

侯马市住房和城乡建设管理局 中共侯马市委社会工作部

侯住建函〔2025〕70号

侯马市住房和城乡建设管理局 中共侯马市委社会工作部 关于印发《开展“加强物业管理 共建美好家园” 活动实施方案》的通知

各乡人民政府、街道办事处、市房产服务中心、各物业服务企业：

现将《开展“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》
印发你们，请结合实际认真抓好落实。

侯马市住房和城乡建设管理局



（依申请公开）

中共侯马市委社会工作部

2025年7月28日



侯马市住房和城乡建设管理局 中共侯马市委社会工作部 开展“加强物业管理 共建美好家园”活动 实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院、省委省政府和市委、市政府关于破解基层治理“小马拉大车”突出问题、提升物业服务管理和物业党建联建水平和中央纪委国家监委、省纪委监委、市纪委监委关于物业领域突出问题专项整治工作的有关决策部署，以及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）等有关精神，按照省住房和城乡建设厅、中共山西省委社会工作部关于《开展“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》的相关要求，强化社区物业党建联建，实现物业管理与基层社区治理深度融合，以高质量物业服务促进美好家园建设，不断满足人民群众对美好生活需要，根据临汾市住房和城乡建设局、中共临汾市委社会工作部《关于印发〈开展“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案〉的通知》，决定在侯马市物业行业和住宅小区范围内开展“加强物业管理 共建美好家园”活动。

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯

彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，围绕践行为群众办实事，满足人民美好生活的需要，依托侯马市促进物业管理行业健康发展局际联席会议机制，统筹推进党建引领、精神文明建设、街道（乡镇）属地管理、行政执法进小区、安全隐患防范、规范业主委员会（物业管理委员会）运行，提升物业服务质量等工作，进一步拓展物业服务范围，满足居民多样化居住服务需求，探索有效改进物业管理工作的方式方法，构建党委领导、政府组织、居民参与、企业服务的物业管理新格局。

到 2025 年底，选树我市服务优良、管理规范、环境宜居、特点鲜明、群众满意的“美好家园”小区，以点带面，促进我市住宅物业管理水平提升。

二、基本原则

坚持党建引领、人民至上、共建共治共享相统一的原则，充分发挥街道（乡镇）、社区党组织对住宅小区治理、物业管理工作和共建美好家园活动的领导作用，深化社区物业党建联建，推进物业服务领域党建全覆盖和住宅小区精神文明建设，强化街道（乡镇）、社区党组织对业委会（物管会）的指导监督，构建党组织引领下社区居民委员会、业委会（物管会）、物业服务企业协同运行机制，以服务居民为根本宗旨，结合城市更新、城镇老旧小区改造、完整社区建设、物业专项整治行动等工作，破解物业管理难题，规范服务行为、落实安全责任、整治物业企业履约

不到位、侵占业主利益等问题、拓展服务领域，推动物业服务线上线下融合，满足群众美好生活需要；以多元参与为路径，推动物业管理监督权下沉，融合物业管理与基层治理，调动各方主体积极性，实现决策共谋、建设共管、成果共享，以高质量物业服务赋能美好家园建设。

三、工作机制

成立“加强物业管理 共建美好家园”活动工作专班，各部门之间相互配合，明确工作职责，确保工作有序进行。

组 长：邱 君 市住建局局长、党组书记

贺三军 侯马市委社会工作部部长

副组长：常红跃 建设系统党委副书记

王林生 侯马市委社会工作部副部长

成 员：刘 杰 侯马市房产服务中心物业办主任

李宇翔 侯马市委社会工作部一科科长

办公室设在市房产服务中心物业办，主要负责该项活动的资料收集、整理、上报工作。

四、具体安排

（一）活动组织实施（2025年7月—10月）。市房产服务中心在住宅物业服务质量星级评价基础上，细化量化“美好家园”选树原则要求、参考标准，充分结合街道（乡镇）、社区对住宅项目的物业服务质量评价、业主满意度调查结果以及物业服务企

