

ICS 01.040.04
CCS A12

DB3710

威海市地方标准

DB 3710/T 133—2021

红色物业建设规范

Specification of CPC construction leading property service

2021-07-22 发布

2021-08-01 实施

威海市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 党建引领.....	2
4.1 政治建设.....	2
4.2 组织建设.....	3
4.3 制度建设.....	4
4.4 保障机制.....	5
5 融合共治.....	6
5.1 基层导向.....	6
5.2 共建联建.....	6
5.3 社会协同.....	7
5.4 业主自治.....	8
5.5 落实反馈.....	8
6 行业共塑.....	9
6.1 队伍建设.....	9
6.2 服务提升.....	9
6.3 品牌育成.....	10
6.4 信用建设.....	10
6.5 责任履行.....	11
7 精致共建.....	11
7.1 设施配套.....	11
7.2 环境整治.....	11
7.3 物业覆盖.....	12
7.4 文化培育.....	12
7.5 智慧赋能.....	13
8 美好共享.....	13
8.1 全域推进.....	13
8.2 幸福和谐.....	13

附录 A(资料性)红色物业工作评价体系说明.....	15
A.1 总则.....	15
A.2 小区(项目)红色物业工作评价(见表 A.1)	15
A.3 物业服务企业红色物业工作评价(见表 A.2)	15
A.4 镇(街道)、社区红色物业工作评价(见表 A.3)	16
A.5 区市(开发区)红色物业工作评价(见表 A.4)	16
表 A.1 小区(项目)红色物业工作评价细则.....	17
表 A.2 物业服务企业红色物业工作评价细则.....	20
表 A.3 镇(街道)、社区红色物业工作评价细则.....	23
表 A.4 区市(开发区)红色物业工作评价细则.....	25

前 言

本文件按照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。

本文件由威海市委组织部、威海市住房和城乡建设局提出、归口并组织实施和评估。

本文件主要起草单位：威海市住房保障公共服务中心、山东大学、山东青年政治学院。

本文件参与起草单位：山东华叶企业管理咨询有限公司、威海市物业管理协会。

本文件主要起草人：李少星、赵伟、楼苏萍、李瑞玲、盛潇涵、张银妮、王超、刘笃章、王春武、王安、隋伟。

红色物业建设规范

1 范围

本文件规定了红色物业建设党建引领、融合共治、行业共塑、精致共建、美好共享的主要内容。本文件适用于威海市域城市建成区范围内住宅小区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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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
 GB/T 38237 智慧城市 建筑及居住区综合服务平台通用技术要求
 GA 1283 住宅物业消防安全管理
 DB3710/T 119 威海市精致城市评价指标体系
 《威海市物业管理办法》 威海市人民政府令第69号

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、GA 1283、DB3710/T 119界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色物业 CPC construction leading property service

围绕城市住宅小区物业服务中的突出问题与居民需求，坚持以人民为中心的发展理念和深入群众、为民办实事的工作作风，通过强化以行业党建为基础的党建引领工作体系与组织体系、完善多元主体协同参与小区物业管理和社区治理的融合共治机制，推动物业服务行业的专业化能力提升，最终使业主幸福感和满意度持续增强的物业管理工作体系或物业服务类型。

3.2

物业服务企业 property service enterprise

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。

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

环境和物业管理委员会 environment and property management committee

在一定物业管理区域内，由社区党组织、居民委员会组织成立，负责配合政府和专业部门履行物业管理相关职责的组织。

3.5

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。

3.6

智慧小区 smart residential area

以物联网、云平台、大数据、移动通信等信息技术为基础，通过居民、物业服务企业及公共管理者的共同参与和维护，实现小区范围内多源数据信息的感知、采集、整合和集成处理功能，为小区住户提供智慧化宜居环境的新型小区类型。

4 党建引领

4.1 政治建设

4.1.1 总体统筹

4.1.1.1 红色物业的规范化建设，应始终坚持和加强党的领导，贯彻以人民为中心的发展理念，落实精致城市建设要求，遵循实事求是、因地制宜、创新发展的原则，结合各地发展实际，统筹推动各项工作落到实处。

4.1.1.2 建立统筹协调机制，将红色物业工作纳入全市精致城市攻坚突破重点任务和城市基层党建“一事一品牌”内容，研究制定红色物业年度和阶段性目标规划。区市（开发区）、镇（街道）应将“红色物业”工作作为“书记项目”重点推进。

4.1.2 责任分工

4.1.2.1 市级层面负责全市红色物业建设总体部署，研究决定涉及威海全域红色物业发展的重大事项、重要政策和重要改革举措。

4.1.2.2 区市（开发区）层面负责对辖区内红色物业建设工作的组织领导，建立由组织、住建、民政、市场监管、城管执法等部门组成的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。

4.1.2.3 镇（街道）层面应统筹做好辖区内物业服务管理监督管理工作，推行镇（街道）党（工）委负责人召集成立红色物业党建联盟制度，社区党组织、物业服务企业、共建单位、派驻职能单位及辖区内有关企业等参加，共同研究解决社区自身无法解决的复杂事项。

4.1.2.4 社区层面负责指导辖区内物业服务企业、业主委员会开展党建工作，将业主委员会和物业服务企业党建纳入社区党建范畴，抓实社区物业党建联建，构建社区治理框架下的新型物业服务管理综合体系。在居民委员会下设环境和物业管理委员会，引导社区各方力量有序参与物业管理。

