关于强化党建引领

加强和改进物业管理工作的实施意见

为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，全面落实《关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见》（中办发〔2019〕30号）《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》（建房〔2020〕92号）《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》（建房〔2020〕99号）的有关要求，坚持党建引领物业管理融入基层治理，坚持以人民为中心的发展理念，进一步加强和改进物业管理工作，推动物业服务向高品质和多样化转型升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，制定如下实施意见。

一、总体要求

全面强化党对物业管理工作的领导，推动物业管理融入基层治理，助推提升社区、小区治理水平；加快发展物业服务业，提升物业服务能力水平，推动物业服务线上线下融合发展，为居民提供更多样化、多层次的生活服务；健全物业管理法规政策体系，优化营商环境，培育优秀和头部物业企业，形成重庆物业服务品牌集群，不断提升人民群众居住品质。

二、推进物业管理融入基层社会治理

（一）加强党对物业管理工作的领导。健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，对涉及物业服务的重大事项、重要问题，街道、社区党组织要依托党建联席会、议事会、恳谈会等，组织党员、居民和有关各方有序参与全过程监督。鼓励流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，推动市、区县机关和企事业单位党组织、在职党员到小区、社区“双报到”，在居住小区参与社区治理、有效服务群众。推行社区“两委”成员与业主委员会、物业服务企业负责人“双向进入、交叉任职”，推动符合条件的社区党员骨干、在职党员通过法定程序担任业主委员会成员，提高业主委员会中党员比例。赋予社区党组织对物业服务企业的考核评议权，考核结果作为物业服务企业星级评定等的重要参考。

（二）提升物业服务企业、业主委员会、物业小区党组织覆盖率。推动在物业服务企业、业主委员会和小区、楼栋建立党组织，对暂不具备组建条件的物业服务企业，通过发展党员、积极招聘党员员工、选派党建指导员等方式开展党的工作。物业服务企业、业主大会、业主委员会等应当在社区党组织领导下开展活动。依托区县住房城乡建设部门和物业行业协会，指导区县建立健全物业行业党组织，指导加强物业服务企业党组织建设，探索制定完善物业服务企业党组织建设标准，促进物业服务企业党组织标准化建设。

（三）强化街道属地管理。健全街道党（工）委统一指挥协调，住建、公安、城管、市场监管等部门联动执法，协同解决物业管理问题机制。由街道党（工）委牵头，推动社区设立环境和物业管理委员会或物业服务中心并完善运行机制。街道社区党组织要在业主委员会组建和换届过程中把好选人资格关。严格落实业主委员会备案制度，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责；指导、参与物业承接查验和物业项目有序交接。

（四）推动城市综合管理服务进小区、进社区。依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制，推动城市综合管理服务向居住社区延伸。明确部门和单位职责清单，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

（五）健全物业矛盾纠纷调处机制。推动建立健全市、区县、街道、社区四级物业矛盾纠纷调处机构，积极吸纳物业服务行业专家、律师、人民调解员等参与物业纠纷调处，构建人民调解、行政调解、司法调解、仲裁、诉讼相互衔接的物业纠纷调解机制，引导群众依法表达诉求，及时解决各类矛盾纠纷。充分发挥基层综治中心和网格员作用，鼓励社会力量、行业协会参与物业纠纷调处，培育新型矛盾纠纷调处机构，推动实现物业纠纷多元化调处。

（六）提升物业服务企业公共应急能力。在突发公共事件应对期间，政府部门、街道及社区要指导物业服务企业开展应急工作，并给予物资和资金支持。物业服务企业要按规定制定应急预案，建设应急队伍，开展应急演练，合理储备应急物资，提升物业服务企业应急处置能力。

三、提升物业管理服务水平

（七）扩大物业服务覆盖范围。坚持把物业服务作为重要民心工程，做到住宅小区覆盖物业服务，有物业服务就有党建引领。注重以市场化方式为主渠道，扩大物业服务覆盖范围。对无物业小区，采取引入物业服务企业、街道社区党组织领办、社区物业服务中心等方式实现物业服务兜底。推进物业服务企业走出小区、走进社区，进而为城市服务。结合城市更新及城镇老旧小区改造等，积极引导居民协商确定长效管理模式，推动完善老旧小区物业管理长效机制。鼓励物业服务企业参与城市更新和城镇老旧小区改造，对暂不具备专业化物业管理条件的，由街道组织社区通过社区物业服务中心、社会组织代管或居民自治等形式，逐步实现长效管理全覆盖。

