

DB1502

包 头 市 地 方 标 准

DB1502/T XX-2021

红色物业建设规范

Specification of CPC construction leading property service

(征求意见稿)

2021 - XX-XX发布

2021 -XX-XX实施

包头市市场监督管理局 发布

目 录

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 组织机构.....	2
4.1 市级.....	2
4.2 区级.....	2
4.3 街道（乡镇）、社区.....	3
4.4 业主委员会.....	3
4.5 物业服务人.....	3
5. 制度建设.....	4
5.1 政策引领.....	4
5.2 党建共同体建设.....	4
5.3 行业法规制度建设.....	4
5.4 标准体系建设.....	5
6 实施.....	5
6.1 人员.....	5
6.2 培训.....	5
6.3 文化和宣传.....	6
6.4 沟通.....	6
6.5 设施配套.....	7
6.6 品牌建设.....	8
6.7 示范引领.....	8
6.8 督导考核.....	8
6.9 资金保障.....	10
7 诚信建设.....	10
7.1 信用体系建设.....	10
7.2 “契约化+信用”约束激励机制.....	10
7.3 行业自律.....	10
附录A（资料性）红色物业建设工作评价体系说明.....	11
参 考 文 献.....	23

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由包头市委组织部、包头市住房和城乡建设局提出、归口并组织实施和评估。

本标准主要起草单位：包头市物业服务指导中心、包头市物业管理协会、包头市宝德兴物业服务有限公司、包头市职业技术学院。

本标准主要起草人：曲永宪、关建军、李江、付融冰、张慧琴、李朝英、段伟、李月玲、王晓辉、李文平。

红色物业建设规范

1 范围

本标准规定了红色物业的组织机构、制度建设要求、实施过程、诚信建设的主要内容。本标准适用于标注包头市城市建成区范围内的红色物业建设工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 20299.3 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理

GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则

GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

GB/T 21741 住宅小区安全防范系统通用技术要求

GB/T 34300 城乡社区网格化服务管理规范

DB3710/T 133—2021 威海市地方标准红色物业建设规范

DB15/969-2016 内蒙古自治区办公楼物业管理服务标准

DB15/970-2016 内蒙古自治区商业物业管理服务标准

DB15/971-2016 内蒙古自治区居住物业管理服务标准

DB15/972-2016 内蒙古自治区医院物业管理服务标准

3 术语和定义

GB/T 20299.3、GB/T 20647.1、GB/T 20647.9、GB/T 21741、GB/T 34300、GB/T 38237、DB15/T 969-2016、DB15/T 970-2016、DB15/T 971-2016、DB15/T 972-2016界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

红色物业 CPC construction leading property service

是指以党建引领为核心，整合服务资源、集聚服务力量、健全服务机制，具有党建引领工作体系与组织体系、多元主体协同参与物业管理和社区治理的融合共治机制特点，共建共治共享的社会治理新格局下的物业管理工作体系或物业服务类型。

3.2

物业服务人 property service enterprise

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

物业服务企业是依法成立，具有独立企业法人地位，依据物业服务合同从事物业管理服务活动的组织。

其他管理人是市住建部门面向社会推荐，供业主、业主大会或物业管理委员会选择，除物业服务企业以外的人员。可以由企事业单位、社会团体和其他社会力量以及公民个人利用非国有资产举办的，从事物业服务活动的非营利性的民办非企业单位。

3.3

业主委员会 owners committee

由业主或业主大会选举产生，代表和维护全体业主利益，执行业主大会决定的，业主行使共同管理权的一种特殊形式。

3.4

物业管理委员会 property management committee

在一定物业管理区域内，符合成立条件，由街道办事处、镇人民政府组织成立，可代行业主委员会职责的过渡性组织。

4 组织机构

4.1 市级

4.1.1 红色物业建设市级组织单位应包括市委组织部、市住房和城乡建设局、市物业管理行业协会，可依据市红色物业建设要求纳入其他相关组织单位。

4.1.2 市委组织部应建立并持续完善物业管理行业党组织，共同推动落实市物业行业党建工作，党组织可包括：

- a) 市物业管理行业党组织；
- b) 区物业管理行业党组织；
- c) 物业服务企业党组织；
- d) 网格（小区）物业服务项目党组织。
- e) 业主委员会党组织。

4.1.3 市住房和城乡建设局应对全市红色物业建设进行整体部署，决定涉及包头市城市建成区范围内红色物业发展的重大事项、重要政策和重要改革举措，健全完善物业领域重大突发事件应急处置机制。

4.1.4 市物业管理协会应发挥行业优势，引导会员企业加强和规范党组织设置，提高包头市物业服务人专业能力和服务水平，可培育一批示范标杆企业。

4.2 区级

4.2.1 红色物业建设区级组织单位应包括区委组织部、区住房和城乡建设局，可依据市红色物业建设要求纳入其他相关组织单位。

4.2.2 区委组织部应推动辖区物业行业党组织建设,单列物业服务企业及业主委员会党员发展指标,无党员的物业服务企业和业主委员会可选派党建工作指导员协助开展物业管理工作。对辖区内街道(镇)、社区红色物业建设推动情况进行监督考核。

4.2.3 区住房和城乡建设局应对辖区红色物业建设履行业务监管和党建指导双重责任。包括组织领导、监督考核、督促推进。应建立红色物业联席会议制度,研究解决本区域内红色物业的热点、难点问题。可依据物业服务主体的年度述职、物业服务质量评议结果等进行企业信用等级评价。