4.2 组织建设

4.2.1 物业管理行业党组织

4.2.1.1 建立完善“市物业管理行业党组织—区市（开发区）物业管理行业党组织—物业服务企业党组织—网格（小区）物业服务项目党组织”四级组织体系。

4.2.1.2 市及区市（开发区）物业主管部门应做实物业管理行业党组织，按照市级不少于7人、区市（开发区）不少于3人的标准，配备专职工作人员，负责做好本区域物业行业党建工作。

4.2.2 物业服务企业党组织

4.2.2.1 物业服务企业有3名以上正式党员的，应建立党支部，组织关系隶属所在社区党组织或物业管理行业党组织；物业服务项目有3名以上正式党员的，应建立党支部，组织关系隶属物业服务企业或所在地物业行业党总支，并接受所在社区党组织领导。

4.2.2.2 对没有党员的物业服务企业，区市（开发区）、镇（街道）应选派党建工作指导员指导开展党建工作。

4.2.2.3 区市（开发区）应加大物业服务企业党员发展力度，单列党员发展指标，争取职工25人以上的物业服务企业全部有党员，每个物业服务企业、物业服务项目每年至少培养1名入党积极分子。市、区市（开发区）物业管理行业党组织兜底做好未建立党组织的物业服务企业发展党员工作。

4.2.2.4 物业服务企业党组织推行“标准化+过硬支部”建设，严格落实“三会一课”、主题党日、民主评议党员等党内组织生活制度，通过开展“亮身份、比形象，亮承诺、比服务，亮业绩、比奉献”三亮三比等系列活动，提升物业服务企业党建工作质量，打造过硬支部和红色先锋队。

4.2.2.5 区市（开发区）应建立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，将物业服务企业党建工作情况作为行业评先树优、诚信考核等的重要依据。

4.2.3 业主委员会党组织

4.2.3.1 业主委员会党组织关系隶属所在社区党组织，在社区党组织领导下开展工作，负责前置研究讨论业主委员会重大事项，引导党员业主积极发挥先锋模范作用，听取业主意见建议，维护业主合法权益。

4.2.3.2 已成立的业主委员会，凡符合成立党组织条件的，应同步建立党组织。新建、换届新组建的业主委员会，凡符合成立党组织条件的，应同步建立党组织，并将党组织建立情况纳入业主委员会备案内容。不具备建立党组织条件的业主委员会，由镇（街道）党（工）委选派党建工作指导员，实现党的工作全覆盖。

4.2.3.3 加大业主委员会成员中党员占比，新成立、新换届业主委员会成员中党员比例不低于60%，现有业主委员会应通过改选、补选、发展党员等方式逐步提高党员比例。鼓励党员业主担任业主委员会主任，党员业主委员会主任应兼任业主委员会党组织书记。

4.2.3.4 加强业委会成员候选人审核把关力度，区市（开发区）物业主管部门应明确不宜作为业主委员会成员候选人的人选的具体情形，建立镇（街道）党（工）委和住建、政法、信访等部门参加的联审把关机制。

4.2.3.5 镇（街道）、社区党组织应指导业主委员会建立党组织前置讨论研究机制，并写入业主大会议事规则、管理规约，业主委员会根据授权召集表决物业服务企业选聘、环境改造、公共设施完善、动用大额维修资金等重大事项，应经业主委员会党组织研究提出意见后，再由业主委员会进行讨论决定，结果向社区党组织报告。

4.3 制度建设

4.3.1 政策引领

市、区市（开发区）应依据国家、省有关推行红色物业、推动物业行业高质量发展、提升基层治理水平等指导性和法规性文件精神，结合精致城市建设进程、红色物业发展实际和人民群众需求，不断对标先进经验，加强前瞻性研究，系统谋划、适时推出引领本区域红色物业可持续发展的战略规划、指导性意见和规范性文件，并推动实施红色物业发展近期行动计划。

4.3.2 党建共同体建设

4.3.2.1 建立健全社区、网格（小区）与业主委员会、物业服务企业党组织成员交叉任职机制。镇（街道）、社区党组织应推荐符合条件的社区“两委”成员、网格党支部书记、党员干部、党员业主参加业主委员会成员选举，通过相关程序进入业主委员会，有条件的可以担任业主委员会主任。

4.3.2.2 健全社区、网格（小区）党组织兼职委员制度，吸纳符合条件的业主委员会成员、物业服务企业负责人担任社区“两委”兼职委员，负责日常沟通联系和问题协调。

4.3.2.3 区市（开发区）应深化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，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。

4.3.3 行业性法规制度建设

4.3.3.1 市物业主管部门应积极推动红色物业工作地方立法，不断健全完善落实行业规章制度。区市（开发区）物业主管部门应建立物业服务企业“双随机、一公开”定期督导检查制度，推动提升物业服务质量。

4.3.3.2 完善对业主委员会的监督管理制度，区市（开发区）物业主管部门应牵头制定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、业主委员会印章等应由社区党组织代管。建立镇（街道）、社区党组织领导下的业主委员会纠错和退出机制，加强对业主委员会的履职监督。市物业主管部门应牵头制定业主委员会管理规约和党建工作指南、业主大会议事规则等规范文本。

