

团体标准

T/SZPMIA 002-2025

住宅小区党建工作与物业服务融合 工作指引

Guidelines for the Integration of Party Building Activities and
Property Services in Residential Community

2025-06-25 发布

2025-07-01 实施

深圳市物业管理行业协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 机制建设	1
6 融合目标	3
7 融合场景	4
8 融合赋能	7
9 融合保障	7
附 录 A （规范性） 物业管理行业党建创新评价细则	9
参 考 文 献	13

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件中的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中共深圳市物业管理行业委员会提出。

本文件由深圳市物业管理行业协会归口。

本文件起草单位：长城物业集团股份有限公司、深圳市天健城市服务有限公司、深圳市国贸物业管理有限公司、深圳市金地物业管理有限公司、中旅城市运营服务有限公司、深圳市宏发物业服务有限公司、安居（深圳）城市运营科技服务有限公司、深圳地铁物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：陈耀忠、刘双乐、任小东、刘元营、姚平、赖坚义、卜雪莉、袁虎林、李湘枫、张志、李宁、刘光华、黄鸿云、李志建、董营超、刘秀萍、汪聪俊、庞真英、尹屹林、甘斌鹏、黄鑫、刘志荣、谢泽宇、邱天佑、侯晓丹、邹玲艳、林晖、陈旭昂。

引 言

为响应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】及相关政策文件关于融入基层社会治理体系的要求,考虑到住宅小区党建工作与物业服务融合工作中缺乏全面系统的技术指导文件,本文件的制订旨在指导住宅小区物业服务企业积极发挥主观能动性,在做好基础物业管理的同时,主动融入基层社会治理,发挥在政策宣贯、纠纷调解等各类公共事务中独特作用,充分体现物业管理行业在社会发展和国家战略中的价值,夯实行业发展基础。



住宅小区党建工作与物业服务融合工作指引

1 范围

本文件规定了住宅小区党建工作与物业服务融合工作中的机制建设、融合目标、融合场景、融合赋能、融合保障等内容。

本文件适用于住宅小区贯彻党的全面领导，促进党建工作与物业服务工作深度融合。非住宅小区也可参考本指引。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 20647.1 社区服务指南 第1部分：总则
- GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- MZ/T 071 社区社会工作服务指南
- DB4403/T 402 住宅物业服务规范
- DB4403/T 403 物业管理基础术语

3 术语和定义

DB4403/T 402、DB4403/T 403界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

增值服务 value-added services

物业服务企业为业主提供的除基础物业服务外的有偿服务和无偿服务。

3.2

相关方 stakeholders in the community

在住宅小区及所在社区中拥有直接或间接利益，并可能受到物业管理决策和活动影响的个人、团体或组织。

注：包括但不限于志愿者或服务团队、其他社会组织、经济组织以及居民自组织。

4 基本要求

4.1 响应党政部门推进“支部建在小区上”重大举措，逐步落实党建引领物业管理，物业管理融入基层社会治理的发展新格局。

4.2 在社区党委的引领下，逐步建立起小区党组织为主导，业主委员会、物业服务企业、其他相关方紧密协作的“多方联动”机制。

4.3 不断发挥物业服务企业在基础物业管理、精神文明建设，以及矛盾纠纷处理、志愿服务、养老托幼等方面的独特作用，不断推进住宅小区党建工作与物业服务深度融合。

4.4 以住宅小区物业服务为基础，通过盘活小区各类资源，建立适当的激励机制和措施，打造住宅小区党建与物业服务融合新机制、新模式。

5 机制建设

5.1 组织构成

5.1.1 社区党委

社区党委全称是中国共产党社区委员会，是党在社区基层组织，是党在城市工作的基础。它由所在社区党员大会或党员代表大会选举产生，是社区各类组织和各项工作的领导核心。

5.1.2 小区党组织

小区党组织是中国共产党在小区层面的基层组织，负责在小区内贯彻党的路线、方针和政策，并指导小区的各项事务。具备条件的住宅小区成立小区党支部，并自觉接受街道、社区、物业行业等党组织的引领。不具备成立条件的住宅小区可与邻近单位组建联合党支部。小区党组织成员主要包括业主、长期为本小区提供服务的相关人员等。

5.1.3 业主委员会

5.1.3.1 业主委员会是业主大会的执行机构，代表全体业主的利益，执行业主大会的决定事项，维护业主合法权益的自治组织。

5.1.3.2 已成立业主委员会的住宅小区，逐步推进小区党组织与业主委员会成员“双向进入，交叉任职”，鼓励党员业主担任业主委员会职务，并逐步提高业主委员会成员中党员占比。

