

中共德州市委组织部 德州市住房和城乡建设局 德州市民政局

文件

德建发〔2020〕10号

中共德州市委组织部 德州市住房和城乡建设局 德州市民政局 关于印发《“德州红色物业”建设 三年行动方案》的通知

各县（市、区）党委组织部、住房城乡建设局（城乡建设局、建设管理部）、民政局、房产管理中心，德州经济技术开发区社会事务服务中心司法宗教和信访维稳部、德州市新旧动能转换示范区建设服务中心办公室：

现将《“德州红色物业”建设三年行动方案》印发给你们，请

结合实际认真贯彻落实。



2020年12月1日

“德州红色物业”建设三年行动方案

为认真贯彻落实中央和省委关于加强城市基层党建、全域推进“红色物业”的要求，充分发挥党的政治优势和组织优势，引领物业服务管理有效融入基层治理，推动城市治理体系和治理能力现代化，根据省委组织部、省住房城乡建设厅、省民政厅《“齐鲁红色物业”建设三年行动计划》（鲁建物字〔2020〕9号），现就全域推进“德州红色物业”建设，促进提升城市社区治理水平，制定本行动方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以严密党的基层组织体系为基础，以健全党建联建机制为重点，以加强行业管理监督为重要抓手，着力解决物业服务管理中的突出问题，使物业服务企业（含物业服务项目，以下简称“物业服务企业”）和业主委员会（以下简称“业委会”）成为党组织联系服务群众、提升城市社区治理水平的重要力量，努力形成党建引领作用明显、行业监管更加完备、运行机制科学有效、物业管理规范有序、人居环境舒适和谐的物业管理新局面。

（二）工作目标

按照“一年扩覆盖、补短板，两年抓规范、促提升，三年塑优势、创品牌”的总体安排，通过三年努力，推动物业服务行业党建领导体制和物业管理政策制度健全规范，物业管理领域突出问题得到有效解决，党建引领、行业主管、基层主抓、共建共治共享的工作格局全面形成，物业服务管理专业化、精细化水平不断提高，群众获得感、幸福感、安全感明显增强。

2020年，总结新冠肺炎疫情防控工作中的经验教训，全面排查物业服务管理工作短板弱项，健全物业服务行业党建工作领导体制和运行机制，推动物业企业和业委会党的组织应建尽建、党的工作全面覆盖，物业领域突出问题排查整治取得明显成效。

2021年，基本形成以专业化物业服务企业为主体，国有物业服务企业、街道社区党组织领办公益性物业服务企业、专业性社会组织等兜底的全覆盖的物业服务体系，完善物业企业和业委会监督管理制度，细化配套政策和标准规范，进一步健全党建引领社区治理框架下的物业服务管理工作机制。

2022年，力争实现住宅小区专业化物业服务覆盖率达到80%以上、业委会组建率达到60%以上，物业企业和业委会党组织覆盖率分别达到90%、70%以上，党的工作覆盖质量持续提高，党建引领物业服务管理的长效机制基本形成，“德州红色物业”成为在全省有重要影响的工作品牌。

二、主要任务

（一）健全市、区、街道、社区党组织领导物业服务管理机制

1.建立综合协调机制。各级要把“德州红色物业”建设纳入城市基层党建总体部署，作为党委书记抓基层党建述职评议考核的重要内容。建立由市委组织部、市住房城乡建设局牵头，发改、公安、民政、司法、自然资源、市场监管、城管、房管、消防、12345 市民热线管理中心等部门参与的综合协调机制，建立工作专班，定期召开协调会议，研究解决重点问题。市住房城乡建设局会同市委组织部定期对县（市、区）“红色物业”建设工作开展综合评价，通报工作进展。各县（市、区）物业主管部门全部成立物业行业党组织，明确承担行业党组织办公室日常的职能科室，配齐配强专职工作人员，确保市级不少于 2 人、县（市、区）不少于 1 人。

责任单位：市委组织部、市住房城乡建设局、市发改委、市公安局、市民政局、市司法局、市自然资源局、市市场监管局、市城管局、市房管中心、市消防救援支队、市 12345 市民热线管理中心，各县（市、区）

完成时限：2020 年底

2.强化组织推动。各县（市、区）通过建立工作领导小组或联席会议等形式，健全党建引领物业服务管理综合协调推进机制，每年制定工作计划、明确任务分工，合力推进任务落实。县（市、区）物业主管部门党组（党委）要把“红色物业”建设作为“一把手”工程，德城区物业主管部门党组书记要把“红色物业”建设作为突破项目。县（市、区）物业主管部门每年要会同街道党工委对辖