4.3.3.3 建立“三公开三透明三报告”制度，物业服务企业对其服务标准和价格、投诉渠道和方式、公共收益信息实行“三公开”，对组织人事、财务收支、工作信息实行“三透明”，对工作情况定期向物业主管部门、社区党组织、业主委员会实行“三报告”。

4.3.3.4 区市（开发区）物业主管部门应对物业服务企业“三公开三透明三报告”执行的情况进行监督检查，对落实整改不到位的，视情况采取约谈、通报及记入信用档案等措施。

4.3.4 标准体系建设

市、区市（开发区）物业主管部门应组织实施现行红色建设标准、物业服务企业服务标准、小区星级管理标准、智慧小区建设标准等，持续构建内容完备、覆盖广泛、服务精细、治理精准的红色物业建设标准化体系。

4.4 保障机制

4.4.1 长效投入

4.4.1.1 健全红色物业日常经费保障机制，落实物业服务企业党费全额返还、党组织工作经费税前列支等政策，确保每个物业服务企业党组织每年经费不少于 3000 元。

4.4.1.2 鼓励社区党组织每年从为民服务专项经费中列支一定的经费，通过设立党建工作项目等方式，引导和支持物业服务企业党组织开展党建联建等活动，提升社区物业服务质量。业主委员会党组织活动经费、场所由所在社区党组织予以保障。

4.4.1.3 拓宽红色物业基础设施改造投入渠道，落实《威海市物业管理办法》关于商品住宅专项维修资金、房改房维修资金增值收益统筹使用的规定，实行商品房维修资金部分统筹和房改房维修资金全部统筹，简化使用程序，提高使用效率。

4.4.1.4 建立红色物业重点示范项目常态化投入机制，把重点示范项目建设和培育纳入精致城市建设预算，培育红色物业重点示范项目。区市（开发区）应列支专项资金，用于红色物业建设项目的奖补激励，支持红色物业发展。

4.4.2 服务阵地

4.4.2.1 市级红色物业党建基地应丰富党建文化长廊、智慧中心、党员和志愿者之家、红色物业大讲堂等功能和内涵，在行业党建、文化展示、智慧管理、人员培训等方面，发挥好全域红色物业“党建主阵地、文化主窗口、智慧总枢纽、培训大本营”的引领作用。

4.4.2.2 区市（开发区）红色物业服务中心应展示区市（开发区）红色物业的战略规划、发展路径、经验举措和示范亮点，红色物业服务中心实现议事调解、行业培训、专业指导、智慧管理、服务企业等功能。

4.4.2.3 推动落实物业服务用房配置要求。依托党群服务中心等场所，设立红色物业服务窗口，为居民提供物业交费、业务办理、意见咨询、投诉受理等“一站式”服务。鼓励物业服务企业自主创办红色服务驿站。

4.4.3 督导考核体系

4.4.3.1 市级应将红色物业工作纳入年度目标绩效管理考核标准，作为各级党组织书记抓基层党建述职评议考核的重要内容，提高在党建工作考核评价中的分值权重。市、区市（开发区）党建工作领导小组、红色物业联席会议成员单位等，应对辖区内红色物业工作定期调度、实地调研、现场观摩，并将日常督导调度情况纳入年度考核。

4.4.3.2 市物业主管部门应健全完善红色物业示范项目考核评价办法，推动红色物业示范项目的动态化星级管理，引领红色物业示范小区、示范项目建设。

4.4.3.3 区市（开发区）应建立完善包括住建部门、镇（街道）党工委、社区党组织、业主代表共同参加的物业服务企业考核评价机制，健全主管部门季度抽查、业主半年测评、街道社区年度考核的实施办法，业主评价权重应占 60%以上。考核结果应纳入企业党组织星级评定和企业诚信评价体系。

4.4.3.4 红色物业工作评价体系见附录 A。

5 融合共治

5.1 基层导向

5.1.1 一线发现问题

5.1.1.1 市、区市（开发区）物业主管部门应每年组织机关干部深入基层、下沉一线，开展走访摸排活动，形成“走访—排查—整改—回访”的常态化工作闭环。

5.1.1.2 建立社区物业问题风险评估预警机制，当小区物业问题风险隐患达到中级以上时，应自动列为走访、回访重点小区，由区市（开发区）组织、住建、城管执法、镇（街道）、社区等共同参与问题摸排，共同制定解决方案。

5.1.2 动态收集问题

5.1.2.1 镇（街道）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）“红盟议事厅”、“居民说事群”、“网格说事岗”等居民议事场所，推选一批热心服务居民群众、具备一定物业管理和法律知识的居民代表，面对面讨论问题，了解群众呼声。

5.1.2.2 镇（街道）、社区应积极整合专兼职网格员、服务志愿者、调解员等多方面力量，动态收集社区人、房、物、事、情等相关信息，及时发现、动态掌握治安防范、安全防控、便民服务、环境整治等事关居民切身利益的问题。相关信息应与物业服务企业共享。

5.1.3 畅通诉求渠道

市、区市（开发区）物业主管部门应依托12345政务服务热线、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，采取线上线下相结合的形式，建立多层次、常态化的问题反映渠道。

