

2023 年度秦皇岛市“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案

为贯彻落实河北省住房和城乡建设厅、河北省精神文明建设委员会办公室关于印发《开展“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》要求，进一步推广 2022 年度我市“加强物业管理，共建美好家园”试点工作经验，倡导社会正能量，促进物业管理水平进一步提升，营造共建、共治、共享的和谐社会氛围，满足广大人民群众对创建宜居、和睦、安全的美好家园需求，不断增强幸福感、获得感。结合我市实际，现就开展“加强物业管理，共建美好家园”活动，制定如下实施方案。

一、指导思想

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，围绕落实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》、市委市政府印发《关于加强物业管理提升新时代城市社区治理水平的若干措施》等精神，坚持党建引领，各方协作、共治共享，探索新模式新方法，努力提升物业管理服务品质，促进物业管理服务与社会基层治理深度融合，构建党委领导、政府组织、基层指导、业主自治、居民参与、企业服务的物业管理新格局，为广大居民营造整洁、有序、安全、舒适的生活环境。

二、基本原则

(一)坚持党的全面领导。加强社区党建，充分发挥街道社区党组织对住宅小区物业管理服务工作和共建“美好家园”活

动的领导作用，建立党建引领下的多方参与、协调运行机制，形成综合治理合力。

（二）坚持以人民为中心。把为人民谋幸福作为共建“美好家园”活动的出发点和落脚点，破解居民反映强烈的物业管理服务问题，提高业主自我管理能力，满足人民群众对美好生活需要。

（三）坚持共建共治共享。推动物业管理服务纳入社会基层治理体系，发挥政府部门牵头作用，调动职能部门、街道社区、业主委员会、广大业主、物业服务企业、社会组织的积极性，参加住宅小区物业管理服务，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。

三、工作目标

开展“美好家园”创建活动，以“科学规划布局美、整洁卫生环境美、民风文明身心美”为目标，到2023年底，全市物业管理服务问题大幅下降，住宅小区物业管理服务水平明显提升，建成一批管理规范、服务优良、环境宜居、安定和谐的“美好家园”小区。创建“美好家园”小区八项主要工作目标（具体标准详见附件2）。

（一）小区所在街道社区党组织能充分发挥党建引领物业管理的作用，物业服务企业党组织健全。

（二）小区建立社区居委会、各类自治组织和物业服务企业的多方协调运行机制。

（三）小区内负责各项事务的相关政府管理部门职责明确，执法进小区，形成良好的部门协作机制。

（四）小区实施专业化物业管理，服务规范，物业服务企业在省物业服务行业管理信息系统中的企业数据和项目数据详实，信用等级 B 级以上，近一年无行政处罚记录，公共收益及支出透明公开。

（五）小区环境整洁，公共部位及设施设备保养到位、运行良好，无违规搭建、占用堵塞消防通道等现象。

（六）小区物业服务费用收取规范。

（七）小区业主对物业服务满意度高，满意度达到 90% 以上。

（八）小区氛围和谐，物业服务企业能结合群众需求，主动开展植树增绿、增设休闲设施等工作，积极提供各类便民服务活动。

四、创建步骤

（一）制定活动方案。各县区结合当地实际制定具体实施方案，成立领导小组，明确责任领导、责任部门、工作联系人，并 8 月份前完成动员部署，实施方案于 8 月 30 日前报市住建局备案。

（二）组织活动实施。各县区根据实施方案组织开展“美好家园”创建工作，10 月 30 日前，各县区组织完成申报工作，对于申报的“美好家园”住宅小区，提供创建工作宣传视频（时间不超 5 分钟）、创建经验、按内容顺序组卷（提供佐证资料），完成 3 项申报材料初审并完成实地核查工作。

“美好家园”住宅小区申报数量，海港区不少于 10 个，开发区不少于 5 个，其它县区不少于 3 个。

（三）检查复核验收。11月20日前，市住建局抽取物业管理专家组成专家组对已确定的市级“美好家园”小区进行集中审核，公布一批市级“美好家园”小区创建名单。

（四）及时总结经验。各县区要全面梳理总结活动开展情况、主要做法、取得成效、工作亮点、存在问题及下步工作建议，汇总形成工作报告。同时将申报的“美好家园”小区基本情况介绍、经验材料于10月30日前报市住建局物业科。