区内物业企业及党组织负责人、业委会委员进行全覆盖培训。

责任单位：各县（市、区）

完成期限：2021 年底

3.落实主体责任。各街道党工委要认真落实“属地管理”事项主体责任和配合责任清单，统筹做好辖区内物业服务管理监督工作，配强工作力量，充分发挥街道物业管理部门职能。推行街道党工委负责人召集街道物业管理联席会议制度，注重发挥物业党建联盟等平台作用，统筹解决涉及多个社区和社区自身无法解决的复杂事项。加强社区党组织对物业企业和业委会的领导，健全社区物业党建联建机制，推动城市社区居民委员会全部下设环境和物业管理委员会，探索完善工作运行机制。

责任单位：市住房城乡建设局、市民政局、市委组织部，各县（市、区）

完成时限：2021 年底

4.加强居民小区党建。引导破产企业党员、离退休党员等将组织关系转移到小区，采取排查“口袋”党员、社区下沉力量、选派党建工作指导员等方式，推动小区党支部应建尽建。严格落实新建小区预留工作服务用房的要求，加大各级财政保障力度，整合机关干部、社区专职工作者、网格员等工作力量，力争到 2022 年，全面实现居民小区有支部、有阵地、有经费、有志愿服务队伍、有协商共治机制，强化小区支部引领作用。

责任单位：市委组织部、市住房城乡建设局、市委市直机关

工委、市民政局、市自然资源局、市财政局，各县（市、区）

完成时限：2022 年底

（二）提高业委会组建率、物业服务覆盖率、党的组织覆盖率

5.提高业委会组建率。街道党工委组织、指导业主大会成立和业委会换届工作，重点做好商品房小区业委会组建工作。2020 年，县（市、区）物业主管部门要明确不宜作为业委会委员候选人人选的具体情形，建立并落实街道党工委和住建（房管）、政法、市场监管、城管、信访等部门参加的联审把关机制。2020 年，居民小区成立业委会的比例力争达到 25%以上，2021 年达到 45%以上，2022 年达到 60%以上。

责任单位：市住房城乡建设局、市委政法委、市民政局、市市场监管局、市城管局、市信访局，各县（市、区）

完成时限：2022 年底

6.提高物业服务覆盖率。对物业服务覆盖情况开展全面排查。对没有物业服务的居民小区，积极推动业主选聘专业化物业服务企业，力争 2020 年居民小区专业化物业服务覆盖率达到 50%以上，2021 年达到 60%以上，2022 年达到 80%以上。对未选聘专业化物业服务的居民小区，指导街道社区采取街道社区党组织领办公益性物业服务企业、引入国有物业服务企业、专业性社会组织等方式，提供秩序维护、保洁等基础服务。结合老旧小区改造持续推动物业服务管理覆盖，把落实物业管理模式作为老旧小区改造的前提条件。

责任单位：市住房城乡建设局、市国资委，各县（市、区）

完成时限：2022 年底

7.提高物业企业和业委会党的组织和工作覆盖率。2020 年，县（市、区）物业服务行业党组织会同街道社区党组织开展物业企业、业委会党的组织和工作覆盖集中攻坚，力争物业企业、业委会党组织覆盖率分别达到 70%、30%，党的工作实现全面覆盖。注重通过实行发展党员计划倾斜、招聘党员职工等方式，壮大物业企业党员队伍，为建立党组织创造条件。采取适当方式引导机关企事业单位党员干部、党员业主参选业委会委员。在业委会成立和换届时，通过街道社区党组织推荐业委会委员候选人等方式，确保业委会成员中党员比例不低于 60%。力争到 2022 年，物业企业、业委会党组织覆盖率分别达到 90%、70%，党的工作持续保持全面有效覆盖。

责任单位：市住房城乡建设局、市委组织部、市民政局，各县（市、区）

完成时限：2022 年底

（三）加强党建引领物业服务管理规范化、制度化建设

8.完善党组织对物业企业的监督管理制度。落实物业企业党建与登记备案、日常监管、考核评价“三同步”制度，将物业企业党建情况纳入物业服务合同备案要求，纳入日常监督检查、信用信息管理，作为对物业企业考核评价的重要内容。各级物业主管部门每年组织开展物业企业“双随机、一公开”监督检查，有力处

置物业领域违法违规问题。2020 年底前，市、县两级物业主管部门制定物业服务质量考核评价办法，街道社区党组织评价意见权重在物业服务质量考核评价中占比不低于 30%。

