

福建省住房和城乡建设厅文件

闽建房〔2024〕12号

福建省住房和城乡建设厅关于 印发《开展2024年度“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》的通知

福州、厦门、泉州、宁德市住建局，漳州、三明、莆田、南平、龙岩市城管局，平潭综合实验区交建局：

根据住房城乡建设部《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》要求，结合我省物业管理工作实际，我厅制定了《开展2024年度“加强物业管理 共建美好家园”活动实施方案》，现印发你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

福建省住房和城乡建设厅

2024年7月28日

（此件主动公开）

开展2024年度“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《2024年精神文明建设工作安排》（中宣发〔2024〕10号）、《关于深化城市基层党建引领基层治理的若干措施（试行）》（中组发〔2022〕2号），以及关于破解基层治理“小马拉大车”突出问题等有关文件、住房城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《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》等有关文件精神，按照住房城乡建设部2024年度重点工作安排，并结合我省物业管理实际，在全省住房和城乡建设系统开展2024年度“加强物业管理，共建美好家园”（以下简称“共建美好家园”）活动，制定如下实施方案。

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精神，践行为群众办实事，满足人民群众美好生活的需要，在全省物业管理行业和住宅小区开展共建美好家园活动，以建立物业管理多方参与的协调运行机制为重点，统筹推进党建引领、基层治理、精神文明建设、街道（乡镇）属地管理、行政执法进小区、规范业主委员会（临时物业管理委员会等）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 2024 年底，建成一批服务优良、管理规范、环境宜居、特点鲜明、群众满意的“美好家园”小区（“美好家园”小区原则要求及选树参考标准见附件），以点带面，促进住宅物业管理服务水平提升。

二、主要原则

（一）坚持党建引领。强化社区物业行业党建联建，推动住宅小区治理体系和精神文明建设，充分发挥街道社区党组织对住宅小区治理、物业管理和共建美好家园活动的领导作用，推进物业服务和企业党建全覆盖，强化街道社区党组织对业主委员会（临时物业管理委员会）的指导监督，推动社区物业党建联建，建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会（临时物业管理委员会）、物业服务企业协调运行机制，形成住宅小区多方参与治理合力。

（二）坚持以人民为中心。把服务居民、造福居民作为共建美好家园活动的出发点和落脚点，结合城镇老旧小区改造、完整社区建设、物业领域群众身边不正之风和腐败问题集中整治、物业公共收益“点题整治”、物业党建联建等工作，破解居民反映强烈的物业管理问题，提高业主自我管理能力，满足人民群众美好居住生活需要。积极拓展物业服务范围，引导物业服务企业向养老、托幼、家政、快递收发等领域延伸，推动物业服务线上线下融合，促进物业服务企业向居民生活服务转型升级。

（三）坚持共建共治共享。推动物业管理纳入基层社会治理

体系，发挥城市党委政府组织协调作用，调动职能部门、街道社区、居民、业主委员会（临时物业管理委员会）、物业服务企业、社会组织等积极性，共同参与住宅小区治理和物业管理，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享，以高质量物业服务推进美好家园建设。

三、美好家园小区要求

（一）小区开展《物业管理条例》《福建省物业管理条例》宣传。

（二）小区业主对物业管理满意度高，满意度位于全市前5%（或者小区物业管理投诉率位于全市后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。

（三）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（临时物业管理委员会）、物业服务企业等多方参与的协调运行机制。

（四）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，满足居民美好生活需要。

（五）小区选举产生业主委员会或组建临时物业管理委员会等自治组织，业主委员会或临时物业管理委员会等运行规范，能够有效发挥作用。

（六）小区显著位置公示相关部门投诉、咨询电话。相关部门执法和专业服务进小区，形成良好的部门协作机制。

（七）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。

（八）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。

（九）小区公共服务设施符合无障碍环境建设要求。

（十）小区消防、电梯、防台防汛防涝、供配电、二次供水、建筑外墙、高空抛物坠物等安全管理工作落实到位，电动自行车停放、充电有序规范，每月按照规定频次开展小区安全生产自查。

（十一）小区物业服务标准、收费等信息公示规范，物业费收费率不低于95%。

（十二）符合公共收益管理示范小区选树条件，建立小区公共收益银行专用银行账户，按照规定每季度在小区醒目位置及省公共收益信息管理系统上公示公共收益收支情况，未擅自占用小区公共空间、改变物业服务用房用途。