五、工作措施

以“党建引领、文化助推、文明创建”为抓手，努力把住宅小区建设成为“文明、和谐、平安、幸福”的宜居环境，广大人民群众共享创建成果。

（一）党组织健全，作用发挥显著。社区党组织、物业服务单位党组织在上级党组织领导下，协助街道、社区发挥党建引领物业管理的作用明显。社区党组织班子、社区居委会、物业管理委员会与业主委员会成员交叉任职，建立社区党组织牵头，居（村）委会、物业管理委员会、业主委员会、物业服务企业参加的住宅小区物业管理协调机构或联席会议制度，形成党组织领导下的多元主体共同参与治理的格局。

（二）成立业主委员会或小区自管组织，运行规范。合法选举产生业主委员会并及时备案，小区自管组织经过社区认定，在各级物业管理委员会监督下运行良好。业主委员会监管机制健全，建立了业主委员会成员任前诚信承诺和失信惩戒制度，规范业主委员会成员履职行为；建立健全业主委员会工作信息公开制度，公开业主大会议事规则、管理规约、专项维修资金

管理规约和业主委员会会议决定等重要信息，加强专项维修资金和公共收益使用监管，保障业主的知情权。

（三）小区业主和谐共处，物业企业、业主及业委会（小区自管组织）之间关系融洽。业主委员会或小区自管组织作用发挥明显，积极为业主解忧，有效调解邻里纠纷；物业服务企业严格落实物业服务合同内容，主动接受物业管理委员会、业主、业主委员会监督，及时改善服务品质提高服务质量，与业主关系融洽，无较大信访事件。

（四）小区建立社区居委会、物业管理委员会、业主委员会（小区自管组织）、物业企业各方联动运行机制。建立物业管理矛盾纠纷调处、物业管理联席会议制度，明确各方责任主体、权利、责任、义务，建立以党建联席会议为主体的恳谈会、协调会、听证会多层次的物业管理工作体系和多方议事平台，推行住宅小区物业管理事务、公共收益和专项维修资金等信息公开，对涉及物业管理重大事项和问题，街道、社区、引领广大居民群众有序参与事前、事中、事后监督。基本实现“小纠纷不出小区、一般纠纷不出社区、重大纠纷不出县区”的目标。

（五）物业管理相关部门职责明确。执法进小区，形成良好的部门协作机制。建立街道党组织领导、部门协同、多方参与的住宅小区综合治理领导体制和社区“吹哨”、部门“报到”的综合执法进小区的联动机制；严格落实《秦皇岛市物业管理条例》，按照“谁主管、谁负责”的原则，落实相关部门工作职责，强化日常巡查、联合处置、反馈督办，推动各相关职能部门各司其职、依法履责。

（六）住宅小区实施专业化物业管理，物业服务规范。物业服务企业 2021 年以来无行政处罚记录，公共收益及公共开支透明公开，公示及时；物业服务企业合法合规进驻小区，严格按服务合同履行职责，工作人员着装统一、礼貌和气、服务热情，开展从业人员安全教育、业务培训、能力提升经常，业主无因物业服务问题较大以上投诉事项。

（七）住宅小区环境整洁。公共部位及设施设备维护、保养到位、运行良好，无违章搭建；消防通道畅通、标线标识清楚明显，无阻挡、占用堵塞现象；实现垃圾分类投放和收集，已安装自助固体垃圾分类回收设备，生活垃圾分类投放回收设施数量符合要求，标识明显，外观整洁，符合卫生要求。小区环境整洁优美，绿化绿植管理符合要求，无毁绿减绿的行为；小区内道路平整、亮化到位、排水畅通、车辆停放摆放整齐有序。

（八）物业服务费用收取规范。整体收费率不低于 95%，业主对物业管理服务满意度高。物业企业严格按前期物业服务合同或物业服务合同公示服务内容、收费标准，严格按约定价格收费，无违规提高收费标准行为，无被市、县市场价格监管部门行政处罚记录。

（九）积极推进智慧住宅小区建设。物业企业积极开展线上线下拓展服务，开发建设物业管理智慧服务平台，安装智慧物业管理终端，协调电力、卫生健康、供水、供热、燃气等部门开通服务，开展家政、伴老、养老、订餐、送餐、代购、维修等便民服务，基本实现居民生活缴费不出小区的目标。