（八）健全物业服务标准。推进物业服务标准化建设。修订完善住宅物业服务等级标准和前期物业服务收费政府指导价标准，实现住宅物业服务清单化、事项化、标准化，推进物业服务质价相符。鼓励行业协会、物业服务企业完善商务楼宇、学校、医院等其他类型物业服务标准，推进其他类型物业服务标准化建设。

（九）提升物业服务质量。全面落实物业服务企业服务质量主体责任。物业服务企业要建立物业服务质量保障体系和物业服务投诉快速处理机制，推行物业服务质量第三方评估机制，定期对物业服务质量进行评定，监督物业服务企业按照合同约定提供质价相符物业服务，打造优秀物业服务项目。

（十）推动完善物业服务价格调整机制。严格落实住宅前期物业服务公开招投标制度，推动完善物业服务价格市场竞争机制。引导业主与物业服务企业在物业服务合同中约定物业费根据物业服务标准和物价指数等因素动态调整，并明确调整方式。发展改革部门会同住房城乡建设部门制定并公布住宅前期物业服务政府指导价基准价及其浮动幅度，建立完善动态调整机制。

（十一）拓宽物业服务企业融资渠道。鼓励商业银行向提供居家社区养老等生活服务的物业服务企业发放资产抵押、应收账款质押贷款，并参照贷款基准利率，结合风险分担情况，合理确定贷款利率。支持物业服务企业以企业未来收益权、土地使用权为担保发行债券。

（十二）推动物业服务企业转型升级。推进物业服务行业向现代服务业加快发展，鼓励物业服务企业通过兼并、重组等形式做大做强，推动物业服务规模化、品牌化经营，提升整体服务能力和服务水平。加大对优秀物业服务企业上市培训和指导，鼓励物业服务企业借助资本市场发展壮大，形成重庆物业服务品牌集群。

（十三）加强物业服务人才培养。推进物业服务人员职业技能等级认定工作，将物业服务人员职业技能水平纳入物业服务等级标准。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才，提升行业人员素质。鼓励高等院校、职业院校开展物业管理学科建设，培养专业性物业管理人才。鼓励物业服务企业建立居家养老服务队伍，加强岗位培训和定期培训。按规定落实物业服务行业从业人员培训费补贴、职业技能鉴定补贴等政策。

四、开展居家社区养老

（十四）支持物业服务企业发展居家社区养老。支持物业服务企业积极探索“物业服务+养老服务”模式，对居家养老的老年人按需求提供生活照料、康复护理、健康管理、精神慰藉等居家养老服务。鼓励物业服务企业设立养老服务专业机构，推动居家养老服务规模化、品牌化、连锁化经营。

（十五）提供日间照料服务。支持物业服务企业参与运营街道养老服务中心、社区养老服务站等，开展休闲娱乐、健康管理、老年教育文化、生活照护、人文关怀等日常活动，不断丰富老年人文化生活，加强对老年人的精神关爱服务，为老年人参与社区生活搭建平台。鼓励物业服务企业通过对企业食堂进行升级改造等形式，开辟长者助餐点。

（十六）参与居家适老化改造。鼓励物业服务企业参与居家适老化改造，对老年人居室地面、墙体、门窗、床椅、厨房、卫浴空间等进行居家适老化改造。大力推广物联网和远程智能安防监控技术的运用，通过对居家环境改善，智能监测跟进，辅助器具适配等，提高突发事件应对能力，降低老年人意外风险，提升老年人生活自理能力和居家生活品质。

（十七）鼓励发展智慧养老服务。鼓励物业服务企业参与开发居家社区养老服务智能终端、应用程序，拓展远程提醒和控制、自动报警和处置、动态监测和记录等功能。以失能、独居、空巢老人为重点，建立呼叫服务系统和应急救援服务机制，支持打造“互联网养老”模式，整合线上线下资源，精准对接助餐、助浴、助洁、助行、助医等需求与供给，为老年人提供“点菜式”便捷养老服务。

五、推进线上线下融合发展

（十八）开展智慧物业服务试点。组织推进智慧物业试点建设，指导行业协会、相关机构组织物业服务企业探索创新方式，建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，鼓励中小企业共享平台服务，提高资源整合能力，并积极为中小物业服务企业提供平台服务和技术支持，补齐中、小物业服务企业智慧服务短板。引导物业服务企业参与属地社区智慧化建设，加强数据对接，协助构建城市社区完整管理平台，提升社会治理能力，提高物业服务水平效率，增强业主幸福感。

（十九）推动设施设备管理智能化。鼓励物业服务企业进行设施设备智慧化建设，通过整合软硬件资源，逐步完善智慧化构架，使小区设施设备状态可视、业务可管、运营可控、节能高效，实现智慧化转型。通过大数据智能分析，实现对小区消防、电梯、输配电、窨井盖等设施设备动态监测和预警，有效防范、识别安全隐患。通过智慧化管理，科学合理制定设备运行时间表，强化节能、节水、节电控制，有效降低能耗。

