，临时代行业主委员会相应职责。加强对业主委员会监督，建立业主委员会成员负面清单，出现负面清单情形的，社区可以暂停该成员履行职责。加强对业主委员会成员法律法规和业务培训，提高履职能力，引导业主依法维护自身合法权益，履行缴纳物业费义务。

**2. 完善多方议事制度。**社区党组织每年组织小区业主代表、业主委员会、物业服务企业等，协商制定小区物业服务年度重点工作清单。通过召开议事会、恳谈会等形式，定期收集居民群众意见建议，并分门别类研判处理。对一般物业服务事项，及时组织召开小区党支部、业主委员会、物业服务企业三方议事会，进行协商解决；对重大事项和难以协商解决的事项，及时上报社区党组织研究解决。牵头召开小区评议会，对小区物业服务年度重点工作完成情况等进行评议，并对业主委员会和物业服务企业提出意见建议，评议结果和意见建议以适当方式在小区公开。

**3. 加强对业主的宣传教育。**社区党组织要对小区居民开展





经常性的宣传教育，引导广大业主遵守小区管理规约，维护小区公共秩序，形成人人参与物业管理的浓厚氛围。物业服务企业要积极配合社区党组织充分利用小区的广播、宣传栏、电子屏幕、微信群等进行物业服务宣传，解答业主关心的热点问题，处理业主投诉。采取短信提醒、上门服务等多种方式，教育引导广大业主自觉缴纳物业费。社区党组织要会同物业管理部门积极与媒体合作，开办物业专栏和曝光台等，宣传物业管理法律、物业典型案例，提升居民对物业管理的认知度。把物业管理与社区党建、城市文明创建等工作结合起来。

### 三、工作要求

**1. 加强组织领导。**成立县物业管理工作领导小组，县政府分管副县长任组长，县委组织部、县开发区、城关街道办事处、庄周街道办事处、漆园街道办事处、乐土镇、县文明办、县住房和城乡建设局、县发改委、县城市管理局、县公安局、县司法局、县市场监督管理局、县财政局、县税务局、县审计局、县自然资源和规划局、县数据局、县信访局、县民政局、县生态环境分局、县绩效评价中心、县住房发展中心、县应急局、县消防大队、县人防办公室、县供电公司、县自来水厂、县燃气公司等单位为成员，定期召开会议，研究解决工作推进中的重难点问题。领导小组办公室设在县住房发展中心，具体负责组织实施物业管理提升三年行动的实施。

**2. 加大宣传引导。**对“皖美红色物业”建设过程中形成的好经验好做法和涌现出来的先进典型，综合运用各类媒体平台加大宣传推广力度，营造全社会普遍关心支持、共同参与的浓厚氛围。

**3. 压实工作责任。**各责任单位要压实主体责任，按照物业管理提升三年行动要求，细化实施方案，制定重点任务和责任清单，实行清单化、闭环式管理，逐项明确完成时限，把握关键节点，扎实有序推进各项工作落实。

**4. 强化督查考核。**县住房发展中心牵头负责，发挥监督指导作用，对工作落实情况进行督查考核。修订物业考核标准，并细化考核内容、强化过程跟踪，认真落实行业监管责任。对未能按时完成工作任务或进展缓慢，达不到标准要求的，及时督促整改，并将考核情况定期向领导小组报告。

附件：蒙城县物业服务企业星级考核办法（试行）



附件

## 蒙城县物业服务企业星级考核办法 (试行)

为建立健全我县物业服务企业综合服务能力评判机制,促进物业服务企业依法经营、优质高效和全面发展,依据相关法律法规,制定本办法。

### 一、考核对象

全县范围内从事住宅和非住宅专业化物业服务项目的物业服务企业。

### 二、考核主体

县物业管理领导小组办公室负责组织物业考评小组进行季度考核、通报和年度综合评星等工作。县住房发展中心、各乡镇(街道)、村(社区)以及物业管理相关人员,成立日常检查考核小组,负责日常巡查和月检查、通报等工作。