（十）积极完善便民服务设施，增强文明建设氛围。结合群众生活需求，增设自行车停车棚、推动电动自行车充电设施、植树增绿、增设休闲运动健身设施。利用传统节日举办小区文娱活动，开展“文明家庭”“文明楼院”和争当“文明居民”活动，形成尊老爱幼，邻里团结的新型人际氛围；开展志愿者服务活动，关心弱势群体，提供暖心便民服务，积极开展为群众做实事办好事活动。开展平安小区建设，开展法制宣传教育活动，提高居民守法用法意识，联合职能部门依法严厉打击各种违法犯罪活动，彻底消除“黄、赌、毒”现象，小区社会秩序良好。

六、工作要求

（一）提高思想认识。各县区要提高思想认识，把共建“美好家园”与牢固树立为民办实事、解民忧的有机结合，以此项活动作为推动物业管理融入基层社区治理的有力抓手，作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，促进社会各方积极参与基层社会治理，形成共建共治共享的良好格局。

（二）加强组织领导。各县区要根据活动安排要求，结合工作实际，精心策划，严密组织，争取社会各界理解和大力支持，共同推动活动开展，确保活动取得实效。

（三）严格项目评选。入选的“美好家园”项目小区必须具备三个条件，一是符合“美好家园”评选标准。二是根据住宅小区实际，结合业主需求，积极为小区业主办好事，得到广大业主认可。三是物业服务内容、收费标准公示规范，无违规乱收费行为。以业主满意度衡量“美好家园”的重要标准。要

积极引入第三方评价机构对居民业主满意度开展评价，保证居民满意度调查真实性。

（四）加强宣传引导。各县区要做好共建“美好家园”活动的政策宣传和舆论引导工作，利用各种媒体扩大影响力，营造社会各界关心、支持住宅小区共治共建共享的良好氛围。

附件：1. “美好家园”小区申报表

2. 秦皇岛市“美好家园”住宅小区评选标准

3. “美好家园”典型案例经验材料行文格式

附件 1

“美好家园” 小区申报表

基本信息	小区名称		地址	
	小区类别	☐ 专业化物业管理“美好家园”小区 ☐ 社区托管及居民自管“美好家园”小区		
	物业企业			
申报材料	(内容不超过 500 字)			

业委会意见	签章： 年 月 日
属地社区 (物业管理委员会) 意见	签章： 年 月 日
属地街道（乡镇） 意见	签章： 年 月 日
县区住建局意见	签章： 年 月 日
市住建局意见	签章： 年 月 日
备注	

（上报区住建局 1 份，市住建局 1 份）

附件 2

2023 年秦皇岛市“美好家园”住宅小区评选标准

工作内容	分值	考核标准	资料项目	是否符合要求
1. 住宅小区党组织健全，作用发挥显著 (10 分)	3	1. 社区建立党组织，作用发挥明显，资料全面的计 3 分，资料不全的酌情扣分。	小区内公示图片	
	2	2. 物业企业在服务住宅小区项目部设有党组织，作用发挥明显，资料全面的计 2 分，资料不全的酌情扣分。	物业企业党组织机构图，党员名单汇总表，党员先锋岗公示栏等证明图片	
	3	3. 住宅小区有党员教育、活动室，经常开展活动，资料全面的计 3 分，资料不全的酌情扣分。	党员教育记录、图片、活动室图片等	
	2	4. 住宅小区管理建立协调机制，定期召开物业管理联席会议，资料全面的计 2 分，资料不全的酌情扣分。	联席会议制度、会议记录本等	
2. 住宅小区成立了业主大会，运行	3	1. 合法选举产生业主委员会并及时备案，或成立小区自管组织，并运行良好。资料全面的计 3 分，资料不全的酌情扣分。	业主委员会备案表	