5.1.3.3 未成立业主委员会的住宅小区，可在小区党组织的引领下积极协助、配合街道、社区、社区服务机构、建设单位、业主代表等，共同组成所在物业管理区域内的其他业主自治组织。

5.1.3.4 符合条件成立业主委员会的住宅小区，可成立业主监事会。

5.1.4 物业服务企业

5.1.4.1 物业服务企业的法定责任是政策法规明确规定物业服务企业应履行的责任和义务。

5.1.4.2 物业服务企业的约定责任是物业服务企业在物业服务合同中与业主或业主大会约定的具体服务内容和标准。通常包括建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等。

5.1.4.3 物业服务企业作为基层社会治理的重要参与者，积极参与社区公共事务管理，提供安全、环境、文化等服务，与政府、各类组织、居民等多元主体共同构建共建共治共享的社区治理格局。

5.1.5 其他相关方

5.1.5.1 其他社会组织

其他社会组织是由自然人、法人和其他组织为满足社会需要或部分社会成员需要而设立的非营利性组织，具有民间性、非营利性、公益性、自治性、组织性等特征。

5.1.5.2 志愿者/团队

志愿者/团队作为社区服务团队的补充和激活基层治理的力量，根据住宅小区业主需求，鼓励小区业主和社会人士开展、参与社区活动，建立志愿者团队，加强社区基层力量参与基层社会治理。

5.1.5.3 居民自组织

居民自组织是社区内的居民基于共同利益、兴趣和需求，自发形成、自主管理、自我服务的非营利性组织。其主要职责包括：

- a) 通过集体行动解决社区问题，满足居民需求，促进社区发展；
- b) 服务社区的各类人群，如关爱孤寡老人、组织公益活动等；
- c) 促进社区和谐，化解邻里间的矛盾纠纷。

5.2 工作机制

5.2.1 沟通协调机制

5.2.1.1 在社区党委的领导下，住宅小区党组织、业主委员会与物业服务企业针对住宅小区日常事项管理建立与相关方的定期沟通机制，对住宅小区事务进行沟通，包括但不限于：

- a) 物业服务工作情况；

- b) 业主投诉、纠纷、风险隐患等；
- c) 公共收益、物业专项维修资金等业主共有资金情况；
- d) 业主大会年度计划和预算方案；
- e) 物业管理区域相关方反馈及问题。

5.2.1.2 每次沟通会议由专人记录，并形成会议纪要。对于重大问题，明确问题处理责任人，并指定专人跟进重大问题的处理流程，及时反馈问题处理动态。

5.2.2 议事决策机制

5.2.2.1 在社区党委的领导下，由小区党组织牵头，结合“网格发现、社区呼叫、分级响应、协同处置”的原则，建立议事决策机制，机制内容包括职责任务、议事规则、工作流程等，确保议事决策机制的顺利运行。

5.2.2.2 及时收集、分析业主针对小区各类事项的提案，主要包括：

- a) 业主提议；
- b) 小区走访发现、收集问题；
- c) 满意度调研结果；
- d) 投诉、纠纷情况；
- e) 业主委员会工作报告情况；
- f) 选聘、续聘、解聘物业服务企业情况。

5.2.2.3 物业服务企业积极配合业主委员会的工作，定期将提案内容整理，报至小区党组织审议，并反馈到业主委员会，作为议案组织联席会议进行研讨。

5.2.2.4 物业服务企业积极配合并参与小区党组织组织的联席会议，听取各方意见、积极反馈专业的意见建议。

5.2.2.5 决策通过的方案及时进行公示，对于涉及物业服务工作的内容，物业服务企业积极配合开展，并接受各方监督，定期通过报告、公示等方式向小区党组织、业主委员会、相关业主等反馈方案执行情况，确保问题得到解决。

6 融合目标

6.1 党建工作目标

6.1.1 党建工作

发挥小区党组织在小区物业管理工作中的政治引领作用，不断增强小区党组织的政治功能和组织功能，以及为民服务的能力。主要包括以下内容：

- a) 推动把党的领导和党的建设有关要求写入小区管理规约、业主大会(业主委员会)议事规则和物业服务企业章程；
- b) 小区党组织的决策参与权，小区重大事项经小区党组织研究后，提交业主大会、党群联席会协商决策；
- c) 小区党组织的人选把关权，社区党委依法行使对业主委员会人选的推荐提名权、征得同意权时，充分听取小区党组织意见；
- d) 小区党组织的监督评价权，对小区业主委员会、物业及其他组织进行监督，派员列席业主大会、业主委员会会议，组织业主委员会和居民群众对物业服务企业监督评价，对在小区居住的党员进行监督和评价。