责任单位：市住房城乡建设局、市委组织部，各县（市、区）

完成年限：2021 年底

9.加强对行业协会指导监督。加快推进全市物业管理协会组建工作，住建（房管）、民政部门指导监督协会加强自身建设，强化行业自律。物业服务行业党组织要加强对物业管理协会的引导，行业党组织负责人列席协会会长办公（工作）会议，对重要事项事先研究提出意见，推动协会制定行业自律公约，引领行业规范发展。

责任单位：市住房城乡建设局、市民政局，各县（市、区）

完成年限：2021 年底

10.建立党组织对业委会的监督管理制度。2020 年底前，德城区要积极探索制定业委会向社区党组织定期报告制度、业主大会和业委会印章使用监管制度，建立街道社区党组织领导下的业委会纠错和退出机制，加强对业委会的履职监督；2021 年在全市推开。按照省住房城乡建设厅制定的《业主大会和业委会指导规则》，将业委会党组织建立以及业委会委员中党员的情况纳入业委会备案要求；做好《业委会党建工作指南》和管理规约、业主大会议事规则等示范文本的推广使用工作。

责任单位：市住房城乡建设局，各县（市、区）

完成年限：2021 年底

11.建立物业服务“吹哨报到”机制。街道社区党组织依托网格化服务管理平台、手机 APP、投诉热线电话等建立“居民吹哨、物业报到”机制，明确专人负责收集、处置居民群众反映的物业管理问题和诉求，优化问题处理工作流程，提高社区和物业企业对居民诉求的响应、处置、反馈效率。对涉及综合执法的事项，街道党工委要充分运用“街道吹哨、部门报到”工作机制，推动综合执法力量向小区下沉，切实做到“民有所呼、我有所应”，力争到 2022 年，实现呼叫事项响应率、办结率均达到 100%。街道社区党组织要结合开展“一社区一法律顾问”工作，积极引入律师服务，协助审核物业服务合同、规范住宅专项维修资金收取使用和公共收益支出等事项。要教育引导党员业主带头履行业主义务，对无故拒缴物业费等行为，通过在社区公示、向所在单位党组织通报等形式，进行曝光督促。要注重引导驻区单位、报到单位、专业性社会组织等将物业服务管理作为共驻共建的重要内容，主动参与社区物业服务管理工作。

责任单位：市住房城乡建设局、市委政法委、市委市直机关工委、市公安局、市司法局、市自然资源局、市市场监管局、市城管局、市消防救援支队，各县（市、区）

完成时限：2022 年底

12.建立完善社区物业党建联建机制。2020 年推动住宅小区物业企业负责人全部到社区报到，物业企业党组织全部与社区党

组织签订党建联建协议，每年至少认领 1 个社区党建服务项目。吸纳符合条件的物业企业负责人、业委会委员担任社区“两委”兼职委员，推行小区党支部书记与业委会主任“一人兼”。2021 年，各县（市、区）结合深化网格化服务管理工作，提出将物业企业纳入网格党建工作体系的具体措施，吸收一批符合条件的企业职工作为社区兼职网格员。强化资源共享，统筹用好党群服务阵地，支持物业企业、业委会在社区党群服务中心设立办事窗口，为居民提供物业交费、意见咨询等服务。

责任单位：市住房城乡建设局、市委组织部、市民政局、市委政法委，各县（市、区）

完成年限：2021 年底

13.健全党组织领导下的社区物业服务管理协商共治机制。2020 年，推行物业服务清单、业委会权责清单、街道社区党组织考核评价清单“三张清单”制度，由街道社区党组织督促指导小区业委会、物业企业重点围绕有序参与社区治理，分别建立双向承诺、公开透明的权责清单和服务清单，街道社区党组织相应制定考核评价清单，推动双方承诺践诺、形成良性循环。2021 年，市住房城乡建设局牵头完善物业服务管理联席会、业主恳谈会、人民调解委员会“三会”制度，细化参加人员、内容形式等，明确街道社区党组织进行组织召集或指导监督的具体办法。对协商确定的物业服务管理重大事项、重要问题，社区党组织要组织党员、居民有序参与全过程监督，督促物业企业、业委会及时公

开落实情况。街道党工委要定期召开专题会议，帮助社区党组织解决物业协商中遇到的困难和问题，统筹协调解决涉及跨社区和社区自身无法解决的事项。

责任单位：市委组织部、市住房城乡建设局、市民政局、市司法局，各县（市、区）

完成时限：2021 年底

（四）党建引领促进物业服务行业健康发展

14.加大对物业服务行业的支持力度。各有关部门认真落实省住房城乡建设厅等 18 部门单位印发的《关于落实常态化疫情防控举措支持物业服务行业健康发展的通知》有关政策，指导物业服务企业用好用足国家、省支持政策，改善行业发展环境。用好非公有制经济组织党建工作经费，落实非公有制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工作经费不少于 3000 元。鼓励社区党组织从为民服务专项经费中每年列支部分资金，通过设立党建工作项目等方式，引导支持物业服务企业党组织开展党建工作。