4.3 街道(乡镇)、社区

4.3.1 街道(乡镇)、社区红色物业建设组织单位应包括街道办事处、镇人民政府、居民委员会、社区服务站。

4.3.2 街道办事处(镇人民政府)应建立社区党组织领导下的社区居民委员会(嘎查村民委员会)、业主委员会、物业服务企业“三方联动”议事协商机制,每季度至少召开1次议事会。协商确定建设计划,研究解决存在的问题,提出工作建议等。指导物业服务企业党组织严格落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等基本制度。

4.3.3 社区居委会应推动业主委员会和物业服务企业融入基层治理,深化协商共治机制,对涉及物业服务管理的重大事项参与全过程监督。重大事项包括:

- a) 绿化;
- b) 卫生整治;
- c) 共用部位、共用设施设备维修;
- e) 物业费收缴;
- f) 公共收益使用;
- g) 物业服务企业选聘、解聘。
- h) 建筑物及其附属设施的维修资金的募集、使用。
- i) 改建、重建建筑物及其附属设施
- j) 改变共有部分的用途或利用从事经营活动

4.4 业主委员会

4.4.1 业主委员会党组织关系隶属所在社区党组织,应按期换届,定期向街道(乡镇)社区党组织报告工作。参与讨论业主委员会重大事项,建立党组织前置讨论研究机制,听取业主意见建议,宣传落实党的路线方针政策,维护业主合法权益。业主委员会党组织应参与社区党建服务项目不少于2个/年。

4.4.2 业主委员会应通过改选、补选、发展党员的方式逐步提高党员比例,加大业主委员会成员中党员占比。宜由党员业主担任业主委员会主任,符合条件的业主委员会负责人可选聘为社区“两委”兼职委员。

4.4.3 业主委员会选举和换届前应会同住建、市场监管、税务、公安等部门对业主委员会候选人资格进行审查,并应进行任前谈话。业主委员会党员人数不低于3人,党员比例不低于60%。

4.4.4 应建立业主委员会规范运作约束机制和重大事项事前报备制度,讨论决定重大事项前,应与街道(乡镇)社区党组织及住建部门进行沟通报备,经同意后组织实施。

注:重大事项应包括4.3.3所列事项。

4.5 物业服务人

- 4.5.1 物业服务企业和服务项目应建立党组织，党员人数不足3人的可通过联建等方式建立党组织，没有党员的物业服务企业和物业服务项目，应选派党建指导员，发展符合条件的人员入党。
- 4.5.2 物业服务企业党组织应履行贯彻党的路线方针，提升物业服务企业服务精细化水平。引导党员参与社区治理，符合条件的物业服务企业负责人可担任社区联合党委委员。应参与每季度不少于1次的“三方联动”议事协商会议。
- 4.5.3 应落实城市基层党建资源、需求、项目“三项清单”制度，开展物业服务企业“双强六好”党组织创建活动，每年组织党员、居民群众代表对物业服务质量进行评议，组织整改，配合住建部门开展物业服务企业信用等级评价。
- 4.5.4 应执行“四公开一监督”制度，对服务人员姓名、服务内容、物业收费标准、投诉监督电话公开。
- 4.5.5 物业服务其他管理人宜由党员担任。

5. 制度建设

5.1 政策引领

- 5.1.1 市、区应制定本区域红色物业建设战略规划、指导性意见、规范性文件和实施建设计划，提供政策支持。
- 5.1.2 政策制定可依据国家、自治区相关指导性和法规性文件：
- a) 推行红色物业；
 - b) 加强和改进物业管理工作，推动物业行业高质量发展；
 - c) 物业行业党建工作和队伍建设；
 - d) 提升基层治理水平；
 - e) 城市建设。
- 政策制定应结合红色物业建设推进实际效果和人民群众需求，宜对标学习先进经验。

5.2 党建共同体建设

- 5.2.1 应建立社区、网格（小区）与业主委员会（嘎查村民委员会）、物业服务企业党组织成员交叉任职机制。
- 5.2.2 应建立社区、网格（小区）党组织兼职委员制度。
- 5.2.3 区应建立驻区单位党组织到社区报到、在职党员到所在社区报到的“双报到”制度，可把红色物业作为驻区单位党组织和在职党员参与社区共建的重要内容。

5.3 行业法规制度建设

- 5.3.1 红色物业建设工作应健全地方法律法规，物业行业规章制度。
- 5.3.2 应建立“三公开三透明三报告”制度，有纠正预防措施，严重不符合的可纳入企业信用档案。
- 注1：“三公开”指物业服务企业服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息。
- 注2：“三透明”指物业服务企业组织人事、财务收支、工作信息。
- 注3：“三报告”指物业服务企业工作情况定期向物业主管部门、社区党组织、业主委员会报告。
- 5.3.3 应建立对业主委员会的监督管理制度，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，业主大会印章、业主委员会印章应由社区党组织代管。

5.3.4 应建立街道（乡镇）、社区党组织领导下的业主委员会纠错和退出机制，对业主委员会履职监督。

5.3.5 应制定业主委员会管理规约、党建工作指南、业主大会议事规则。

5.4 标准体系建设

应在本标准确定的范围内建立培训、实施、评价标准，依据地方政策要求可修订完善物业服务企业服务标准、星级物业管理标准、智慧物业建设标准、绿色社区建设标准及诚信管理标准，构建内容完备、覆盖广泛、服务精细、治理精准的红色物业建设标准化体系。