6.1.2 党员管理

6.1.2.1 住宅小区宜建立党员信息库。统计小区内党员数量及基本情况，建立小区党员台账，将小区党员信息管理纳入物业管理范围，建立党员信息库，实施动态管理，实现党员信息登记全覆盖。

6.1.2.2 住宅小区落实党员“双报到”机制。引导小区内在职党员到社区报到，并积极参与社区治理。

6.1.3 社区目标

在小区党组织的引领下，物业服务企业积极协同其他相关方，通过“多方联动机制”，共同参与社区事务管理，实现以下基层治理效果：

- a) 联合其他相关方建立基层群众受理平台及响应、处理机制，形成社区治理合力；
- b) 有效化解居民之间的矛盾纠纷，营造安全、祥和的社区环境；
- c) 帮助小区获取资金或资源支持，提升社区治理工作的可持续性；
- d) 推动物业管理问题的解决和住宅小区生活品质的提升。

6.2 企业目标

- 6.2.1 始终把加强党的领导贯穿物业管理工作的全过程各方面，通过党建引领，凝聚合力，形成多元共建共治的基层治理共同体。
- 6.2.2 提升物业服务企业自身的思想引领意识和为民服务意识，通过精细化管理与人性化服务相结合，不断提升业主的满意度和幸福感。
- 6.2.3 以业主需求为导向，提供更加专业、高效、透明的物业服务，增强业主对物业服务的信任和满意度，促进企业健康发展。
- 6.2.4 加强信息安全与隐私保护、合规经营等风险管理，不断提升物业服务人员对物业服务企业及小区工作的满意度和归属感。

6.3 业主目标

- 6.3.1 不断提升业主在共有物业和业主共有资金使用管理以及物业服务企业选聘、服务标准制定等关键环节中的知情权、参与权和监督权，参与社区活动、社区事务的积极性明显提升。
- 6.3.2 通过社区资源整合与服务优化，不断提升业主日益增长的生活需求和生活便利性。
- 6.3.3 主动宣传社区活动及传播社区文化，逐步形成社区文化认同。

7 融合场景

7.1 基础物业服务融合

7.1.1 品质督促管理

物业服务企业在小区党组织的指导下，建立并落实环境品质、设施设备及安全秩序管理制度。党员发挥先锋模范作用，参与公共卫生清洁、绿地养护、设施设备运维的监督及安全管理等工作，确保小区环境整洁、设施完好、安全有序。

7.1.2 物业服务人员关怀

小区党组织关注物业服务人员成长，成为物业服务企业与物业服务人员间的桥梁，引领全体物业服务人员提升服务质量，提供学习、培训机会，帮助物业服务人员实现个人价值，增强物业服务人员归属感和团队凝聚力。

7.1.3 权益保障

小区党组织全力支持并监督物业服务企业，搭建起与物业服务企业的沟通桥梁，共同研究解决物业服务中的难点问题，确保居民的合法权益在物业服务中得到充分尊重和保障，如保护居民信息安全，加强小区安全监管等。

7.1.4 职业健康安全

小区党组织监督职业健康安全制度的制定和执行，通过督促物业服务企业改善物业服务人员作业条件，做好做足安全保障，督促物业服务人员提升安全意识，确保物业服务人员的职业健康与安全。

7.1.5 关键服务场景管理

7.1.5.1 物业服务企业识别业主高频接触的场景（如：门岗、物业服务中心前台等），易产生投诉、纠纷的场景（如：垃圾处理、装修管理、宠物管理等），设置党员先锋岗、党员责任区等措施，结合社区资源等优化场景服务方式，提升业主体验，减少小区纠纷：

- a) 党员员工佩戴党徽，并在其工作岗位公开党员的姓名、职务、监督电话等信息；
 - b) 服务场景内容在相应的场地通过公开栏、服务指南、网络平台等形式公示服务标准；
 - c) 围绕物业服务企业的工作重点，结合居民需求，确定承诺服务事项，制定承诺牌、签订承诺书等形式公示服务承诺。
- 7.1.5.2 在物业服务基础上，结合小区党员资源建立党员管家、党员楼栋长：
- a) 在党建宣传栏和每个楼栋公示党员管家和党员楼栋长信息；
 - b) 定期走访业主，收集业主反馈的问题和需求，逐条记录在案，并跟进处理；
 - c) 对业主遇到的问题提供受理、跟进、反馈“一站式”服务。
- 7.1.5.3 发生公共卫生防控等突发事件时，积极配合小区党组织的安排，严格落实小区党组织的各项要求，主要包括：
- a) 建立应急机制，结合党员管家、党员楼栋长等机制，定期组织各楼栋管理员进行培训、沟通、学习；
 - b) 事件发生时发挥党员带头作用，及时通过楼栋管理员组织楼栋的党员对居民进行宣传、沟通，提升应急事件处理效率。

