

长治市住房和城乡建设局文件

长建发〔2022〕86号

长治市住房和城乡建设局 关于印发《长治市“红色物业”星级评定 活动实施方案》的通知

各县（区）住房和城乡建设局、潞州区物业管理服务中心：

现将《长治市“红色物业”星级评定活动实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

长治市住房和城乡建设局

2022年5月18日

（此件依申请公开）

长治市“红色物业”星级评定活动 实施方案

为进一步深入贯彻党的十九大及十九届历次全会精神，在全市物业服务行业充分发挥党的政治优势和组织优势，有效促进我市物业管理服务水平的提升，根据《长治市党建引领提升物业管理服务水平行动方案》要求，就我市“红色物业”星级评定活动，制定如下方案。

一、工作目标

充分发挥星级评定的激励和星级标准的导向作用，引领和推动物业服务企业积极投身“红色物业”，全面推进党的组织和工作覆盖，突出组织建设、能力建设，规范提升物业服务水平，自觉履行社会责任，主动融入社会治理，着力彰显“红”的特色，体现“治”的成效，培育一批党组织引领力强、行业带动力强、社会影响力强的“红色物业”示范标杆企业，引领物业服务企业积极参与城市基层治理，提升管理服务水平和广大居民的满意度。

二、对象范围

凡在我市承接物业服务项目的物业服务企业，应申报参加评定活动。对于党组织不健全或不发挥作用，当年出现较大安全责任事故、严重违法违规、物业服务质量差、信用等级评价评定为C级等情况的，不纳入评定范围。

三、评定标准

对照“五好红色物业”星级服务企业争创活动要求，设置“组织建设好、党员队伍好、服务质量好、运营管理好、社会形象好”等五个评星项目及指标体系。

1、组织建设好。重点评价推进党的组织和工作全覆盖，发挥基层党组织战斗堡垒作用的情况。主要包括规范党组织设置，党组织按期换届，党组织书记履行岗位职责，推进学习制度化常态化，开展“三会一课”“支部主题党日”等组织生活，工作经费、活动场所等基本保障落实情况。

2、党员队伍好。重点评价发挥党员先锋模范作用、物业服务企业领导班子建设情况、彰显队伍“红”的特色情况。主要包括组织开展党员示范岗、党员责任区、承诺践诺活动，以党员为骨干组建党员志愿者队伍和开展志愿服务等情况。

3、服务质量好。重点评价发挥物业服务功能和政治引领作用，把物业服务企业打造成党组织联系服务群众重要平台的情况。主要包括在无物业管理小区清零工作中主动承接无物业小区，严格履行物业服务合同约定，拓展便民服务，开展文体活动，以及运用多样化、多元化提高服务质量等情况。

4、运营管理好。重点评价发挥企业主体作用，提高运营管理水平，提升业主满意度的情况。主要包括企业运营管理和党建工作互动，在街道社区党组织领导下开展工作，共同解决物业服

务矛盾和问题，主动公开服务内容标准、收费价格、服务人员公开、投诉渠道等情况。

5、社会形象好。重点评价物业服务企业承担社会责任，主动融入基层治理的情况。主要包括企业模范遵守法律法规，规范劳动用工、加强安全生产和守法诚信经营，参与社会公益事业和支持社区、社会组织开展活动，社区、业委会和主管部门评价等情况。

评星采取评分定星制，五个评星项目独立评分考核，单个项目基本分100分，评分90分（含）以上的得星。总体考评得五颗星的评为“红色物业”五星级企业；得四颗星的评为“红色物业”四星级企业；得三颗星的评为“红色物业”三星级企业；三颗星以下的只确定考核得分，不评定星级。

四、评定程序

评定活动坚持科学、务实、公开、公正的原则，采取自下而上、逐级推选的办法，做到坚持标准、严格把关、好中选优。评定活动于5月中旬启动，11月底前集中授牌表彰一批红色物业服务企业，具体程序如下。

1、企业申报。各县、区物业主管部门组织发动物业服务企业对照评分标准和要求，逐条自查，全面总结各项工作，形成本年度自评报告，并于7月30日前到属地物业主管部门提出申报。

2、属地初评。各县、区物业主管部门要对照评定标准，采取听取企业报告、实地查核、查阅台账资料和开展业主满意度测评等方式，对申报的物业服务企业评分定星。

3、市级复核。各县、区物业主管部门于8月30日前将初评的“红色物业”五星级企业名单及有关申报材料上报市住建局。市住建局组建专家组，通过采取书面审核和实地核查的方式，对初评的“红色物业”五星级企业进行复审，9月30日前最终确定“红色物业”五星级企业名单并反馈各县、区物业主管部门。