6 实施

6.1 人员

6.1.1 红色物业建设应按本标准的要求配备相应的人员以满足实施过程所需。

6.1.2 物业管理行业党组织应按照市级不少于9人、区级不少于5人的标准，配备专职工作人员，负责本区域物业行业党建工作。业主委员会和物业服务企业无党员的应选派党建工作指导员开展党建工作。

6.1.3 物业服务企业应单列党员发展指标，20人以上物业服务企业宜有党员，入党积极分子可按照每个物业服务企业、物业服务项目2名/年配置发展指标。

6.1.4 业主委员会新建、换届新组建的党员比例不低于本标准4.4.3要求。业主委员会成员候选人应满足市、区物业主管部门确定的参选条件。

6.1.5 物业服务企业和业主委员会，党组织书记可采取内部选配、协商委派、公开选聘方式聘任。内部选配一般从党员出资人（负责人）、管理层业务骨干中通过法定程序依法选任。协商委派一般从退出现职或退休党政领导干部、具有党政经验的党员干部中选任。公开选聘一般是通过社会公开招聘，符合党组织书记选聘条件的人员选任。

6.1.6 物业服务企业、项目人员配置应根据物业服务企业、项目规模进行配备，包括项目经理、客户服务人员、秩序维护人员、设施设备维护人员、卫生清洁及绿化养护等专职人员。

6.1.7 “红色物业合伙人”可由街道（乡镇）、社区网格员、楼长、退休党员、专业司法调解人员及其他可满足专业服务提供需求的人员选任。

6.2 培训

6.2.1 红色物业建设应建立相应的培训、人员储备机制与培训平台。

6.2.2 应建立三级培训机制，可根据分级分层培训的原则将红色物业党组织书记列入党员、干部教育培训计划，同规划、同部署、同考核。

——市级层面可举办示范班，主要针对党组织书记和师资力量进行培训；

——区级层面可举办轮训班，主要针对本区域党组织书记进行专题业务培训；

——街道（乡镇）可举办实务班，主要针对党组织书记进行工作实务培训。

6.2.3 应建立以党组织书记、专家、学者为主体的党建讲师团，开展政策和业务宣讲。可采用组织推荐，个人自荐相结合的方式，从生产、经营、管理骨干中选拔优秀党员，作为党组织书记后备人选重点培养。

6.2.4 可与职业院校建立人才联合培养机制，市、区物业主管部门应制定年度培训计划对物业服务企业党组织书记、党员、入党积极分子、管理人员、专业技能人员、其他从业人员开展轮训，每年培训人数不少于3000人。

6.2.5 共享“北疆先锋党员在线学习平台”资源，与机关干部共享网络教育资源。运用“北疆连心党建”“包头党建网”和微信公众号，营造工作学习氛围。搭建红色物业建设工作竞赛平台，可常态化开展全员岗位大练兵，周期性组织知识竞赛、技能比武专业性活动。推荐优秀人才参加国家级、自治区级物业技能大赛，提升物业服务企业专业能力素质。全市每年举办专业类比赛不少于一次。

6.3 文化和宣传

6.3.1 应在全市开展与红色物业建设相适宜的文化建设和宣传引导。制定文化建设实施细则，宣传标准及宣传平台、方式和途径。可设计红色物业LOGO、吉祥物、宣传提示标识标牌和宣传用语。区应根据区域文化特点统一物业客服中心主题墙文化展示内容：

- a) 主题；
- b) 侧题；
- c) 党组织全称标牌；
- d) 标识与提示线；
- e) 红色物业志愿岗信息；
- f) 文明服务志愿岗等内容。

6.3.2 市、区、街道（乡镇）、社区、物业服务企业和社群组织，应组织开展红色革命文化、中华优秀传统文化、地方特色文化为主的社区文化活动，在物业行业党员队伍中组织开展创新性、特色化党建活动，可利用演出舞台、家长学校、未成年学校、宣传长廊、阅报栏、宣传栏等平台载体。

6.3.3 市、区应建立红色物业服务中心，展示红色物业建设发展战略规划、发展路径、经验举措和示范亮点，设立红色物业服务窗口，提供物业缴费、业务办理、一键咨询、投诉受理等服务，实现议事调解、行业培训、专业指导、智慧管理、服务企业功能。物业服务企业可自主创办红色物业服务驿站。

6.3.4 街道（乡镇）、社区、网格（小区）党组织、业主委员会、物业服务企业应组织开展节日文艺汇演、社区趣味运动会、艺术作品创作、公益志愿行动活动，促进参与物业管理服务的各方关系和谐。

6.3.5 社区、网格（小区）、物业服务企业可通过鼓励社群组织开展社区文化活动。举办惠民进社区服务活动和社区睦邻文化节，弘扬以邻为伴、以邻为善、以德为邻的道德规范，实现邻里之间互知、互敬、互帮、互信、互促的和谐社区。

6.3.6 物业服务企业应依据6.3.1确定的宣传标准设立红色物业文化展示长廊，可在物业管理区域内的主出入口、休闲文化场所、公共通道、物业客服中心区域设置红色物业标志和服务场景宣传公示栏。

6.3.7 可依托各级红色物业党建基地场所，建设红色物业志愿者服务站和青年志愿者服务站，开展红色物业志愿服务行动，打造红色物业志愿服务阵地。实行联合建设、共同管理、共同使用。街道（乡镇）、社区应引导驻区单位、专业性社会组织将物业志愿服务作为共驻共建的内容，推行物业行业公益行动。可与工会、团委、妇联等群团组织联合开展“红色物业青年志愿”、“红色物业职教志愿”等志愿公益行动。