7.2 创新场景融合

7.2.1 增值服务

- 7.2.1.1 物业服务企业在小区党组织指导和监督下，与业主委员会等组织研究建立住宅小区公共收益管理、使用、分配的机制，确保公共收益的合法合规使用。
- 7.2.1.2 积极参与资源整合和服务创新工作，挖掘、整合住宅小区内公共资源，对小区内公共空间资源等进行统计，建立资源台账，具备条件的物业服务企业结合信息化系统，进行统计、上线，定期更新资源使用情况。
- 7.2.1.3 有序引进各类服务商，建立合作关系，提供明码标价、高效实惠的维修、送餐、快递、家政等服务，满足居民群众多样化服务需求。

7.2.2 智慧物业服务

- 7.2.2.1 根据住宅小区实际情况，结合政府相关部门的要求，推进小区智慧化、数字化改造。
- 7.2.2.2 从居民需求出发，结合客户服务及社区治理需求，引进功能完备、便捷的 APP、小程序，覆盖物业服务网格化管理、业主报事、投诉、报修、通知公告、服务公示、事务公开、社区活动、志愿者服务、党建工作等社区生活相关内容模块。
- 7.2.2.3 通过“线上+线下”相结合的模式，及时更新、管理平台信息，畅通物业与业主链接的渠道，提升业主对社区事务的关注度，推动业主参与社区事务管理。
- 7.2.2.4 关注、收集业主意见及建议，并及时反馈至平台管理方，推动平台功能的优化迭代，不断提升业主使用体验，提升物业服务质量。

7.2.3 养老托育服务

- 7.2.3.1 根据住宅小区服务需求情况，协同其他相关方探索、优化社区便民服务机制及模式，有序开展社区养老育幼服务，提供生活照料、文体康乐、学习交流、兴趣培养、健康咨询、精神慰藉等服务。
- 7.2.3.2 有条件的住宅小区可结合物联网、大数据等技术，为长者配备智能穿戴设备，实时监测长者的健康状况，整合周边资源为长者提供紧急救援服务。

7.2.4 绿色物业管理

将绿色环保理念融入物业管理的各个环节，不断完善绿色物业管理体系。主要包括垃圾分类处理、空气质量控制、雨水污水排放处理、噪声控制等环保措施的实施。

7.3 社区文化融合

7.3.1 文化活动建设

- 7.3.1.1 定期举办以党建为主题的文化活动，如红色故事分享会、党员风采展示、家风家训宣讲等活动，营造温馨和睦的社区文化氛围，增强业主对党建文化、社区文化和历史文化的了解。

- 7.3.1.2 定期策划丰富多彩的文化活动，如节日庆典、体育比赛、亲子活动、健康讲座、文化展览、文艺汇演等，丰富业主精神文化生活。
- 7.3.1.3 推动住宅小区业主参与社区环境整治、文明创建、扶贫帮困、交通劝导等志愿服务活动，拓展服务的温度和深度，共创和谐邻里。
- 7.3.1.4 通过住宅小区宣传栏、横幅、微信公众号等多种媒介，宣传正能量，营造积极向上的文化氛围。

7.3.2 文化阵地建设

- 7.3.2.1 有完善的党建宣传文化阵地和布置标准，做到有场所、有设施、有标志、有党旗、有制度、有档案、有书吧、有学习园地和学习场地。
- 7.3.2.2 依托社区党群服务中心或住宅小区空间资源，为小区党组织、小区业主提供活动、议事空间，可与会议室、图书阅览室等实行“资源共享、一室多用”。
- 7.3.2.3 室内宜配置桌椅、文件资料柜等硬件设施，有条件的小区党组织，可配备基础电教设备，配备书柜和报刊架，并有一定数量的党报党刊、党建杂志以及党务工具用书等各类阅览书籍和学习资料。
- 7.3.2.4 小区党组织活动室要有醒目的小区党组织名称标识牌、小区党组织基本概况、入党誓词以及党徽等统一标识。
- 7.3.2.5 加强住宅小区文化设施建设，如图书室、活动室、健身区等，为文化活动提供必要的场所和设施。
- 7.3.2.6 建立健全文化阵地维护机制，确保文化设施完好无损，为文化活动提供安全、舒适的环境。
- 7.3.2.7 因地制宜设计建立党建工作宣传栏，可张贴或悬挂与党建工作有关的宣传标语，利用社区宣传栏、微信公众号等平台，定期发布文化资讯，推广优秀文化作品与人物，营造积极向上的文化氛围。