5.1.4 建立问题清单和工作台账

区市（开发区）物业主管部门、镇（街道）、社区应针对从各种渠道摸排、收集、投诉的物业问题，建立问题清单与工作台账，实行销号管理制度。

5.2 共建联建

5.2.1 党建联建

5.2.1.1 社区、网格（小区）党组织应在小区红色物业党建工作中牵头抓总、组织推动，吸纳业主委员会、物业服务企业党组织实施开放式组织生活，实现组织联建、党课联上、活动联办、工作联抓。

5.2.1.2 物业服务企业、业主委员会党组织应与社区、网格（小区）党组织签订党建联建协议或结成联建对子，每年认领或参与社区党建服务项目不少于2个。

5.2.2 协商共治平台建设

5.2.2.1 镇（街道）、社区党组织应依托红色物业党建联盟和红色物业联席会议两大平台，完善创新协商议事、合力共治工作机制。

5.2.2.2 镇（街道）党（工）委应推动红色物业党建联盟议事协商制度化、规范化、常态化，由镇（街道）党（工）委主要负责人担任红色物业党建联盟总召集人，定期组织居民委员会、业主委员会、物业服务企业、驻区单位、相关部门等共同解决物业问题，对群众反映集中的问题，应举一反三，开展专项整治行动。

5.2.2.3 社区红色物业联席会议应逐步向网格（小区）下沉，有条件的网格（小区）可通过设立“红盟议事厅”、“网格红枢纽”等场所，将社区党组织领导下的网格（小区）、业主委员会、物业服务企业党组织协同联动机制实体化、平台化。

5.3 社会协同

5.3.1 “吹哨报到”机制

镇（街道）、社区党组织应依托协商议事共治平台、网格化服务管理平台、智慧物业综合信息服务平台等，建立“居民吹哨、业主委员会与物业服务企业报到”、“业主委员会与物业服务企业吹哨、社区党组织报到”、“社区党组织吹哨、镇（街道）党组织与有关部门单位报到”的多层级联动响应制度，形成“民有所呼、我有所应”工作机制。

5.3.2 “网格（小区）发现、社区呼叫、分级响应、协同处置”机制

5.3.2.1 镇（街道）党（工）委应推动“街呼区应、上下联动”工作机制向社区、网格（小区）延伸，形成全链条的居民诉求反映和解决通道。对小区反映和发现的物业问题和事项，由社区、网格（小区）党组织统筹力量解决；对社区解决不了的事项，及时上报各相关平台，向街道、区市（开发区）及时流转、交办，相关责任单位限时办理，办理结果作为对各部门年度考核的重要内容。

5.3.2.2 市、区市（开发区）应健全完善物业领域重大突发事件应急处置机制，对社区呼叫的重大紧急事项即时响应、力量下沉、协同联动处置。

5.3.3 “物业+执法+服务”综合管理机制

市、区市（开发区）红色物业联席会议应发挥统筹协调、综合协调、优化服务作用，组织推动物业主管部门、城管执法部门及公安、民政、人社、市场监管、财政、大数据管理等部门定期开展横向联动检查督导工作。

5.3.4 红色物业与网格化治理融合机制

镇（街道）、社区应在有条件的红色物业服务阵地建设“网格红枢纽”、“网格法庭”等载体，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。

5.3.5 社会力量协同参与机制

镇（街道）、社区党组织可结合网格（小区）治理需要和居民多层次多样化需求，通过政府购买服务、公益创投等市场化方式，有序吸纳各类市场主体、社会力量、公益组织作为“红色物业合伙人”，以资金、产品、专业服务 etc 参与红色物业建设。

5.3.6 多元化物业志愿服务机制

5.3.6.1 壮大红色志愿力量。市、区市（开发区）、镇（街道）、社区应着力培育以机关事业单位党员、物业服务企业党员、社区在职或离退休党员等为骨干，以青年志愿者和民间志愿服务力量为补充的多元化志愿服务队伍。

5.3.6.2 打造红色物业志愿服务阵地。依托各级红色物业党建基地、新时代文明实践中心等场所，建设红色物业志愿者U站、青年志愿者服务站等，实行联合建设、共同管理、共同使用。在威海市志愿者服务平台创建红色物业志愿服务子平台，区市（开发区）应积极参与子平台建设，不断壮大红色物业志愿者队伍规模。

5.3.6.3 开展红色物业志愿服务行动。打造“志愿红心汇”红色物业志愿服务品牌，镇（街道）、社区应引导驻区单位、专业性社会组织等将物业志愿服务作为共驻共建的重要内容，推行“初心崇善”、“公益食堂”等物业行业公益行动，加强与工会、团委、妇联等群团组织的密切合作，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。

5.4 业主自治

5.4.1 业主委员会党组织及业主委员会

5.4.1.1 业主委员会党组织应注重发挥党员业主的带头作用，通过发放倡议书、组织签订承诺书等形式，动员业主主动按时交纳物业费，对无故拒缴物业费的按规定予以公开，并纳入个人信用评价体系。同时，从业主委员会党员成员中确定义务监督员，定期组织居民群众、驻区单位等对物业服务企业履行合同情况进行监督评价。