6.4 沟通

6.4.1 问题收集

街道（乡镇）和社区党组织、物业服务企业应与居民建立定期协商沟通制度，设立社区、网格（小区）居民议事场所。可推选具备一定物业管理和法律知识的居民代表，整合专兼职网格员、服务志愿者、调解员参与治安防范、安全防控、便民服务、环境整治等问题讨论。

6.4.2 诉求渠道

应确定相应的诉求收集、反馈及处理渠道：

a) 市、区物业主管部门应建立依托12345政务服务便民热线、物业管理智慧平台，借助报纸、广播、电视和网站、自媒体、网络直播等渠道的物业问题反映渠道。

b) 市、区、街道（乡镇）、社区和物业服务企业应综合运用线上线下信息平台、议事载体，建立问题反映渠道。社区应引导业主参与小区公共事务和社区红色物业治理，保障业主的知情权、参与权、发言权。

c) 市物业主管部门应建立诉求分级响应机制，预警触发反应机制，超时自动上传机制和上级单位监督处理机制，设置诉求上报、处理、监督、结果反馈工作流程，确定物业管理诉求问题处理时效。如诉求确定为投诉的，应按照《包头市物业管理服务投诉热线管理工作规程》处理。

d) 街道（乡镇）党（工）委应建立“街呼区应、上下联动”工作机制，确定居民诉求反映和解决通道。诉求可由社区、网格（小区）党组织统筹解决，如出现解决不了的事项，应向街道（乡镇）、区、市及时流转、交办，限时办理，办理结果可列入各部门年度考核内容。

6.4.3 问题清单和工作台账

市、区物业主管部门、街道（乡镇）、社区应建立问题清单与工作台账，处理物业诉求与投诉问题，实行销号管理制度。

6.4.4 “物业+执法+服务”综合管理机制

市、区、街道（乡镇）应借助信息化手段，创新社区物业管理服务平台，建立社区事务公开、在线听证、民主协商评议、业主之声等机制，引导网格（小区）居民主动参与公共事务管理和红色物业建设。

6.4.5 红色物业与网格化治理融合

街道（乡镇）、社区应组织警官、法官、检察官、律师、基层法律服务工作者开展法律进社区、进网格（小区）活动，为红色物业提供法律支持。

6.5 设施配套

6.5.1 社区党组织和物业服务企业应依据物业公共用房的配置要求和居民实际使用需求，设置党建活动室、文艺活动室、图书阅览室、老年人日间照料中心、养育托管点、社区食堂、体育健身场地、电动车充电站等公共服务场地。确需新建房屋场地的，经过业主大会同意后按照建设审批规定履行程序。

6.5.2 街道（乡镇）、社区可引入教育培训、幼儿托管、诊所药店、餐饮食堂、超市零售、社区银行、体育健身等市场经营主体。不具备设施配置条件的，市、区宜建立大中型公共服务机构参与的定期流动供给机制，物业服务企业应配合提供相应场地组织与服务。

6.5.3 物业服务企业应配合城市主管部门或专业运营单位开展老旧小区道路、供排水、供配电、供暖、电信宽带、移动网络、电梯、停车场地等设施的改造升级或加装工作。

6.5.4 物业服务企业和业主委员会应持续改善小区交通管理秩序和停车位不满足需求的问题。交通管理秩序可通过人车分流改造、优化交通流线、完善慢行交通组织、加强车辆管理

等方式改善。小区停车位不满足需求可采取内部增划停车位、建设立体停车场等措施改善。公共部位改为停车位的应依法征得业主同意。

6.6 品牌建设

6.6.1 市级“红色物业”品牌

市级物业主管部门应建立市级“红色物业”品牌推广和塑造机制。可通过：

- a) 明确红色物业的品牌精神与文化内涵；
- b) 展示红色物业的改革创新精神、发展战略举措、文化建设成果；
- c) 推介红色物业建设过程中的经验做法、典型案例、典型企业、典型项目和典型人物，举办红色物业惠民主题活动；
- d) 建立与全国红色物业先进地区、先进单位的学习互鉴和经验交流机制；
- e) 举办红色物业建设工作研讨会议；
- f) 与党校、高校共建党建教学示范点。

6.6.2 区“红色物业”子品牌

区可结合自身红色物业的创新实践和发展路径，总结提炼能够充分彰显区域特色的红色物业子品牌，与市“红色物业”品牌共同构成全域红色物业的品牌矩阵。

6.6.3 物业服务企业品牌

物业服务企业应在市“红色物业”品牌框架下，制定企业品牌建设规划、行动路径和保障措施，创建企业品牌、项目品牌和服务品牌。

6.7 示范引领

6.7.1 “红色引擎”示范创建

市、区物业主管部门应开展“红色引擎”示范创建行动，培育红色物业示范标杆。可从党建工作、制度落实、环境营造、服务品质、业主满意等方面，通过直接联系、重点服务、资金支持、强化宣传等方式开展。

6.7.2 “全域物业一片红”示范街道（乡镇）、社区建设

市、区物业主管部门应建立示范街道（乡镇）、社区评价标准，选定红色物业全域高质量覆盖典型，打造一批示范街道（乡镇）和社区。可通过加大资金支持投入，加强宣传推介，推广红色物业建设经验，带动建设质量提升。