7.4 社区治理融合

7.4.1 参与志愿活动

- 7.4.1.1 推动小区业主、社会人士、物业服务人员等组建小区志愿团队，明确志愿团队架构与职责，协助社区、物业等参与小区事务管理。
- 7.4.1.2 积极链接业主，挖掘住宅小区能人、贤人、爱心商家等加入志愿队伍，构建针对纠纷调解、邻里关系、亲子关系、兴趣爱好等多元化的志愿服务队伍，参与开展社区活动、便民服务等爱心志愿服务，推荐有能力、有意愿的志愿者成为志愿者先锋，牵头参与小区事务管理。
- 7.4.1.3 加强与小区党组织、社区相关组织的合作，针对社区的不同年龄层、兴趣爱好的业主，联合社区周边资源，定期开展不同种类的志愿服务，可根据小区自身特点打造独具特色的如党员志愿服务、公益志愿服务、便民服务等品牌。
- 7.4.1.4 具备条件的住宅小区可依托党建阵地、物业服务中心等社区场所，与街道一起建设志愿者服务站，保障志愿服务的制度化、常态化。

7.4.2 参与社区事务

- 7.4.2.1 在社区党委的指导下，联合社区工作者、网格管理员等社区工作人员，通过党员大会、业主代表会议、入户走访、发放问卷等多种方式，了解业主在文化生活、创业就业、心理疏导等各方面的需求和意见，与业主、基层党组织及其他相关方建立常态化的协商沟通制度，共同研讨和解决小区事务。
- 7.4.2.2 联合其他相关方，对社区事务进行分级分类管理，有效统筹社区各方力量，必要时建立健全快速响应机制，推动社区事项的处理与解决，完善重大突发事件应急处置机制。
- 7.4.2.3 热心参与各类公益活动，大力支持社区和各类社会组织开展扶贫济困、关爱独居老人、居家养老等活动。
- 7.4.2.4 积极关爱网约车司机、快递员、外卖员等新就业群体，鼓励新就业群体积极参与社区治理和服务。
- 7.4.2.5 了解失业人员的基本情况，为其提供就业信息，创造再就业条件。

7.4.3 投诉、纠纷处理

- 7.4.3.1 建立并完善由小区党组织监督实施的投诉受理及跟进处理机制，确保业主投诉得到及时、有效的处理。
- 7.4.3.2 小区党组织督促建立投诉事项的分级、分类管理，明确投诉受理、处理时间等要求，建立预警、处理、回访的闭环管理机制，确保每一个投诉都能得到妥善处理。
- 7.4.3.3 小区党组织监督建立投诉受理台账记录，定期复盘投诉等事项，并将具有共性建议和意见受理处置情况，可通过党建公示栏、业主微信群、服务公众号等渠道进行公示，接受党员和群众的监督。
- 7.4.3.4 小区党组织协同社区及有关部门，结合住宅小区工作报告、社区走访、调研等工作结果，及时发现社区安全、物业服务、环境整治等事关业主切身利益的问题。
- 7.4.3.5 针对可能影响社会稳定的各类矛盾纠纷、可能引发群体性和个体性事件、影响社会稳定以及存在较大风险的问题，小区党组织主动掌握情况，及时上报至社区党委，联合社区力量制定对策，并积极配合社区进行处理。

8 融合赋能

8.1 党建指导员

党建指导员是上级党组织选派的党性强、作风正的党员，负责到基层开展党建工作。具体要求包括：

- a) 建立完善的党建指导员选派机制，要求人员具备履行职责的业务能力和身体条件；
- b) 由社区党委、物业管理行业党组织选派党建指导员挂职支持；
- c) 明确党建指导员的工作任务和职责，包括但不限于宣传党的政策、推动组织建设、联系服务群众、收集反映诉求；
- d) 建立完备的培训、指导机制，根据现场情况定期组织小区党组织成员深入学习党的理论。

8.2 物业攻坚行动队

物业攻坚行动队是为了解决物业管理中的突出问题和难题，由政府相关部门、街道办事处、社区居委会、物业服务企业等多方联合组建的专项工作团队。具体要求包括：

- a) 针对住宅小区业主反映强烈的痛点和难点问题，确定其中至少一项作为年度攻坚任务，分析问题产生原因，理顺解决思路 and 路径；
- b) 由物业服务企业小区负责人或业务能力强的党员牵头组建攻坚行动队，并担任组长，对年度攻坚项目进行定向攻克；
- c) 根据攻坚具体工作进展，制定工作计划，按期推进；
- d) 攻坚工作完成后，由物业服务企业党组织对完成情况进行检查，并做效果评估。