5.4.1.2 业主委员会应按照业主大会的要求和委托，对涉及物业服务管理的重大事项、重要问题，组织业主参与事前、事中、事后的全过程监管，增强业主意识。

5.4.2 网格（小区）社群组织

鼓励社区、物业服务企业党组织引导小区居民根据个人兴趣爱好、专业特长，成立相应的网格（小区）社群组织，由居民中的党员担任社群组织召集人，组织网格（小区）居民开展图书阅览、学习交流、艺术创作、文体娱乐、健康养生、亲子活动以及社会公益行动等活动，丰富居民群众精神文化生活，促进邻里合谐和文明创建。

5.4.3 网格（小区）居民

区市（开发区）、镇（街道）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。

5.5 落实反馈

5.5.1 重点任务攻坚

5.5.1.1 市、区市（开发区）物业主管部门应确定红色物业年度重点攻坚任务，并制定具体工作方案，明确工作目标和完成时限，推动解决群众反映强烈的难点堵点问题。

5.5.1.2 市物业主管部门应依托“爱山东”APP（威海站）开设“红色物业”专栏，设置投诉上报、处理、监督、结果反馈全闭环工作流程，建立投诉分级响应机制、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，直至投诉事项处置完毕，提升物业管理问题处理时效。

5.5.2 跟踪督导评估问效

5.5.2.1 市、区市（开发区）、镇（街道）、社区应在承诺时限内对群众反映的各类物业问题做出反应、回复和处理。落实销号管理制度，对问题积压多、解决成效差、群众反映强烈的责任主体，应由上级党组织或主管部门进行约谈或公开通报，并纳入年度考核评价体系。

5.5.2.2 区市（开发区）应建立物业服务企业服务清单、业主委员会权责清单、镇（街道）和社区党组织考核评价清单“三张清单”，根据有关清单承诺和实际执行效果做出综合评价，将评价结果纳入三方年度工作考核。

6 行业共塑

6.1 队伍建设

6.1.1 红色教育

市、区市（开发区）、镇（街道）、社区党组织在物业行业党员队伍中组织开展“比党建看初心、比服务看为民、比诚信看品牌、比技能看素质、比精致看发展”的“五比五看”等创新性特色化党建活动，引导党员立足岗位做贡献。

6.1.2 人才培养

深化与职业院校人才联合培养机制，市、区市（开发区）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、专业技能人员和其他从业人员开展轮训，全市每年培训人数不少于3000人。

6.1.3 载体平台建设

市、区市（开发区）物业主管部门应常态化开展全员岗位大练兵活动，周期性组织集中授课、知识竞赛、技能比武等专业性活动，搭建物业工作竞赛平台，积极推荐优秀人才参加国家级、省级物业技能大赛，不断提升物业服务企业专业能力素质。全市一般应每年举办一次物业技能大比武。

6.2 服务提升

6.2.1 服务人员配备

物业服务企业应根据物业项目的规模，合理配备相应数量的项目经理、客户服务、秩序维护、设施设备维护、卫生保洁及绿化养护等专职人员，完善设施和场所配备，确保小区物业服务项目有序运转。

6.2.2 管理制度

物业服务企业应建立规范的设施设备维护制度、房屋及公共部位维护制度、秩序维护管理制度、重大事项报告及应急响应制度、环境清洁管理制度、园林绿化管理制度、消防安全管理制度、装修管理制度等物业服务相关的制度，确保各项制度落地实施，保证日常管理的规范运行。

6.2.3 服务质量标准

6.2.3.1 物业服务企业应根据新建与老旧或封闭式与开放式等小区分类，落实国家、省、市物业服务等级标准，按照物业服务合同要求，履行小区公共卫生清洁、绿地植被养护、设施设备维护、公共秩序维护等物业服务，建设环境宜居、秩序井然的小区环境。

6.2.3.2 物业服务企业应建立物业服务人员的服务标准，做到语言规范、动作标准、仪容整洁、风纪严明、尊重客户、合作友好、耐心热情。

6.2.3.3 物业项目（小区）负责人应佩戴实名制标牌，做到熟悉业务，履约守信，勤于协调，管理有序。严格执行每日自查，采取电话或走访的方式加强与业主住户的沟通，并做好书面记录，每年走访不低于总户数的50%。

6.2.3.4 客服人员应热情主动，登记准确，处置及时，事后回访，秩序人员应做到在岗尽责，防范到位，引导得当，举止文明。

6.2.3.5 清洁人员应按时保洁，垃圾日清，定期灭害，环境整洁。

- 6.2.3.6 维修人员应约时不误，工完料清，住户签收，件件落实。
- 6.2.3.7 绿养人员应及时灌溉，按时修剪，清除杂草，防治虫害。
- 6.2.3.8 公共秩序员应佩戴统一的“社区协管员或红色物业秩序员”标识，做到准时上岗，举止规范，爱岗敬业。

6.2.4 服务创新

物业服务企业应运用管理创新、模式创新、技术创新等多种方式，深度挖掘业主全链条、全生命周期的服务需求，积极拓展餐饮、家政、康养、托管、教育以及婚丧嫁娶等领域的特色化、定制化服务事项。

6.3 品牌育成

6.3.1 市级“红色物业”品牌

6.3.1.1 市级物业主管部门应发挥统筹推动作用，深入挖掘红色物业的品牌精神与文化内涵，多形式、多渠道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，广泛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，持续举办“红色物业 情暖万家”大型惠民主题活动，推广红色物业 LOGO 和吉祥物等品牌形象，全方位塑造红色物业品牌。