6.7.3 社会公共责任

物业服务企业应承担社会责任，融入社区综合治理，在抗疫防疫、抢险救灾、重大突发事件处置等城市应急管理任务中，服从政府和街道（乡镇）、社区的统一指挥。有扶危济困、关爱他人、救助弱势群体等方面的社会公益活动，社会形象良好。

6.8 督导考核

6.8.1 机制

红色物业建设工作督导考核机制应分级制定，包括：

a) 市级应将红色物业建设工作纳入年度物业管理工作考评标准。可作为各级党组织书记抓基层党建述职评议考核内容，提高党建工作考核评价中分值权重。市、区党建工作领导小组、红色物业联席会议成员单位应对辖区内红色物业建设工作定期调度、实地调研、现场观摩，并将日常督导调度情况纳入年度考核。

b) 市物业主管部门应建立红色物业建设示范项目考核评价办法，实施红色物业建设示范项目的动态化星级管理。

c) 区应建立包括住建部门、街道（乡镇）党工委、社区党组织、业主代表共同参加的物业服务企业党建工作定期排查、日常监管和考核评价机制，实施主管部门季度抽查、业主半年测评、街道社区年度考核。业主评价权重应不低于60%，考核结果应纳入企业党组织评定、物业行业评优树先和企业诚信评价体系。

d) 区应建立物业服务企业服务清单、业主委员会权责清单、街道（乡镇）和社区党组织考核评价清单，可根据清单承诺和实际执行效果做出评价，结果纳入三方年度物业管理工作考核。

e) 市、区物业主管部门应通过独立、联合相关部门或委托第三方机构，周期性开展红色物业建设工作群众满意度调查。满意度调查范围应涵盖市、区工作评价、街道（乡镇）、社区工作评价、住宅小区评价、业主委员会评价、物业服务企业评价，结果列入年度物业管理工作考核。

6.8.2 红色物业建设工作评价

衡量红色物业建设工作成效，应依据督导考核机制制定红色物业建设工作评价体系（见附录A。）：

a) 红色物业建设工作评价应包括小区（项目）红色物业建设工作建设评价、物业服务企业红色物业建设工作评价、街道（乡镇）（社区）红色物业建设工作评价和区红色物业建设工作评价。

b) 红色物业建设工作评价以自然年度为评价时间单元，一年评价一次。

c) 红色物业建设工作评价应遵循以下原则：

——客观公正原则：评价方法合理，评价程序规范，评价结果客观、公正；

——统筹兼顾原则：评价过程指标、评价结果指标统筹兼顾，应考虑不同基础条件红色物业建设成效评价方式；

——激励约束原则：评价结果与被评价对象信用激励、工作奖惩、管理优化挂钩，应能体现奖优罚劣和激励相容导向；

——公开透明原则：评价结果应向社会公开，并自觉接受社会监督。

6.8.3 物业服务评价

应确保物业服务人提供的物业服务质量评价满足以下要求：

a) 建立与业主沟通机制，对诉求进行书面记录，有反馈；

b) 物业服务人应建立走访住户制度，走访户数不低于服务区域总户数70%；

c) 契约化方式扩展服务内容；

d) 服务事项具有社区教育、社区文化活动、社区公共空间品质提升准公共产品性质；

e) 物业提供服务标准化与定制化相结合；

f) 物业提供服务物理环境与虚拟环境相结合；

g) 物业提供服务身心情感并重；

h) 能够提升群众获得感和幸福感。

6.9 资金保障

6.9.1 应建立红色物业建设日常经费保障机制。物业行业党组织党建经费宜在财政预算中列支，纳入管理费用渠道解决。

6.9.2 财政预算列支。红色物业建设经费应按照每名党员每年不低于300元的标准核定，物业服务企业党组织经费不低于3000元/年。

6.9.3 党费预算列支。红色物业建设经费应纳入全年各级党委组织部门的党费列支计划，市级党费预算总额原则上不少于100万元，各区党费预算每年不低于本级年度留存党费总额的20%，业主委员会党组织经费、场所由所在社区党组织予以保障。

6.9.4 党费全额返还。物业行业党组织缴纳的党费应实行上缴全额逐级拨返，可由市、区两级组织部门每年年底前将上一年度党费全额拨返。

6.9.5 示范项目常态化投入。示范项目建设和培育经费应纳入城市建设预算，列支专项资金，用于红色物业建设项目的奖补激励。

7. 诚信建设

7.1 信用体系建设

7.1.1 市、区应建立物业服务企业、物业项目信用评价管理制度，可将物业服务企业、服务项目工作信用评价结果纳入全市信用管理系统、实行一体化管理。

7.1.2 街道（乡镇）、社区应建立党员、社区居民、双报到单位和个人、志愿者等参与社区红色物业建设工作的信用评价管理办法。

7.2 “契约化+信用”约束激励机制

7.2.1 市、区应采用签订承诺契约书或服务协议的方式，明确物业服务企业、业主委员会、业主三者之间的服务承诺和权责清单，建立基于履约监督和信用管理的激励约束机制。