（二十）提升居住社区安全管理智慧化。推动智慧安防系统建设和智能安防小区建设，为居民营造安全的居住环境。推广应用智慧门禁、智慧车管系统，为居民通行提升安全、便捷服务。加强对高空抛物、私搭乱建、侵占绿地等危害公共环境和扰乱公共秩序行为分析，及时报告相关部门，履行安防管理职责。监督物业服务企业加强对业主个人信息的保护，督促企业对采集到的业主个人信息、生物敏感信息、视频信息等与公安机关联网对接，防止信息泄露。

（二十一）推广业主决策智慧化。建设业主决策系统，明确业主决策系统规则，逐步实现业主电子决策数据与相关系统进行共享和对接。积极推广应用业主电子决策系统，支持开展业主大会、业主委员会选举、物业服务企业选聘等线上表决活动，提升业主参与决策小区管理相关事项的效率。

（二十二）融合线上线下服务。支持物业服务企业融合线上线下服务，鼓励物业服务企业依托智慧物业管理服务平台，为家政服务、电子商务、养老托幼、快递代收等生活服务提供便利。鼓励物业服务企业积极构建线上线下生活服务圈，通过智慧化物业管理服务平台与各类线上商务平台对接互联，连接居住社区周边餐饮、购物、娱乐等线下商业服务，为居民提供定制化产品和个性化服务。

五、强化物业服务监管

（二十三）加强物业维修资金使用和管理。建立统一的物业专项维修资金管理平台，实现物业专项维修资金交存、使用、查询等智能化管理。推动修订《重庆市物业专项维修资金管理办法》，进一步完善物业专项维修资金管理机制。

（二十四）建立完善物业行业信用监管制度。完善物业行业信用监管体系，根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道意见，采集信用信息，对物业服务企业和物业项目负责人进行信用监管，实施物业服务企业星级信用标识，强化信用标识在前期物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

（二十五）建立完善物业服务招投标制度。建立完善物业服务招投标制度，落实前期物业服务公开招投标制度，鼓励业主大会通过公开招投标形式选聘信用标识优秀的物业企业。对信用标识优秀的物业服务企业或物业项目负责人，在招投标时可给予加分奖励。

（二十六）建立完善物业服务公示制度。物业服务企业应在物业管理区域显著位置设立物业服务信息监督栏，如实公开物业项目负责人基本情况、物业服务内容和标准、收费标准、收费项目和标准、投诉电话、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、公共收益收支情况及其他特约服务收费内容等。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

（二十七）加强物业行业自律。加强物业行业协会建设，增强行业协会主动服务能力和服务意识。发挥行业协会纽带作用，及时总结分析行业发展问题并提出意见建议。加强行业自律，配合物业行业主管部门完善行业信用体系建设，推动形成更加公平公正公开的行业发展环境。监测并定期发布物业服务成本和计价规则，供业主和物业服务企业协商物业费时参考。

六、工作推进机制

（二十八）组织开展项目试点。组织物业服务企业开展以“巴渝先锋物业”、物业管理融入基层治理、“物业服务+生活服务”等为主要内容的转型升级试点，开展以政府引导、企业智慧物业管理服务及平台功能拓展、设施设备、车辆、安全管理智能化、融合线上线下服务等为主要内容的智慧物业试点，以及“物业服务+养老服务”为主要内容的物业服务企业居家社区养老服务试点。市、区县住房城乡建设部门要组织开展好试点，对试点企业或相关主体进行跟踪指导，帮助解决试点过程中的实际困难，积极指导试点单位享受相关支持政策，推进试点工作落地落实，及时梳理总结可复制、可推广的试点经验。对试点成效明显的项目或企业、单位，在物业管理、老旧小区改造及有关激励机制等支持政策方面予以倾斜，物业服务企业或物业项目负责人信用信息可按规定给予加分。

（二十九）组织开展政策培训。组织开展加强和改进物业管理工作政策培训，进一步理清加强和改进物业管理工作思路，指导区县及时梳理典型案例，收集试点数据和情况，适时分析评估，持续深入推进物业服务转型升级。

（三十）强化物业行业宣传。组织开展物业服务行业政策法规和物业服务的宣传，提升全社会对物业管理政策法规的认识。引导新闻媒体加大对物业服务行业正面报道，鼓励新闻媒体参与物业管理行业监督弘扬社会正能量。组织开展物业行业职业技能竞赛和最美物业人宣传选树活动，增强行业从业人员荣誉感和归属感。