6.3.1.2 市级物业主管部门应牵头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，通过举办全国红色物业工作研讨会议、与省内外党校高校共建党建教学示范点等形式，不断扩大红色物业品牌的影响力。

6.3.2 区市（开发区）“红色物业”子品牌

区市（开发区）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，经市物业主管部门同意后对外发布，与“威海红色物业”品牌共同构成全域红色物业的品牌矩阵。

6.3.3 物业服务企业品牌

市、区市（开发区）应鼓励物业服务企业结合企业发展战略和业务布局，系统谋划“威海红色物业”品牌框架下的企业品牌、项目品牌和服务品牌，制定完善的品牌建设规划、行动路径和保障措施。

6.4 信用建设

6.4.1 融入全市信用体系建设

6.4.1.1 区市（开发区）应建立健全物业服务企业、物业项目信用积分管理制度，探索将物业服务企业、服务项目工作信用积分情况纳入全市信用管理计分系统、实行一体化管理。

6.4.1.2 镇（街道）、社区应建立健全党员、社区居民、双报到单位和个人、志愿者等参与社区红色物业工作的信用积分管理办法，完善信息采集、报送以及纳入海贝分系统管理的方式方法。

6.4.2 “契约化+信用”约束激励机制

6.4.2.1 区市（开发区）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。

6.4.2.2 市、区市（开发区）、镇（街道）、社区可通过设立红色信用银行、信用集市等形式，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，充分调动党员群众参与红色物业工作的积极性。

6.4.3 行业自律

6.4.3.1 物业行业协会及其所属专业委员会应针对行业自律建设的共性问题，制定发布行业自律公约。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，逐步引导规范物业市场的准入与退出秩序。

6.4.3.2 物业服务企业应加强制度建设和反腐倡廉教育，持续完善内部自律与外部监督相结合的机制，自觉杜绝行业不正之风。

6.5 责任履行

6.5.1 物业服务企业应坚持社会效益和经济效益的有机统一，自觉承担社会公共责任，主动融入社区综合治理。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，服从政府和镇（街道）、社区的统一指挥，勇于担当、积极作为。

6.5.2 物业服务企业应积极投身社会公益活动，在扶危济困、关爱他人、救助弱势群体等方面弘扬正能量，传播真善美，树立良好社会形象。

7 精致共建

7.1 设施配套

7.1.1 镇（街道）、社区应结合群众公共服务需求，依托社区服务中心、小区物业用房、商业用房等场地设施，积极引入教育培训、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，满足居民日常基本公共服务需要。不具备设施配置条件的小区，市、区市（开发区）应引导大中型公共服务机构建立定期流动供给机制，为居民提供图书阅览、便民服务常态化活动，物业服务企业应配合提供相应场地组织与服务。物业服务企业也可组织社区团购等活动，提高居民消费的多样性。

7.1.2 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，根据社区居民实际使用需求，按照经济实用、功能集成的原则，统筹设置党建活动室、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，应严格按照建设审批规定履行程序。

7.1.3 物业服务企业应积极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。

7.1.4 物业服务企业应会同业主委员会，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，改善小区交通管理，优化交通秩序。可以市场化方式，采取在住宅小区内部增划停车位、建设立体停车场等措施，缓解住宅小区停车难问题。对拟将小区内公共部位改为停车位的，应依法征得相关业主的同意。

7.2 环境整治

7.2.1 物业服务企业应与镇（街道）、社区密切配合，多措并举推进小区环境整治。对小区内乱搭建、乱堆放、乱停车、乱晾晒、乱开挖、乱种植、乱装修、乱设管线、乱开门窗、违规养犬养家禽、噪音等

影响居民生活的违法违规行为，物业服务企业应及时劝阻制止，不听劝阻的，报请社区居民委员会协助配合处理，同时以书面形式向镇（街道）执法单位报告。

7.2.2 物业服务企业应加强小区公共空间的安全管理，加强对小区建筑工程、公共活动场所、交通出行、社会治安、自然气象、居民健康、危险物品等与居民安全密切相关领域的制度建设、设备维护和日常监管，提升安全风险预警与处置能力。

7.2.3 市、区市（开发区）物业主管部门、镇（街道）、社区应以市级网格化治理信息系统、城市综合管理信息系统及大数据服务应用等为依托，加强住宅小区内人、地、物、组织、事件等的信息实时采集和动态管理，为居民安全提供保障。

7.3 物业覆盖

7.3.1 市、区市（开发区）应把引入物业专业化服务作为实施老旧小区改造的先决条件，并由物业主管部门牵头，按照“一区一策”的原则，统筹推进老旧小区改造后的物业跟进与覆盖工作。

7.3.2 对物业服务可实行商业化运作模式的改造小区，应由社区党组织、业主委员会等共同协商，按规定程序选聘物业服务企业。

7.3.3 对暂不具备商业化运作条件的改造小区，可采取多种方式，实现小区物业服务全覆盖。按照“谁改造、谁接管”的原则，支持符合条件的物业服务企业参与小区改造，同等条件下优先考虑改造参与企业开展小区后续物业服务。支持社区党组织领办公益物业，通过政府扶持和小区物业收费等方式，满足无物业服务企业进驻的小区需求。探索、鼓励有实力的国有物业服务企业对多个改造后的老旧小区实行“集中兜底”式服务。