7.2.2 市、区、街道（乡镇）、社区可设立红色信用银行、信用集市，开展企业商户上线商品、打折服务、消费减免等活动，丰富信用激励的应用场景。

7.3 行业自律

7.3.1 市物业行业协会应依据物业服务信用管理制度，开展物业服务企业信用评价工作，采集信用评价数据，报市物业主管部门依法依规公开企业信用记录和评价结果。

7.3.2 市物业行业协会及其所属分支机构应针对行业自律建设的共性问题，制定发布行业自律公约。

7.3.3 市物业行业协会应每年组织开展全市物业行业的自律监督检查，建立物业服务企业红黑名单制度，规范物业市场的准入与退出秩序，优化市场竞争环境。

7.3.4 物业服务企业应建立企业信用管理制度，开展反腐倡廉教育，构建内部自律与外部监督相结合的机制。

附录 A
(资料性)
红色物业建设工作评价体系说明

A.1 总则

A.1.1 为科学评估各责任主体参与红色物业建设情况和红色物业建设水平,依据包头市红色物业建设规范,制定本评价标准。

A.1.2 红色物业建设工作评价应包括小区(项目)红色物业建设工作评价、物业服务企业红色物业建设工作评价、街道(乡镇)(社区)红色物业建设工作评价和区红色物业建设工作评价。

A.1.3 红色物业建设工作评价以自然年度为评价时间单元,一年评价一次。

A.1.4 红色物业建设工作评价应遵循以下原则:

- 客观公正原则:评价方法合理,评价程序规范,评价结果客观、公正;
- 统筹兼顾原则:评价过程指标、评价结果指标统筹兼顾,应考虑不同基础条件红色物业建设成效评价方式;
- 激励约束原则:评价结果与被评价对象信用激励、工作奖惩、管理优化挂钩,应能体现奖优罚劣和激励相容导向;
- 公开透明原则:评价结果应向社会公开,并自觉接受社会监督。

A.2 物业项目红色物业建设工作评价(见表A.1)

A.2.1 物业项目红色物业建设工作评价由市级物业主管部门负责组织,统一标准,全域推进。

A.2.2 物业项目红色物业评价从党建引领、服务专业、生活美好、群众满意度四个一级指标进行评价,指标总分100分,其中,群众满意评价权重占30%。

A.2.3 群众满意度调查可委托第三方按照科学调查方法进行,每个项目样本数量不得少于业主总数的30%。

A.2.4 物业项目涵盖:既有民用建筑和老旧小区。

A.2.5 物业项目红色物业评价得分可用于红色物业项目星级评定。得分90-100分为五星级红色物业项目);得分80-89分为四星级红色物业项目);得分70-79分为三星级红色物业项目)。三星级以下的,只考核得分,不评定星级。

A.3 物业服务企业红色物业建设工作评价(见表A.2)

A.3.1 物业服务企业红色物业建设工作评价由各区物业主管部门组织实施,采取物业主管部门、街道(乡镇)、社区、业主代表(含业主委员会)“四位一体”的综合评价方式。

A.3.2 物业服务企业评价以党建工作落实、共建联建参与、行业规范遵守、服务质量提升、社会责任履行、人民群众满意为六个一级指标进行评价。总分100分,其中,业主代表(含业委会)评价权重占60%。

A.3.3 物业服务企业评价实行负面清单制度,因企业责任造成的安全生产事故、群体事件或

负面舆情，视影响范围与程度扣分。

A. 3.4 物业服务企业评价结果纳入企业信用管理系统，作为物业服务企业信用评价、物业服务企业评优树先的重要依据。

A. 4 街道（乡镇）、社区红色物业建设工作评价（见表A. 3）

A. 4.1 街道（乡镇）、社区红色物业建设工作评价以镇、街道党工委或社区党组织为评价对象，由区物业行业主管部门负责组织实施。

A. 4.2 街道（乡镇）、社区红色物业评价围绕镇、街道党工委或社区党组织在红色物业建设中的职责要求，从协商议事平台建设、业委会建设、问题解决机制建设、“契约化+信用”机制建设、投入保障、人民群众满意六个方面进行评价。总分100分，其中，群众满意度测评权重占比30%。

A. 4.3 街道（乡镇）、社区红色物业建设工作评价结果可纳入信用管理系统，并用于激励与问责。

A. 5 区红色物业工作评价（见表A. 4）

A. 5.1 区红色物业工作评价由市级物业主管部门负责组织。

A. 5.2 区红色物业工作评价围绕区市层次在红色物业建设工作中的职责要求，结合当前工作重点，从领导与组织建设、规划与制度建设、投入保障、行业发展、“契约化+信用”机制建设、人民群众满意六个方面进行评价。总分100分，其中人民群众满意评价权重占比20%。

A. 5.3 区红色物业工作评价结果可记入信用信息系统，并用于激励与问责。

表A.1 物业项目 红色物业工作评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价主体
党建引领	物业服务项目党组织与党的工作覆盖	项目负责人是党员或入党积极分子	2	考核组
		物业服务项目建立党支部（党小组）；或配合党建工作指导员开展工作，实现党的工作覆盖	2	
	业委会组织建设与党的建设	项目成立业委会	2	
		业委会成员中党员比例不低于60%	2	
		业委会成立党组织或派驻有党建工作指导员	2	
	红色物业党建联席会议落实	定期召开，每月不少于1次	2	
		设立红色物业议事厅，达到有党旗、有标识、有议事场所和设施、有工作制度、有议事会成员公示、有工作记录、有议事结果公示栏“七有”标准	2	
		议事制度健全，协商程序合理，责任主体明确，解决问题有力	2	
	党建共同体建设	社区、网格小区党组织和业主委员会党组织、物业服务企业党组织交叉任职	2	
		业主委员会成员、物业服务项目负责人担任社区兼职委员	2	
	共建联建	物业服务企业党组织参加社区、业主委员会党组织生活	2	
		物业服务企业党组织认领参与社区党建服务项目，每年不少于 2 项	2	