（十三）小区物业服务监督公示牌设置在小区主要人行出入口位置，物业服务意见收集箱、（前期）物业服务合同、（临时）管理规约设置在物业服务办公场所醒目位置。

四、工作内容和具体安排

（一）制定活动方案。各设区市（含平潭综合实验区，以下不再列出）物业管理主管部门要结合地区实际制定市级具体实施方案，针对不同类型的小区，细化量化“美好家园”选树参考标准，关注群众身边急难愁盼问题和物业管理方面存在的短板弱项，统一部署开展共建美好家园活动。各设区市物业管理主管部门于7

月 30 日前将市级具体实施方案和联络员名单报我厅。

(二) 组织活动实施。2024 年 8 月至 9 月，各设区市物业管理主管部门要按照通知要求，指导县（市、区）物业管理主管部门按照具体实施方案组织实施共建美好家园活动，并结合物业公共收益“点题整治”、物业党建联建等工作，细化量化“美好家园”选树参考标准，组织开展活动效果评价，选树并公布一批“美好家园”小区，广泛开展宣传。每个设区市物业管理主管部门选树“美好家园”小区不超过 10 个，我厅在设区市选树的基础上，选树省级“美好家园”小区不超过 20 个。选树工作可以组织邀请有关部门工作人员或物业管理专家参与。

(三) 总结活动经验。各设区市物业管理主管部门要梳理总结活动开展情况、主要做法成效、存在问题及建议，于 2024 年 10 月 15 日前汇总形成工作报告报我厅。同时，向我厅推荐 1 个“美好家园”典型案例，并将推荐名单与“美好家园”小区情况介绍一并报我厅。我厅将在各地报送“美好家园”典型案例基础上，向住房和城乡建设部推荐不超过 3 个“美好家园”典型案例。11 月底前，我厅总结提炼可复制可推广的经验，公布省级“美好家园”小区名单，组织开展典型案例宣传。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。各地物业管理主管部门要充分认识共建美好家园活动的重要意义，主动与组织社会工作、宣传（精神文明）部门对接，将活动作为强化社区物业党建联建、创新基层社会治理、推进城市精神文明建设、保障和改善民生的重要举措，

精心组织实施，争取社会各界支持，共同推动活动开展，确保活动取得实效。

（二）强化责任落实。各地物业管理主管部门要认真把关，严格落实推荐条件；物业服务企业要本着诚实守信的原则，承诺所申报的事迹材料真实有效。如发现弄虚作假的，将取消参加资格，并进行通报批评。

（三）做好工作评估。各地物业管理主管部门要在以往开展的选树活动、物业公共收益“点题整治”、物业党建联建工作基础上不断总结提升，做好活动滚动实施和逐年提升，始终将居民满意度作为评价活动的首要标准，引入第三方定期评估活动进展情况，及时总结共建美好家园活动中好的经验和做法。

（四）加强宣传引导。各地物业管理主管部门要做好共建美好家园活动的政策宣传和舆论引导工作，结合先进基层党组织、最美城乡社区工作者、最美物业人、服务之星评选等活动，选树一批先进集体和个人，并发动行业协会、主流媒体和行业媒体广泛宣传，营造社会各界关心支持住宅小区治理和物业管理工作的良好氛围。

- 附件：1. “美好家园”选树参考标准
2. “美好家园”活动联络员名单

附件1

“美好家园”选树参考标准

序号	选树项目	选树内容	选树权重
一	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（临时物业管理委员会）、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、社会主义核心价值观和中华优秀传统文化，丰富群众文化生活	
		6. 物业服务企业建立党组织并开展党建工作	
二	业主委员会和临时物业管理委员会等运行规范	1. 街道社区党组织做好业主委员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，或指导组建临时物业管理委员会，临时代行业主委员会部分职责	20%
		2. 业主委员会或临时物业管理委员会成员中的党员占比50%以上	
		3. 业主委员会或临时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临时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	

序号	选树项目	选树内容	选树权重
三	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%	40%
		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. 小区居民根据消费意愿、支付能力等选择适合的物业服务标准, 物业服务企业按照标准提供好的物业服务, 物业费收缴率≥95%	
		4. 小区物业服务信息和收费信息公开规范	
		5. 按规定做好小区公共收益季度、年度公示, 并将公示收益收支情况上报省公共收益信息管理系统, 小区公共收益管理、使用、支出规范	
		6. 小区环境卫生良好	
		7. 小区未发生较大安全事故, 消防、电梯、防台防汛防涝、供配电、二次供水、建筑外墙、高空抛物坠物等安全管理工作落实到位, 每月按照规定频次开展小区安全生产自查	
		8. 小区绿化养护良好	
		9. 小区共有设施设备维护良好	
		10. 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	
		11. 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	
四	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	20%
		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	

注: 各地可在该参考标准基础上, 结合当地实际情况, 进一步细化、完善。

附件2

“美好家园”活动联络员名单

序号	部门名称	科（处）室	联系人	联系方式	备注