4、集中公示。10月中旬前在市住建局网站集中公示参评企业评星定级结果，接受监督。公示期满且群众无异议的，评定为相应星级企业。

5、亮星表彰。10月底前对评为“红色物业”三星级企业和“红色物业”四星级的，由各县、区物业主管部门集中授牌表彰；评为“红色物业”五星级的，由市住建局统一授牌，并公开表彰。

五、有关要求

（一）加强组织领导。各县、区物业主管部门要周密部署、精心组织，按照评定活动的总体要求和时间安排，广泛动员物业服务企业参与，确保评定活动扎实有序推进。

（二）严格评定标准。要严格标准、规范程序，对照评定标准逐项审核把关，广泛听取意见，把评定活动的每个环节置于社

会监督之下，增强评定活动的权威性和公信力，确保评定出一批立得住、推得开的物业服务企业，带动全行业创先争优。

（三）实行动态管理。要加强跟踪管理，通过随机暗访和定期抽查，实时掌握物业服务企业日常管理服务情况，对工作推进有力、社会高度认可的，及时增星；对达不到原星级标准的，责令限期整改，并视情节降低或取消星级。

（四）强化宣传引导。注重加大评定活动宣传力度，充分调动物业服务企业争“星”晋位的积极性，深度挖掘一批实施“红色物业”的先进典型，利用报刊、电视、网络等渠道广泛宣传，营造良好工作氛围。

- 附件：1、长治市“红色物业”星级企业评定标准
2、长治市“红色物业”星级企业评定活动申报表
3、企业评分情况表

长治市住房和城乡建设局

2022年5月11日

附件 1

长治市“红色物业”星级企业评定标准

项目	序号	考评内容 (每个项目 100 分)	评分要点	分值	备注
组 织 建 设 好	1	组织覆盖	1、强化“红色引领”，物业服务企业和物业服务项目党组织健全，隶属关系清晰合理，按期换届、程序规范； 2、认真贯彻落实党的路线方针政策，团结凝聚职工群众，推动企业健康发展； 3、在街道、社区党组织领导下积极开展工作。	30	有以下情形之一的，此项不能评星：企业未按要求建立基层党组织或选派党建指导员的；被确定为软弱涣散基层党组织的。
	2	组织活动	学习制度化常态化，严格落实“三会一课”、民主评议党员等组织生活制度，定期开展组织开展党性教育和技能培育，各项活动严肃认真，记录规范；	40	
	3	组织保障	1、建设“红色阵地”，党组织有固定的活动场所，活动场所有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度； 2、党组织活动经费有保障。	30	

党 员 队 伍 好	4	党组织书记	<p>1、党组织书记一般由企业主要负责人或领导班子成员担任，思想政治素质、工作能力、工作作风好，熟悉党务工作；</p> <p>2、党组织书记认真履行职责，年初作出公开承诺，年底接受上级党组织考评和党员群众评议，党组织和党员群众评价较高。</p>	30	<p>有以下情形之一的，此项不能评星：近一年没有选配党组织书记的；出现违规发展党员的；党员违纪违法没有及时给予组织处理的。</p>
	5	党员队伍	<p>1、积极选聘党员员工，党员日常管理规范，把政治素质好、业务能力强的业务骨干发展成党员，把党员培育成业务骨干；</p> <p>2、深入开展党员示范岗、责任区、承诺践诺等活动，物业服务企业从业人员党员统一佩戴党徽开展工作，先锋模范作用充分发挥。</p>	40	
	6	志愿者队伍	<p>1、响应社区党组织号召，以党员为骨干组建党员志愿者队伍，党员骨干在志愿服务活动中示范带头作用明显；</p> <p>2、在社区党组织的领导下，参与社区网格服务团队，定期开展文明创建、疫情防控等活动；配合社区网格员，及时处置巡查中发现的情况问题。</p>	30	

服 务 质 量 好	7	拓展服务范围	在无物业管理小区清零工作中主动承接无物业小区；拓展便民服务，开展文体活动，以及运用多样化、多元化提高服务质量。	30	有以下情形的，此项不能评星： 物业服务质量差、信用等级评价评定为C级。
	8	提升服务质量	1、严格履行服务合同约定，保洁、绿化、秩序维护、设施设备运行等服务内容有具体的工作标准且执行到位； 2、物业工作人员统一着装和标识，语言规范，亲和力强，有较强业务能力和较高技术水平。	40	
	9	创新服务载体	1、根据业主意见建议拓展服务内容，提供水电维修、快递代收等质优价廉的便民服务，满足业主多元化、个性化需求； 2、组织开展文艺演出、体育竞赛、民俗节庆等各类群众性文体活动，丰富业主生活，增进邻里友谊，建设和谐小区； 3、充分运用信息化、智能化手段提高服务效率，建立业主微信群或物业服务系统，及时发布服务信息，业主与物业的联系渠道便捷畅通，业主获得感强。	30	