服务专业	人员、设备配备到位	物业服务项目负责人明确，职责清晰	2	考核组	
		各类专职人员足额配备	2		
		各类专业设施设备配备齐全	2		
	落实红色物业标准	红色物业工作标准落实 70%以上	2		
		物业服务各类行业规范标准落实 70%	2		
		积极提供红色物业+服务不少于 4 项	2		
	群众反映问题解决	12345政务服务热线办理系统、物业管理智慧平台投诉问题解决率	4		
		业主吹哨、业委会、物业服务企业、社区居委会响应报到率	2		
	服务专业化	对接市物业服务企业信用评价管理系统或市智慧物业管理平台	2		
		对接市物业服务企业信用评价管理系统党建模块或红色物业 APP 使用率	2		
环境美好	既有民用建筑	环境整洁，养护得当	小区卫生干净整洁	2	考核组
			小区绿化美观、覆盖到位	2	
			无乱搭乱建	4	
	设施齐备，生活便利	设施齐备，功能健全	设施齐备、功能健全	2	
			公共服务与商业服务满足业主需要	2	
			达到包头市物业服务企业信用评价管理系统2A（及以上）	2	
	管理规范，安全有序	24 小时值班及巡逻制度	24 小时值班及巡逻制度	2	
			车辆停放有序	2	
			外来车辆、人员管控到位	2	
	小区文化氛围浓厚	小区物理空间文化载体多元、内容丰富	小区物理空间文化载体多元、内容丰富	2	
			小区内社群组织、志愿组织活跃	2	

环境美好	老旧小区	环境整洁，养护得当	改造后有专业化物业管理，环境整治与维护效果好	2	考核组
			小区绿化保养得当	2	
			无新增乱搭乱建	4	
		设施齐备，生活便利	道路、公用事业设施、通信、电梯、停车场等设施改造升级明显	2	
			公用设施纳入社区物业维护	2	
			达到包头市物业服务企业信用评价管理系统A级以上	2	
		管理规范，安全有序	24 小时值班及巡逻制度	2	
			停车难问题明显解决	2	
			小区实行封闭或半封闭管理	2	
		小区文化氛围浓厚	小区文化氛围提升明显	2	
小区内有社群组织、志愿组织开展活动	2				
群众满意	群众满意度	小区物业综合服务满意度	5	业主	
		环境整治与维护满意度	5		
		生活便利满意度	5		
		业主问题反映、解决满意度	5		
		业主认同感	5		
		业主生活幸福感	5		
总分			100		

注：环境美好部分根据项目类型，分别按照既有民用建筑和老旧小区赋分。

表A.2 物业服务企业红色物业工作评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价主体
党建工作落实	党组织建设	物业服务企业成立党组织	2	物业主管部门
		物业服务项目建立党支部	2	
	党建工作标准落实	标准化+过硬支部建设	2	
		常态化党建机制健全	2	
共建联建参与	协商平台工作参与	企业负责人红色物业“党建联盟”和“联席会议”出席率	2	街道（乡镇）、社区
		项目负责人社区红色物业联席会议出席率	2	
		落实解决属于物业服务企业职责范围的问题	2	
	党建项目认领	认领社区党建服务项目，每年不少于 2 项	2	
	红色物业+服务	红色物业+服务数量不少于 4 项	2	
行业规范遵守	落实行业法规、规制	落实“三公开三透明三报告”要求	2	物业主管部门
		严格落实安全生产责任制，无安全生产事故	2	
	信用+契约	企业信用等级 A 级以上，无不良信用	2	
		加强行业自律，抵制行业不正之风，无违背契约行为	2	
服务质量提升	人员、设施足额配备	物业服务项目负责人明确，职责清晰	2	业委会
		各类专职人员足额配备	2	
		各类专业设施设备配备齐全	2	

	管理专业化	物业管理相关制度齐全	2	物业主管部门
		物业人员服务标准明确	2	
		物业人员服务技能持续提升	2	业委会
		全部项目管理能力	2	物业主管部门
	服务创新与品牌建设	特色服务、定制化服务事项不少于 2 项	2	业委会
		企业品牌建设成效显著	2	物业主管部门
社会责任履行	重大突发事件防控责任履行	应急信息发布及时	2	街道（乡镇）、 社区
		服从统一指挥	2	
	参与社会公益事业	参与社会公益活动不少于 2 次	2	
人民群众满意	群众满意度	履行服务合同满意	10	业主
		工作人员服务态度满意	10	
		物业维护养护满意	10	
		小区秩序安全满意	10	
		问题反映解决满意	10	
总分			100	

负面清单	出现因企业责任的重大安全生产事故	视事故后果扣 5-20分	物业主管部门
	出现因企业管理和服务引发的群体性事件	视事件影响扣5-10分	
	出现因企业管理和服务引发的重大负面舆情	视舆情影响扣5-10分	