### 三、考核原则

物业服务企业星级考核遵循多方参与、客观公正、信息共享的原则。

### 四、考核内容

(一)日常管理状态考核(50分)。考核内容包括标准化建



设、卫生保洁（含地下车库）、秩序管理、绿化养护、公共设施设备维护、规划管理、安全生产等 6 个方面。破坏规划、私搭乱建、占用消防通道、飞线充电、车辆乱停乱放、乱贴小广告、装修垃圾未登记等情况作为考核重点。县住房发展中心结合文明城市测评内容制定考核标准，每季度对各个小区进行一次考核。按照考核结果，结合各个小区每月巡查情况，作为日常服务状态考核得分依据。

（二）投诉事件办理考核（10 分）。蒙城县住房发展中心每月会同属地政府对小区居民投诉反映问题件数、按时办结率、满意率进行统计，并在年底汇总评分，作为投诉事件办理考核评分依据。

（三）企业内部管理考核（20 分）。一是物业服务企业公开公示情况。通过小区公示栏等形式，公开物业服务内容和标准、收费项目和标准、物业费收支等情况。二是物业服务企业开展日常宣传教育活动情况。对小区居民开展经常性的宣传教育，引导广大业主遵守小区管理规约，维护小区公共秩序。

（四）社区党组织考核（10 分）。社区党组织根据小区日常管理、投诉办理、社区安排工作落实等情况，对物业服务企业进行综合评定打分。

（五）小区居民评价（10 分）。物业管理部门负责组织各个小区居民评议，每个小区选取一定比例的业主，对物业服务满



意度进行测评，按投票率和满意度确定得分。

### 五、考核等级

根据年度综合成绩，按照企业所得分值，综合服务能力星级测评得分在 90 分以上（含 90 分）的为五星级企业；综合服务能力星级测评得分在 80 分以上（含 80 分）、90 分以下的为四星级企业；综合服务能力星级测评得分在 70 分以上（含 70 分）、80 分以下的为三星级企业。70 分以下的物业服务企业不予评定星级。

（一）物业服务企业有下列情形之一的不予评定星级：在考核中弄虚作假的，因物业服务管理信访造成不良影响的，在文明创建中因工作不力造成一定后果的。

（二）县住房发展中心根据星级测评得分情况，进行星级等级评定，并颁发《蒙城县物业服务企业星级证书》和匾牌。

### 六、考核程序

（一）物业服务企业星级考核按照下列程序进行：县住房发展中心根据小区日常服务状态、投诉事件办理、企业内部管理、社区党组织考核、小区居民评价等测评情况，对各项考核结果进行汇总，对物业服务企业进行综合考核评定。

（二）物业服务企业经星级考核后，公示 7 个工作日，对考核结果有异议的，应于公示期内，向蒙城县住房发展中心提出书面意见，蒙城县住房发展中心于 7 个工作日内予以答复处理。





## 七、结果运用

（一）物业服务企业星级考核结果主要用于：

1. 为小区业主选聘物业服务企业提供参考；
2. 为物业服务招标、评标提供参考；
3. 作为各类评奖评优的参考依据；
4. 作为出具企业诚信证明的参考依据；
5. 作为物业管理部门对物业服务企业实施监管的参考依据；
6. 作为守信联合激励、失信联合惩戒参考依据。

（二）根据物业服务企业星级考核结果，实行守信激励、失信惩戒、优胜劣汰的差异化管理措施：

1. 对达到“四星级”及以上物业服务企业，予以以下激励：

- （1）向社会公开推介；
- （2）在各类评奖评优活动中予以推荐；
- （3）参加本县物业项目投标的，招标人在政策允许的范围  
内作为参考内容，具体情况由招标人确定；

（4）每年从中评选出 5 个优秀物业服务企业、10 个优秀项目进行命名，并给予一定物质奖励。

2. 对“三星级”物业服务企业，采取以下惩戒措施：

- （1）不参加各类评先评优活动；
- （2）在日常检查、专项检查中增加检查频次，加大监管力

度；

（3）物业服务费标准不得上浮。

3. 对星级以下物业服务企业，采取以下惩戒措施：（1）作为行业重点监管对象，由物业管理部门和街道（社区）进行约谈并书面通报，明确整改措施、整改时限；

（2）对外地来蒙的物业服务企业或设立的分支机构，向其上级企业发告知函，通报情况；

（3）对于在本县有物业服务项目的物业服务企业，未被评定星级的，给予一年的整改期，期满仍未被评定星级的，建议业主大会不选聘或不再续聘。

八、物业服务企业星级考核实行动态管理，考核结果有效期为 1 年。