7.3.4 市、区市（开发区）物业主管部门应建立健全老旧小区住宅专项维修资金归集、使用、续筹机制，促进小区改造后的维护更新保持良性循环。

7.4 文化培育

7.4.1 优秀传统文化

市、区市（开发区）、镇（街道）、社区、物业服务企业和社群组织，应利用演出舞台、家长学校、未成年学校、宣传长廊、阅报栏、宣传栏等平台载体，积极组织开展丰富多彩的社区文化活动，加强红色革命文化、中华优秀传统文化、地方特色文化等的宣传、展示和推广，弘扬社会主义核心价值观，营造浓厚的文化氛围。

7.4.2 社区睦邻文化

社区、网格（小区）、物业服务企业可通过鼓励社群组织开展各类活动、举办惠民进社区服务活动和社区睦邻文化节等方式，弘扬以邻为伴、以邻为善、以德为邻的道德规范，倡导邻里之间互知、互敬、互帮、互信、互促，引导业主树立“以小区为家”、“以小区为荣”的意识，加深邻里情感交流，建设和谐社区。

7.4.3 红色物业文化

7.4.3.1 物业服务企业宜根据小区空间特点，设立红色物业文化展示长廊，拓展红色物业 LOGO、吉祥物及各类温馨提示标牌等的覆盖场景。在小区主出入口、业主休闲场所、公共通道等重点位置，物业服务企业应统筹设置红色物业服务公示栏、红色物业标志、红色物业服务场景宣传栏，展示企业管理文化和小区邻里文化。

7.4.3.2 物业客服中心主题墙应突出区域红色物业内涵，并由各区市（开发区）根据区域文化特点统一命名，如：主题“红色物业 情暖家园”，侧题原则上统一为“XXX 小区业主服务站+企业全称”。成

立党支部的企业或项目，应加挂党组织全称标牌。客服场所应设置“党徽+党建引领红色物业”、“Logo+红色物业提示内容”等醒目标识，具备条件的还宜标记“红色物业3米微笑服务提示线”、红色物业志愿岗、文明服务志愿岗等内容。

7.4.3.3 物业管理区域内的专业设施应采取定期排查安全隐患措施，对管线、设备间等设施全面设置“党徽+党建引领红色物业+红色物业警示内容”的警示提示牌。

7.5 智慧赋能

7.5.1 智慧小区建设

按计划、分步骤对全市老旧小区进行智慧化改造，改造后老旧小区应达到三星级智慧小区标准，新建小区应达到四星级智慧小区标准。智慧小区实现与全市智慧管理平台无缝对接。

7.5.2 智能互联基础设施建设

物业服务企业应积极配合城市供水、供电、供气、供暖等专业运营单位，推进城市老旧小区的智慧化改造，促进计量装置和控制系统的改造升级，协助推动车辆智能充电系统、智能快递柜、智能垃圾分类箱、无人售卖机、无人图书借阅机等终端设施的普及推广。物业服务企业应结合小区日常管理和应急服务的需要，推进小区信息提示屏、公共应急广播、环境监测等信息系统建设，提升公共信息及时发布和预警能力。

7.5.3 智慧管理平台建设

市物业主管部门应综合运用大数据、云计算等技术，建设红色物业大数据中心，搭建具有日常监督、登记备案、信用信息管理、住宅专项维修资金监管等功能的全市智慧物业综合信息服务平台，开发APP客户端，推进全市物业行业相关信息的有序汇聚、深度共享和数据关联分析、高效处理，实现物业管理智慧缴费、智慧报修、智慧投诉、智慧投票以及行业诚信智慧考核，为物业服务企业开展商务服务、家政服务、房屋租赁等新型物业服务提供精准数据信息，推动传统物业向智慧物业迁跃升级。

8 美好共享

8.1 全域推进

8.1.1 “红色引擎”示范创建

市、区市（开发区）物业主管部门应聚焦党建工作、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“红色引擎”示范创建行动，培育红色物业示范小区标杆。

8.1.2 “全域物业一片红”示范镇（街道）（社区）建设

市、区市（开发区）物业主管部门应积极培育红色物业全域高质量覆盖典型，强化工作引领，加大综合投入，加强宣传推介，打造一批示范镇（街道）和社区，并总结形成可复制可推广的经验，达到典型带动、全面促进的效应。

8.2 幸福和谐

8.2.1 服务满意

8.2.1.1 物业服务企业应加强与业主的全领域、多层次沟通，针对业主反映问题或投诉情况，应严格执行每日自查，并做好书面记录和及时反馈工作。应建立健全走访住户制度，每年走访户数应不低于小区总户数的70%。

8.2.1.2 物业服务企业应持续倾听居民诉求，以契约化方式合理扩展服务内容，主动推动服务事项向社区教育、社区文化活动、社区公共空间品质提升等准公共产品性质的服务延伸，促进物业服务由单一的标准化服务向标准化与定制化服务相结合、由单一的物理环境服务向物理与虚拟环境服务相结合、由单一的居民体外感知服务向身心情感并重的服务转变，不断提升群众的获得感和幸福感。

8.2.2 调查评价

市、区市（开发区）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等形式，通过问卷调查、电话调查、网络调查等多种途径，周期性开展红色物业工作群众满意度调查。满意度调查应涵盖市、区市（开发区）工作评价、镇（街道）、社区工作评价、住宅小区评价、业主委员会评价、物业服务企业评价等。满意度调查结果应与部门和镇（街道）、社区、业主委员会、物业服务企业的年度综合考核结果相挂钩。