8.3 党员突击队

党员突击队是由党员组成的专门行动队伍，通常为了完成某项具体任务而临时组织起来。具体要求包括：

- a) 在物业服务企业党组织指导下组建党员突击队，以物业服务企业在职党员为主体，积极吸收退休党员、入党积极分子、共青团员和优秀青年作为补充力量；
- b) 设队长统筹安排突击队全面工作，负责突击队活动方案的制定、实施、日常学习的安排以及宣传报道工作的开展；
- c) 带头完成重点工作任务、积极开展党员志愿活动、参与党建活动；
- d) 收集活动开展过程中的先进典型和事迹，及时做好宣传工作。

9 融合保障

9.1 资源运用

9.1.1 资金来源

9.1.1.1 物业服务企业需要配合小区党组织、业主委员会等单位进行申请、使用资金，来源途径包括但不限于以下内容：

- a) 街道/社区工作站：社区民生实事工程工作经费等；

- b) 业主委员会：本住宅小区公共收益盈余资金、专项维修资金等；
- c) 物业服务企业：物业服务合同规定需承担的费用等；
- d) 建设单位：对开发的住宅小区计划投入的费用等；
- e) 社会力量协同参与：有偿/无偿投入住宅小区的资金等；
- f) 相关部门：专项资金、其他奖励资金等。

9.1.1.2 物业服务企业在小区党组织指导下，有序吸纳各类社会力量、公益组织及经济组织等作为“融合创新合伙人”，以资金、技术、产品和服务，支持党建与物业管理融合创新。并协同其他相关方建立小区经费保障机制，保障住宅小区的资金的使用合规、有效、透明，并对资金收支入账必须有明确记录。

9.1.2 空间资源

9.1.2.1 在小区党组织的指导下，物业服务企业根据与业主委员会等沟通或协议要求，对住宅小区的空间资源摸清家底，并建立台账，注明空间归属、及时更新空间使用等情况。

9.1.2.2 物业服务企业根据与业主委员会等沟通或协议要求，建立公共空间使用、管理机制，对空间资源进行开发使用，如：

- a) 设置党建活动室、社区活动室、图书阅览室等公共服务空间；
- b) 引进教育培训、社区零售、餐饮食堂等服务提供商。

9.1.2.3 在小区党组织的指导下，物业服务企业定期公布空间资源的使用和营收情况。

9.2 激励机制

9.2.1 物业服务企业和小区党组织可参考《物业管理行业党建创新评价细则》（见附录A），建立科学合理的考核体系，结合上级党组织、物业管理行业党委、政府相关部门等要求，在一定考核周期内设置合理目标，激励、推动物业服务人员开展工作。并根据考核结果，对表现优秀的物业服务个人及团队给予表彰奖励。

9.2.2 鼓励物业服务企业联合小区党组织向物业管理行业党组织申请，参与年度物业管理行业党建创新评价工作，争创示范和优秀样板。

9.2.3 鼓励小区党组织牵头，业主委员会、物业服务企业、小区商户等联合实施，对小区党员、业主、志愿者、商户等参与社区活动、社区事务等情况进行积分，物业服务企业可根据积分情况，结合其他社区场景，开展积分兑换社区资源优先使用权、商户折扣或兑换商品等激励，充分调动业主参与社区事务的积极性。