表A.3 街道（乡镇）、社区红色物业工作评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价主体
协商议事 平台建设	街道（乡镇）红色物业党建联盟建设	组织架构完善	3	区市（开发区）物 业主管部门
		定期组织召开，每季度不少于 1 次	2	
		全程闭环流程运转	3	
	社区红色物业联席会议建设	定期召开，每月 1 次	3	
		设立红色物业议事厅，达到有党旗、有标识、有议事场所和设施、有工作制度、有议事会成员公示、有工作记录、有议事结果公示栏“七有”标准	2	
		议事制度健全，协商程序合理，责任主体明确，解决问题有力	3	
	平台解决问题的有效性	12345政务服务热线办理系统物业问题解决率	2	
		重点难点问题解决率	2	
业委会建设	业委会成立与覆盖	辖区内小区业委会覆盖率	3	区市（开发区）物 业主管部门
		党员比例不低于 60%，业委会覆盖率	2	
	业委会党组织建设	建立党组织/党工作覆盖的业委会比例	3	
		新建、换届新组建业委会党组织同步建立比例	2	
	业委会管理制度建设	业委会党组织前置讨论研究机制建立比例	2	
		业委会重大事项报备率	2	
		业委会纠错退出机制建设	2	

问题解决 机制建设	属地责任落实情况	列入社区重点督办事项	2	区物业主管部门
		辖区内各种渠道物业问题派件解决率	2	
		物业问题无群体性事件	2	
	问题反馈落实	社区党组织、街道（乡镇）党组织报到率	2	
		疑难问题协调上级相关部门解决比例	2	
信用建设	红色物业融入信用体系	出台社区红色物业工作信用积分管理办法	2	区市（开发区）物 业主管部门
		红色物业信用积分采集率	2	
	信用约束激励机制	信用激励应用场景数量	2	
		信用激励人员、组织数量	2	
投入保障	物业党建经费保障	物业服务企业党费全额返还达 100%	2	区市（开发区）物 业主管部门
		物业服务企业党组织经费 3000 元/年达 100%	2	
	老旧小区改造	老旧小区改造率	2	
		老旧小区改造资金贡献率	2	
		老旧小区改造满意度	2	
	智慧物业建设	取消 本段内容，分值加下一项	2	区市（开发区）物 业主管部门
		项目智慧化改造资金贡献率	4	
群众满意	群众满意度	物业问题反映解决满意度	10	业主
		业主权利保障满意度	10	
		街道（乡镇）红色物业工作综合满意度	10	
总分			100	

表A.4 区红色物业工作评价细则

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价主体
领导与组织建设	复杂类物业问题的高位统筹机制	列入区重点督办事项	3	市物业主管部门
		复杂物业问题解决率	3	
	红色物业联席会议制度建设	组织架构完善	2	
		定期召开，每半年召开不少于 1 次	2	
		全程闭环流转	2	
	物业行业党组织建设	物业行业党组织专职人员不少于 3 人	2	
	物业服务企业党组织和工作覆盖	辖区物业服务企业党组织与工作覆盖率	2	
		当年物业行业党员发展数量占应发展数量比率	2	
	红色物业考核督导体系建设	红色物业工作纳入属地绩效管理年度考核指标	2	
		红色物业在党建工作考核评价权重不低于 40%	2	
		对街道（乡镇）红色物业工作定期考评	2	
对物业服务企业“双随机、一公开”定期督查、考评		2		
规划与制度建设	制定区域红色物业发展规划和年度计划	出台区域红色物业发展规划	2	市物业主管部门
		制定红色物业发展年度计划	2	
	加强制度建设	制定业委会向社区党组织定期报告制定	2	
		制定业主大会、业主委员会印章使用监管制度	2	
		建立业委会候选人联审把关机制	2	
		出台红色物业创新性办法、举措数量	4	

投入保障机制	红色物业场所建设投入	建设红色物业服务中心	2	市物业主管部门
	老旧小区改造投入	老旧小区改造率	2	
		老旧小区改造资金贡献率	2	
		老旧小区改造物业覆盖率	2	
		老旧小区改造满意度	4	
红色物业专项资金投入	列支红色物业建设专项资金	2		
行业高质量发展	专业化	行业专业性活动、竞赛平台数量	2	市物业主管部门
		培训人员数量	2	
		物业技能大比武成绩	2	
	智慧化	物业服务智慧化企业占比	2	
		小区接入市物业管理智慧化服务平台比例	2	
	品牌化	辖区物业服务企业品牌数量	2	
区域红色物业子品牌开发		2		
“契约化+信用” 机制建设	红色物业融入全市信用体系	出台红色物业信用积分管理制度	2	市物业主管部门
		红色物业与全市信用管理一体化程度	2	
		信用激励引用场景丰富性	2	
		红色物业建设日常经费保障机制	2	
	契约化工作	物业服务企业、业主委员会、小区业主三方契约书签订率	2	
		契约纳入信用管理比例	2	
人民群众满意	群众满意度	物业问题反映解决满意度	10	业主
		红色物业工作综合满意度	10	
总分			100	

参 考 文 献

- [1] 中共中央办公厅印发《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》
 - [2] 《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)
 - [3] 包头市《关于进一步加强包头市住宅小区物业管理工作的实施意见》(包党办发[2018]32号)
 - [4] 包头市《关于印发加强物业行业党建工作的指导意见》(包组通字[2020]39号)
 - [5] 包头市《全市非公有制经济组织和社会组织党建工作经费保障暂行办法》(包组通字[2019]20号)
 - [6] 包头市《关于加强全市非公有制经济组织和社会组织党组织书记队伍建设的实施意见》(包组通字[2019]12号)
 - [7] 《包头市物业服务企业信用评价管理暂行办法》
 - [8] 《包头市物业服务企业信用评价记分标准》
 - [9] 《包头市物业服务企业信用评价系统操作及管理工作规程》
 - [10] 《包头市物业管理服务投诉热线管理工作规程》
 - [11] 《包头市物业管理星级评定办法》
 - [12] 《包头市物业管理考核办法》
-