运 营 管 理 好	10	内部管理规范	<p>1、将党建工作作为公司章程和管理制度的的重要内容，党组织班子和管理层双向进入、沟通顺畅，经营管理和党建工作融合互动、相互促进；</p> <p>2、企业管理制度健全，岗位职责明确，工作程序规范，运行专业高效；</p> <p>3、物业项目和业主档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。</p>	30	<p>有以下情形的，此项不能评星： 企业接管小区发生重大群体性事件并造成严重影响的。</p>
	11	联动机制健全	<p>1、在街道社区党组织领导下开展工作，共同解决物业服务矛盾和问题，传递党的声音、收集社情民意、促进和谐稳定；</p> <p>2、实行“双向进入、交叉任职”，物业服务企业党员负责人担任社区党组织兼职委员或网格党支部书记；符合条件的物业服务企业职工作为社区兼职网格员，参与社情民意摸排、矛盾纠纷调解等工作；</p> <p>3、与社区建立联动服务机制，定期与社区沟通物业工作情况，积极参加社区联席会议，主动配合街道社区、业委会和相关部门共同解决物业服务矛盾和问题。</p>	40	
	12	服务制度完善	<p>1、建立完善的服务质量控制体系，将“红色物业”有关要求纳入其中，不断提高物业服务质量和水平；</p> <p>2、主动公开服务内容标准、收费价格、服务人员公开、投诉渠道、日常巡查制度，公示事项及时并接受业主监督；</p> <p>3、业主投诉受理、处置和反馈制度健全，设立24小时服务热线，及时有效处置业主合理诉求，业主满意度高。</p>	30	

社 会 形 象 好	13	守法诚信经营	<p>1、遵守劳动保障法律法规，规范劳动用工，当年无重大劳动保障违法行为；</p> <p>2、落实安全生产主体责任，当年无安全生产行政处罚记录或人员伤亡事故；</p> <p>3、诚信经营、依法纳税、信用良好，当年未被列入经营异常目录和严重违法失信企业名单。</p>	30	<p>有以下情形的，此项不能评星： 近三年来，企业有重大违法违规行为的。</p>
	14	热心公益事业	<p>1、配合业委会规范小区公共收益使用管理，与居民群众共建美丽家园；</p> <p>2、积极参与公益慈善等各类公益活动，大力支持社区和各类社会组织开展扶贫济困、居家养老等活动，具有良好的社会形象。</p>	30	
	15	社会评价良好	<p>1、物业服务质价相符，在住宅物业服务满意度考评中，所属物业服务项目得到街道社区和业委会一致好评，居民群众幸福感强、满意度高；</p> <p>2、信用等级评价评定结果无C级记录。</p>	40	

附件 2

长治市“红色物业”星级企业评定活动申报表

申报企业：（盖章）

填报时间：

企业名称			
注册地址		联系地址	
服务项目个数		服务项目面积	
从业人员数		是否建立党组织	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
党员人数		党组织组建方式	<input type="checkbox"/> 单独组建 <input type="checkbox"/> 联合组建
企业 自评 报告 (1500 字以内 可另附页)			

<p>社区 推荐 意见</p>	<p>签章： 年 月 日</p>
<p>街道 推荐 意见</p>	<p>签章： 年 月 日</p>
<p>县、区 物业主管 部门审核 意见</p>	<p>签章： 年 月 日</p>

(此表由物业服务企业填写一式三份)

填 报 人：

联系电话：

附件 3

_____（企业）评分情况表

项目	考评内容	分值	评分情况	备注
组织建设好	组织覆盖	30		
	组织活动	40		
	组织保障	30		
党员队伍好	党组织书记	30		
	党员队伍	40		
	志愿者队伍	30		
服务质量好	拓展服务范围	30		
	提升服务质量	40		
	创新服务载体	30		
运营管理好	内部管理规范	30		
	联动机制健全	40		
	服务制度完善	30		
社会形象好	守法诚信经营	30		
	热心公益事业	30		
	社会评价良好	40		

（此表由主管部门填写）

评分人：（签字）