9.2.4 小区党组织可针对小区党员建立服务积分体系，对党员突击队或年度小区物业管理工作中表现优异的党员进行表彰、激励。

9.2.5 物业服务企业党组织可针对物业行动攻坚队的优异表现，通过设置党员先锋岗、巾帼文明岗、流动红旗等激励方式，激发企业党员主动参与基层社会治理的积极性。

附 录 A
(资料性)
物业管理行业党建创新评价细则

物业管理行业党建创新评价细则见表A.1。

表A.1 物业管理行业党建创新评价细则

项目	序号	目录	主要内容	单项最高分值及积分原则
融入行业党建	1	报送和更新党组织和党员信息	依托物业管理行业党建信息管理平台，及时报送和更新党组织和党员信息，推动成立党组织，落实党的工作。	最高分值 3 分： 按要求填写党组织和党员相关信息，信息完整、数据准确的得 3 分；数据不完整或有错漏的得 1-2 分；不报送和更新党组织和党员信息的，不得分。
	2	建立党员业主台账	1. 做实小区党员摸排工作，建立党员业主台账，协助组建小区居民党组织。 2. 党员户情况上墙。将党员户家庭成员中的党员主动参加社区活动，为社区献计献策，为社区争取资金或资源支持等情况，作为党员户社区活动和贡献的积分依据，并排名公布。	最高分值 5 分： 1. 建立党员业主台账，得 1 分； 2. 党员户情况上墙公布，得 1 分；公布党员户积分排名，得 1 分；公布党员业主参加社区活动，为社区献计献策，为社区争取资金或资源支持等情况，得 2 分。
	3	双重管理机制	物业服务企业党组织在接受上级党委或属地管理的同时，自觉接受行业党委的管理。	最高分值 2 分： 参加行业党委组织的党建活动等相关党建工作的得 1 分，按行业党委要求报送相关党建工作资料的得 1 分；不参与、不报送的，不得分。
组织建设好	4	党员干部到项目挂职	1. 获得行业党委、上级党委或街道党工委选派党建指导员挂职支持，指导开展党建工作。 2. 落实党员“双报到”，在职党员到社区或物业小区开展服务、参与社会治理。	最高分值 2 分： 1. 有党建指导员的，得 1 分；未选派党建指导员，但工作联系紧密，工作得到有效指导的，根据实际情况得分； 2. 有双报到相关记录的，得 1 分。
	5	建立党组织	1. 项目或企业成立党组织，主动参与社区治理，将党建与物业管理深度融合，及时、快捷、优质地为居民群众提供高质量的物业服务、便民服务和延伸服务；项目未成立党组织，但企业党组织与本项目在同一社区的可视同成立。 2. 协助街道社区提高业主委员会中党员占比。鼓励党员业主担任业主委员会主任，并逐步提高业主委员会成员党员占比；建立重要事项小区党组织前置讨论研究机制。 3. 项目党组织获得表彰。	最高分值 4 分： 1. 成立了党组织并正常工作，得 1 分，未成立党组织的不接受申报； 2. 成立业主委员会、业主委员会主任为党员的，得 1 分；业主委员会成员中有半数党员的，得 1 分；未成立业主委员会的，不得分；不符合成立业主委员会条件的住宅小区，可试点成立“住户委员会”等，按上述同比得分。 3. 依据表彰文件得 1 分。
	6	党建标识和阵地	按照“有党旗、场所、设施、标志、制度、档案、书吧、学习园地和学习场地”等规范，加强“党建阵地”建设，设有党建活动场所和相关设施设备，可以依托社区党群服务中心，设置议事厅，集中展示党建引领工作成果，为党组织提供活动阵地。在小区内建立党建宣传阵地、道德宣传阵地和文化宣传阵地。	最高分值 5 分： 按要求建立党建阵地，有场所，得 1 分；有设施，得 1 分；有议事厅，得 1 分；有宣传阵地，得 1 分；有活动、有方案、有记录的，得 1 分。

表 A.1 物业管理行业党建创新评价细则（续）

项目	序号	目录	主要内容	单项最高分值及积分原则
	7	四方联动	1. 建立社区居委会、小区居民党组织、业主委员会和物业服务企业等共同参与的协商共治机制，共同商议涉及物业管理的重要事项，有效化解物业管理矛盾和纠纷。 2. 建立社区一体化综合服务平台，在社区设置“多方联动”工作室，定期组织居委会、小区居民党组织、业主委员会和物业服务企业共商共议居民事务，结合各自职能职责做出服务承诺，在小区制作“多方联动”公示栏，向群众公开，接受监督。在小区设立专门窗口和“四方联动”服务热线电话，负责受理、督办和回复居民涉及物业服务的各类诉求，提高服务效率。	最高分值 4 分： 1. 机制健全、工作顺畅、成效显著的，得 2 分；建立了机制，但效果不佳、矛盾未得到解决等，根据实际情况得分；未建立机制的，不得分； 2. 设立了联动平台、公示栏，正常开展工作的，得 2 分；设立平台，但成效不明显的，得 1 分；未设立的，不得分。
党建引领好	8	发挥示范作用	1. 根据自身特色，边创建，边总结，提炼经验做法，以点带面，逐步扩大成果，全面提升社区治理水平。 2. 结合创新服务项目打造党建创新示范点。	最高分值 4 分： 1. 经验突出、成效显著的，得 2 分； 2. 根据工作推进实际情况得分，最高得 2 分。
	9	组织建设规范化	自觉接受行业党委、所在街道、社区及直接上级党组织的领导，与街道（社区、住宅小区）内各类组织衔接有序、互动良好。	最高分值 3 分： 1. 自觉接受行业党委、所在街道、社区及直接上级党组织的领导，得 1 分；工作机制健全，得 1 分；工作规范、衔接有序的，得 1 分。
	10	党建工作制度化	1. 建立并落实“三会一课”、“主题党日”等支部工作制度，各项党建活动按要求组织并留存相关记录。 2. 正常开展党建活动，建立台账，有成果总结、有改进工作计划。 3. 党建创新形成的档案资料纳入企业的基础管理体系。 4. 业主提案经业主委员会讨论通过后，报小区党组织审议；小区党组织审议通过的提案反馈到业主委员会，并作为议案交由业主大会讨论。	最高分值 7 分： 1. 落实到位、记录完整得 0.5 分； 2. 活动常态化、规范化开展得 0.5 分； 3. 纳入管理体系的，得 1 分； 4. 按要求落实，得 5 分。
	11	党建活动常态化	按期组织党建活动，党建氛围浓厚。	最高分值 3 分： 每年开展 4 次以上党建活动，且取得较好效果的，得 3 分；每年开展 3-4 次以上的，得 2 分；2 次的，得 1 分；2 次以下的，不得分。
班子队伍好	12	班子强	1. 党组织领导班子结构合理； 2. 参与社区治理能力强。	最高分值 4 分： 1. 结构合理、班子优化得 1 分； 2. 主要根据参与社区治理的积极主动程度及相关参与能力来评分：主动积极参与，得 1 分；协调能力强、治理能力好，得 1 分；推动相关协作工作取得积极成效得 1 分。