业积极参加街道、社区开展的各项工作并接受指导监督作为重要的考核标准，综合评分关注群众身边的急难愁盼问题和物业管理方面存在的短板弱项。组织开展活动效果评价，选树侯马“美好家园”小区，上报临汾参与市级“美好家园小区”评选，再由临汾从市级“美好家园”小区中择优推荐省级“美好家园”小区。

（二）参评资料报送（2025年8月20日前）。坚持自愿申报的原则，对创建过程各环节和结果充分公示公开。物业服务企业将小区案例经验材料（包括文字、图片、视频等，经验材料中需有图片印证）和案例亮点介绍（亮点介绍不超过200字）一并送交市房产服务中心参与临汾市级“美好家园”评选。

（三）复核典型案例（2025年10月10日前）。临汾市住建局选树并公布市级“美好家园”小区，同时从评选的市级“美好家园”小区中择优推荐省级“美好家园”小区。省厅对各市推荐的市级“美好家园”小区进行复核，选树省级“美好家园”小区。

（四）总结活动经验（2025年10月底前）。梳理总结活动开展情况、主要做法成效、存在问题和建议形成工作报告报临汾市住建局。根据临汾市住建局公布的市级“美好家园”小区名单，总结提炼可复制可推广的经验，组织开展典型案例宣传。

五、工作要求

各相关部门要充分认识共建美好家园活动的重要意义，将活动作为推进我市精神文明建设、强化社区物业党建联建、创新基

层社会治理、保障和改善民生的重要举措，精心策划、严密组织，争取社会各界支持，形成强大工作合力，共同推进活动开展，确保取得实效。

各物业服务企业要将此次创建“美好家园”小区活动，作为宣传展示我市物业服务行业高质量发展的契机，始终将群众满意度作为评价活动的首要指标，在住宅物业服务质量星级评价基础上，结合“美好家园”选树原则要求、参考标准等进行物业项目自我评估，积极参与此次创建活动，通过挑战自我新高度来挖掘企业物业服务水平提升潜力，为我市党建引领下物业管理深度融入基层治理及物业服务行业发展作出引领示范作用，持续加强和改进我市住宅物业服务质量，不断提高人民群众获得感、幸福感、安全感。

- 附件：1. “美好家园”小区原则要求
2. “美好家园”选树参考标准
3. “美好家园”典型案例经验材料（范例）

附件 1

“美好家园”小区原则要求

1. 小区业主对物业管理满意度高，满意度位于辖区前 5%（或者小区物业管理投诉率位于辖区后 5%），未发生较大安全事故或因管理不善造成的较大社会舆情。

2. 小区党组织健全，所在街道社区充分发挥党建引领物业管理的作用，所在小区建立社区居民委员会、业主委员会（物业管理委员会等）、物业服务企业等多方参与的协调运行机制。

3. 小区组织开展精神文明活动，宣传党的二十大精神和社会主义核心价值观，丰富群众文化生活。开展“物业服务+生活服务”模式，物业服务向养老、托幼、家政、快递收发等居民服务领域延伸，满足居民美好生活需要。