责任单位：市委组织部、市住房城乡建设局及各有关部门单位，各县（市、区）

完成时限：2021 年底

15.解决物业领域堵点难点问题。各县（市、区）物业主管部门按照省住房城乡建设厅物业领域“大排查、解难题、暖万家”专项行动和全市物业领域集中整治专项行动工作要求，对 12345

政务服务热线投诉、负面舆情等进行梳理，建立问题清单、工作台账，与街道社区党组织等协调联动，及时回应和解决群众诉求。2021年，持续深化专项整治，重点解决物业服务用房使用管理不规范、业主无故拒交物业费、占用公共设施、私搭乱建、公共收益不公开不透明等难点问题。2022年，落实住宅专项维修资金改革，全面破解资金使用表决难、收益率低等突出问题。

责任单位：市住房城乡建设局、市委组织部、市发改委、市公安局、市民政局、市司法局、市自然资源局、市市场监管局、市城管局、市房管中心、市消防救援支队、市12345市民热线管理中心，各县（市、区）

完成时限：2022年底

16.提升物业管理信息化水平。支持各县（市、区）运用信息化手段加强物业管理，建设具有日常监管、登记备案、信用信息管理、住宅专项维修资金监管等功能的智慧物业综合管理平台。支持有条件的县（市、区）探索建立智慧物业综合管理平台，实现业主决策事项电子化表决。支持物业服务企业积极运用互联网、云计算、人工智能等信息技术，开发物业管理综合服务平台，建立健全信息共享开放机制，提高服务管理能力。

责任单位：市住房城乡建设局、市大数据局，各县（市、区）

完成时限：2022年底

三、组织实施

1.坚持全域推进。各县（市、区）要坚持全区域、全要素、

全周期推进，结合实际制定具体实施方案，明确推进措施、责任单位和完成时限，把各项工作要求落到每个社区，实现整体提升。各级物业主管部门要会同组织、民政部门加强工作指导，建立定期调度、专项督查、跟踪问效等工作机制，持续推动工作落实。市住房城乡建设局牵头每年对各县（市、区）工作推进情况开展综合评价，通报评价结果。

2.注重分类指导。德城区和工作基础较好的地方，要积极先行先试，率先破解重点难点问题，发挥好示范引领作用。基础相对薄弱的地方，要加大工作力度，实施对标赶超，尽快补齐工作短板。各地要根据老旧小区、城乡结合部小区、普通商品房小区等各类小区的特点，采取针对性、差异化措施，做到精准施策。

3.强化典型带动。按照“三好六有”（服务发展好、员工评价好、社会反响好；有坚强的领导班子、规范的党建制度、过硬的党员队伍、稳固的基础保障、创新的载体项目、健康的团队文化）的要求，组织开展物业企业党建工作示范点争创活动，分级分批打造一批“德州红色物业”先进典型。积极参与省住建厅组织开展的“齐鲁红色物业”星级服务企业争创活动，到2022年，力争每个县（市、区）打造1至2个省级“齐鲁红色物业”示范点，全市争取培育3家以上省级示范物业企业。及时总结宣传推广“红色物业”典型经验做法，结合开展“发现榜样”活动，每年集中选树一批物业服务人员先进典型，组织开展进社区、进企业集中宣讲，发挥示范带动效应。

附件:

德州市物业管理工作会议（加强红色物业建设工作专班）成员名单

组 长:

刘长民 市委常委，常务副市长

赵艺丁 市委常委、组织部部长

副组长:

陈廷国 市委组织部副部长

马文喜 市住房城乡建设局党组书记、局长

成 员:

董 军 市委组织部四级调研员

李新峰 市发展改革委党组成员、二级调研员

李延军 市民政局党组成员、副局长

任洪军 市司法局二级调研员

孙军强 市财政局党组副书记、一级调研员

庞云冲 市自然资源局党组成员、副局长

赵德生 市住房城乡建设局党组成员、一级调研员

张 辉 市市场监管局党组成员、二级调研员

王建国 市城管局党组成员、副局长

李志勇 市人民警察训练学校党总支书记

李 振 市消防救援支队副支队长

哈 勇 市房产管理中心党委委员、副主任

李洪生 市“12345”市民热线管理中心党组成员、副主任

工作专班办公室设在市住房和城乡建设局，马文喜同志兼任办公室主任，董军、李延军、赵德生、哈勇同志兼任办公室副主任。