规范。 (10 分)	2	2. 业主委员会监管机制健全，建立了业主委员会成员任前诚信承诺和失信惩戒制度，规范业主委员会成员履职行为。资料全面的计 2 分，资料不全的酌情扣分。	业主委员会各项制度	
	2	3. 建立健全业主委员会工作信息公开制度，公开业主大会议事规则、管理规约、专项维修基金管理规约和业主委员会会议决定等重要信息。资料全面的计 2 分，资料不全的酌情扣分。	业主大会议事规则、管理规约、专项维修资金管理规约和业主委员会会议决定	
	3	4. 加强专项维修资金和公共收益使用监管，保障业主的知情权。资料全面的计 3 分，资料不全的酌情扣分。	信息公开图片	
3. 住宅小区业主和谐共处，物业服务企业、业主及业委会（小区自管组	1	1. 业主委员会作用发挥明显，积极为业主服务解忧，有效调解邻里纠纷，计 1 分，业主委员会发挥作用不明显不计分。	会议记录、纠纷调解登记	
	1	2. 物业服务单位严格落实物业服务合同内容，主动接受业主、业委会监督，及时改善服务品质提高服务质量，与业主关系融洽，计 1 分。资料不会，未	物业服务合同、业主意见处理记录	

组织)之间关系融洽。 (5分)		达到要求不计分。		
	3	无较大信访和越级信访事件,计3分。有过此类事件发生不计分。	街道证明材料	
4.小区建立社区居委会、业主委员会(小区自管组织)、物业服务企业三方联动运行机制。 (5分)	2	1.建立物业管理矛盾纠纷调处、物业管理联席会议制度,明确各方责任主体、权利、责任、义务,建立以社区党建联席会议为主体的恳谈会、协调会、听证会多层次的物业管理工作体系和多方议事平台。资料全面计2分,资料不全酌情扣分。	各项会议制度、会议记录	
	3	2.推行住宅小区物业管理事务、公共收益和专项维修资金等信息公开,对涉及物业管理重大事项和问题,街道、社区、引领广大居民群众有序参与事前、事中、事后监督。基本实现“小纠纷不出小区、一般纠纷不出社区、重大纠纷不出县区”的目标。资料全面计3分,资料不全酌情扣分。	公共收益和专项维修资金等信息公开图片,纠纷调解记录	
5.物业管理相关部门职责明确,执	2	1.建立街道党组织领导、政府负责、部门协同、多方参与的住宅小区综合治理领导体制和社区“吹哨”、部门“报到”的综合执法进小区的联动机制。	各项制度、会议记录、活动记录	

示进小区， 形成良好的 部门协作机 制。 (5 分)		资料全面计 2 分，资料不全酌情扣分。		
	2	2. 严格落实《秦皇岛市物业管理条例》，按照“谁主管、谁负责”的原则，落实相关部门工作职责。资料全面计 2 分，资料不全酌情扣分。	街道社区明确职能的相关文件	
	1	3. 强化日常巡查、联合处置、反馈督办，推动政府各相关职能部门各司其职、依法履责。资料全面计 1 分，资料不全不计分。	各部门巡查、执法记录	
6. 住宅小区 实施专业化 物业管理， 物业服务规 范，物业服 务企业近 1 年无行政处 罚记录，公 共收益及公 共开支透明	3	1. 物业服务单位合法合规进驻小区开展物业服务，严格按照服务合同履行职责，计 3 分。未严格按照法规执行不计分。	中标通知书、物业服务合同	
	5	2. 工作人员着装统一、礼貌和气、服务规范，物业服务企业经常开展从业人员安全教育、业务培训、能力提升培训。资料全面计 5 分，资料不全酌情扣分。	从业人员日常工	
	2	3. 近一年来无行政处罚记录。计 2 分，否则不计分。		
	3	4. 公共收益、公共开支、公共维修资金使用公开及时。资料全面计 3 分，资料不全酌情扣分。		