4. 小区选举产生业主委员会或组建物业管理委员会等自治组织，业主委员会或物业管理委员会等运行规范。

5. 小区显著位置公示相关部门投诉、咨询电话。相关部门执法进小区，形成良好的部门协作机制。

6. 小区实施专业化物业管理，物业服务规范，重大公共事件应急机制健全，物业服务企业 1 年内无行政处罚记录。

7. 小区环境整洁，共有设施设备维护到位，无违章搭建、占用堵塞消防车通道等现象，实现垃圾分类投放和收集。

8. 小区物业服务标准和收费等信息公示规范，物业费收费率不低于 95%。

附件 2

“美好家园”选树参考标准

指标类别	指标内容	分值
党建引领机制完善	1. 所在街道健全街道党（工）委统一协调，相关部门联动执法，协同解决物业管理问题的工作机制	20%
	2. 多方联动机制或联席会议制度有效落实，对涉及物业管理的重大事项、重要问题、重点工作能共同协商解决	
	3. 小区有党建活动场所，通过社区物业党建联建或选派党建指导员等方式，实现党的工作覆盖	
	4. 小区建立社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制	
	5. 小区组织开展精神文明活动，宣传党的二十大精神 and 社会主义核心价值观，丰富群众文化生活	
业主委员会和物业管理委员会等	1. 街道社区党组织做好业委会人选推荐把关工作，组织业主成立业主大会，选举产生业主委员会，或指导组建物业管理委员会，临时代行业主委员会部分职责	15%
	2. 业主委员会或物业管理委员会成员中的党员占比较高	
	3. 业主委员会或物业管理委员会定期向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息	
	4. 定期召开业主委员会或物业管理委员会会议，及时组织召集业主共同决策小区重要公共事务，并报告社区党组织和居民委员会	
物业管理服务规范高效	1. 物业服务企业信用状况位于全市前 5%	42%
	2. 小区业主满意度位于全市前 5%（或小区物业管理投诉位于全市后 5%）	
	3. 是否按照合同约定提供服务，物业费收费率 $\geq 95\%$	
	4. 小区物业服务水平明显提升（针对投诉举报事项，及时整改到位）	
	5. 按照合同约定对车位车库提供巡视巡查、保洁等服务，对物业服务区域内的基本秩序维护是否到位（如：是否采取合理措施保护业主人身、财产安全等）	
	6. 按照规定将服务的事项、服务等级、负责人员、收费项目、收费标准及公共收益、住宅专项维修资金等情况公示公开	
	7. 妥善维修、养护、清洁、绿化和管理物业服务区域内的业主共有部分设施设备	
	8. 擅自利用小区共用部位、共用设施设备经营，擅自占用业主共有道路，违规侵占小区公共收益	
	9. 协助配合充电设施安装运营单位实施安装建设情况	
	10. 履行物业服务企业的移交业务	

	11. 建成骑手友好社区	
	12. 开展“物业服务+生活服务”实践，物业服务向养老、托幼、家政、快递收发等居民生活服务领域延伸	
	13. 物业服务企业对于小区内违法违规行为巡查、劝阻、报告职责履行到位	
	14. 小区居民在物业服务领域集中整治中反映的问题均已解决	
部门 执法 和专 项服 务进 小区	1. 小区显著位置公示相关部门投诉、咨询电话	14%
	2. 小区显著位置公示供水、排水、供电、供气、供热等专业运营单位联系电话	
	3. 相关部门执法进小区，专业运营单位服务进小区	
	4. 小区无占用堵塞公共和消防通道、楼道无乱堆杂物现象	
	5. 小区电动自行车停放、充电有序规范	
	6. 小区实施垃圾分类	
	7. 小区文明饲养宠物	
安全 管理	1. 配合执法等部门联合检查情况（是否依法对“进楼入户”“飞线充电”等违规停放充电行为开展执法检查、检查劝阻）	9%
	2. 是否按照合同约定对服务区域内电动车堵塞占用疏散通道、安全出口等违规行为履行发现、制止并报告职责。	
	3. 是否按照消防救援等部门（机构）要求在小区开展宣传情况（如：是否在小区显著位置张贴《居民防火公约》，利用户外视频、楼宇电视、社区宣传栏、电梯轿厢广告等提示火灾风险，进行消防安全培训、观看火灾案例警示片、开展疏散演练情况）	
	4. 是否按照有关规定要求和合同约定，对住宅建筑外墙保温系统使用状况、架空层、防火日常巡查检查工作情况	
	5. 按照电梯维保合同约定督促电梯维保公司对住宅电梯进行日常巡查检查和维护保养，电梯出现故障后是否及时通知维保公司进行维修	
	6. 按照合同约定或者法律法规规定告知相关企业和个人装饰装修活动的禁止行为和注意事项，发现违法违规行为是否采取履行发现、制止并报告的职能	
	7. 制定维修资金申请、使用相关制度，记录完整，维修资金使用情况及时向业主公布	
加分项	累计3次及以上进入物业企业“红榜”名单（投诉少于10次）	1%

附件 3

“美好家园”典型案例经验材料

（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）。

二、活动开展情况（应体现 2025 年“美好家园”活动开展的具体工作）。

三、工作成效和亮点（应突出 2025 年“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；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（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 年以来的媒体报道情况）。