8.2.3 权利保障

8.2.3.1 市、区市（开发区）、镇（街道）、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，建立多元化问题反映渠道，让居民群众和业主的合理诉求第一时间得到回复和解决。社区应引导业主有序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。

8.2.3.2 镇（街道）、社区应依法依规保障业主大会罢免物业服务企业的合法权利，建立法律援助机制，增强业主主体感。

8.2.4 关系和谐

8.2.4.1 镇（街道）、社区、网格（小区）党组织、业主委员会、物业服务企业应积极组织开展节日文艺汇演、社区趣味运动会、艺术作品创作、公益志愿行动等，以活动为媒加深社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会等主体之间的交流互动和情感认同，促进参与物业管理服务的各方关系和谐。

8.2.4.2 镇（街道）、社区应发挥网格（小区）管理员、小巷管家、楼长、退休党员以及专业司法调解人员、提供专业服务的“红色物业合伙人”的作用，及早发现和协调解决业主和物业服务企业之间的各类矛盾纠纷，营造文明和谐的小区环境。

附 录 A
(资料性)
红色物业工作评价体系说明

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，依据威海市红色物业建设规范，制定本评价标准。

A.1.2 红色物业建设评价体系包括小区（项目）红色物业工作评价、物业服务企业红色物业工作评价、镇（街道）（社区）红色物业工作评价和区市（开发区）红色物业工作评价。

A.1.3 红色物业评价以自然年度为评价时间单元，一年评价一次。

A.1.4 红色物业工作评价应遵循以下原则：

- 客观公正原则。评价应运用科学合理的方法，按照严格规范的程序，对物业服务小区的红色物业建设水平及各级红色物业建设工作开展情况进行客观、公正的反映。
- 统筹兼顾原则。评价应注重过程性控制指标与结果性指标的统筹兼顾，不同基础条件红色物业建设成效的统筹兼顾。
- 激励约束原则。评价结果应与各评价对象信用激励、工作奖惩、管理优化等挂钩，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 小区（项目）红色物业工作评价（见表A.1）

A.2.1 小区（项目）红色物业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 小区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，每个小区样本数量不得少于业主总家庭户数的30%。

A.2.4 小区红色物业评价得分可用于红色物业小区（项目）星级评定。得分90-100分为五星级红色物业小区（项目）；得分80-89分为四星级红色物业小区（项目）；得分70-79分为三星级红色物业小区（项目）。三星以下的，只考核得分，不评定星级。

A.3 物业服务企业红色物业工作评价（见表A.2）

A.3.1 物业服务企业红色物业工作评价由各区市（开发区）物业主管部门组织实施，采取物业主管部门、镇（街道）、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记入企业信用信息系统，作为物业服务企业信用评价、物业服务企业评先评优的重要依据。

A.4 镇（街道）、社区红色物业工作评价（见表A.3）

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

A.4.2 镇（街道）、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 镇（街道）、社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。

A.5 区市（开发区）红色物业工作评价（见表A.4）

A.5.1 区市（开发区）红色物业工作评价由市级物业主管部门负责组织。

A.5.2 区市（开发区）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 区市（开发区）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 小区（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	小区成立业委会	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	社区党组织生活吸收业主委员会党组织、物业企业党组织参加	2	
		物业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 平台、物业管理智慧平台投诉问题解决率	4	
		业主吹哨、业委会、物业企业、社区居委会响应报到率	2	
	服务智慧化	对接市智慧物业管理平台	2	
		红色物业 APP 使用率	2	
环境美好	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	2	
		公共服务与商业服务满足业主需要	2	
		达到四星级智慧小区标准	2	
	管理规范，安全有序	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	2	
		小区内社群组织、志愿组织活跃	2	

	老旧小区改造	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	
			达到三星级智慧小区标准	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	
小区内有助群组织、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：环境美好部分根据小区类型，分别按照新建小区和老旧小区赋分。

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	镇（街道）、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
		物业服务标准明确	2	
		物业服务技能持续提升	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	镇（街道）、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 镇（街道）、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	镇（街道）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 物业问题解决率	3	
		重点难点问题解决率	3	
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“书记项目”	2	区市（开发区）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	
	吹哨报到机制落实	社区党组织吹哨、镇（街道）党组织报到率	2	
		疑难问题协调上级相关部门解决比例	2	
“契约化+信用” 机制建设	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	物业企业党费全额返还达 100%	2	区市（开发区）物 业主管部门
		物业企业党组织经费 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	智慧小区“五星级”以上比例	2	
小区智慧化改造资金贡献率		2		
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	
		镇（街道）红色物业工作综合满意度	10	
总分			100	

表 A.4 区市（开发区）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“书记项目”	2	市物业主管部门
		复杂物业问题解决率	2	
	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	
	物业企业党组织和工作覆盖	辖区物业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	
		对镇（街道）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	
		智慧小区改造投入	“五星级”以上智慧小区比例	
	智慧小区改造投入	智慧小区改造资金贡献率	2	
		红色物业专项资金投入	列支红色物业建设专项资金	
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
		“五个专项提升”行动培训人员数量	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	
	契约化工作	物业企业、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	