公开。 (15 分)	2	业主无重大投诉事项。计 2 分，否则不计分。		
7、住宅小区 环境整洁，公 共部位及设 施设备保养 到位、运行良 好，无违章搭 建、占用堵塞 消防通道等 现象，实现垃 圾分类投放 和收集。 (15 分)	2	1. 环境面貌整治优美，加强对现有绿化的管理，无毁绿减绿的行为，共计 2 分，有一处未达规划要求扣 0.5 分。	小区现场图片、绿化养护方案	
	2	2. 小区内道路平整、亮化到位、排水畅通，清洁卫生、车辆摆放整齐有序，共计 2 分。有一处乱贴乱挂、乱停乱放、排水设施堵塞等现象扣 0.5 分。	现场图片，排水、保洁、车辆秩序维护方案	
	3	3. 公共部位及设施设备按规定检查、保养，运行良好，共计 3 分。有一处未按规定检查、保养，设施运行不畅，甚至损坏的扣 0.5 分。	设备维护保养方案、保养记录	
	3	4、小区内无建章搭建，畅通、标线标识清楚明显，无被私家车、杂物阻挡、占用堵塞现象，共计 3 分。有一处未按规定执行的扣 0.5 分。	消防通道标线标识现场图片、占用通道清理整治方案	
	5	5. 小区实施垃圾分类，已安装自助固体垃圾分类回收站，生活垃圾分类投放回收设施数量符合要求，标识明显，外观整治，符合卫生要求，共计 5 分。	自助固体垃圾分类回收站图片、生活垃圾分类投放回收设施图片	

		有一处未符合要求的扣 0.5 分。		
8. 住宅小区物业服务费用收取规范, 收费率不低于 95%, 小区业主对物业管理满意度高. (10) 分	5	物业企业严格按前期物业服务合同或物业服务合同约定价格收费, 无违规提高收费标准行为, 整体收费率 95%以上, 计 5 分。资料不全, 未达到要求不计分。	前期物业服务合同、物业收费帐目及说明	
	5	2. 业主对物业服务满意度高, 无责任问题在媒体、信访投诉。资料不全, 未达要求不计分。	业主满意度调查表, 县区级物业主管部门证明材料	
9. 积极推进智慧住宅小区建设。(10 分)	6	1. 物业企业积极开展线上线下拓展服务, 开发建设物业管理智慧服务平台, 安装智慧物业管理终端, 协调电力、卫生、供水、供热、燃气等部门开通服务, 资料全面的计 6 分。资料不全面的酌情扣分。	物业管理智慧服务平台相关资料、智慧物业管理终端图片和使用说明	
	4	开展家政、伴老、养老、订餐、送餐、代购、维修等便民服务。基本实现居民生活缴费不出小区的目标, 资料全面的计 4 分, 资料不全的酌情扣分。	服务清单、服务记录	

10. 积极完善便民设施，增强文明建设氛围。 (15 分)	2	1. 增设自行车停车棚、推动电动自行车充电设施，计 2 分，车棚未设置扣 1 分，充电设施未设置扣 1 分。	项目建设方案、现场图片资料	
	2	2. 增设休闲运动健身设施，计 2 分，否则不计分。	项目建设方案、现场图片资料	
	2	3. 利用传统节日举办小区文娱活动，资料全面计 2 份，否则不计分。	活动方案、现场图片资料	
	4	4. 提供暖心便民服务，积极开展为群众做实事、办好事活动，资料全面计 4 分，否则不计分。	活动方案、现场图片资料	
	3	5. 开展“文明家庭”、“文明楼院”和争当“文明居民”活动，资料全面计 3 分，否则不计分。	活动方案、现场图片资料	
	2	6. 开展平安小区建设。开展法制宣传教育活动资料全面计 2 分，否则不计分。	宣传资料、条幅等图片资料	
得分：				

“美好家园”典型案例经验材料行文格式

（范 例）

一、基本情况（包含小区名称、地址、建筑面积、户数、物业服务企业名称、小区获得的荣誉等。不需要体现物业服务企业的企业资质等信息，小区应使用在民政部门备案的名称）。

二、活动开展情况（应体现 2023 年 3 月以来“美好家园”活动开展的具体工作）。

三、工作成效和亮点（应突出 2023 年 3 月以来“美好家园”活动带来的变化、前后对比照片）。

四、项目八项原则要求满足情况（应对照八项原则要求，逐条说明该项目的实际情况；另外，第七项原则要求应体现业主评价情况、业主满意度的具体数值，若有做第三方评估的，应体现第三方评估情况；企业是否存在行政处罚的核实证明）。

五、至少为群众办一件实事（应体现 2023 年 3 月以来为群众办理的便民服务实事，实事应注明时间）。

六、媒体报道情况（应体现 2023 年 3 月以来的媒体报道情况）。