表 A.1 物业管理行业党建创新评价细则（续）

项目	序号	目录	主要内容	单项最高分值及积分原则
	13	书记强	1. 党组织书记抓党建思路清晰，责任明确，措施有力。 2. 党建工作有创新成果。 3. 党组织书记获得表彰。	最高分值 4 分： 1. 根据年初工作任务，制定工作计划，部署工作，推动党建工作落实，得 1 分； 2. 具有创新精神，在常规工作之外，有创新举措并取得实效的，得 2 分； 3. 依据表彰文件，得 1 分。
	14	队伍强	1. 设置党员先锋岗、党员责任区等。 2. 党员队伍政治素质高，先锋模范作用明显。	最高分值 3 分： 1. 在相关区域设置党员先锋岗、党员责任区，得 1 分；落实有力、效果明显的，得 1 分； 2. 党员在党员先锋岗、党员责任区表现良好，宗旨意识强，事迹突出，群众认可，得 1 分。
联建运行好	15	建立党建联建制度	主动与行业、街道社区、小区内党组织建立联系制度，积极开展党建联建活动。	最高分值 4 分： 建立联建机制，得 1 分；经常性开展联建活动的，得 2 分；联建过程中取得相关成果或成效的，得 1 分。
	16	建立“交叉任职”制度	1. 物业服务企业或物业项目党组织负责人兼任社区党组织成员。 2. 全面推行“双向进入、交叉任职”制度，发挥作用较好，引导组织规范运行。	最高分值 2 分： 1. 提供相关批复文件，兼任社区党组织成员的，得 1 分； 2. 提供相关批复文件，落实了“双向进入、交叉任职”的，得 1 分。
	17	主动融入基层治理	1. 热心参与社区公益活动，协助社区党委开展工作。 2. 协助做好突发事件应急管理服务工作，主动承接政府购买社会服务。	最高分值 5 分： 1. 主要根据参与公益活动是否频繁、主动来评分。表现优秀 2 分，良好得 1 分，一般及较差不得分； 2. 主要根据防疫、防火、抗洪、应急管理机制是否健全，是否取得实效，是否承接政府购买社区服务项目评分：三项全做到得 3 分，做到两项得 2 分，做到一项得 1 分，无此情形不得分。
服务质量好	18	遵纪守法服务规范	1. 物业服务企业模范遵守法律法规，用工规范； 2. 严格落实安全制度。 3. 严格履行物业服务合同约定的服务内容和标准，及时受理处置业主投诉，业主满意度高。	最高分值 4 分： 1. 用工规范、无劳资纠纷、无行政处罚，符合得 1 分； 2. 电动车管理规范、充电设施齐全、消防通道畅通，符合得 2 分； 3. 履约情况好，标准落实到位，得 1 分。
	19	经营良好社区和谐	1. 物业服务企业积极开发利用社区资源，增加业主收益，并配合业主委员会规范小区公共资金管理和使用。 2. 积极吸纳失业人员再就业，热心参与各类公益活动，大力支持社区和各类社会组织开展扶贫济困、关爱独居老人、居家养老等活动。	最高分值 5 分： 1. 按要求落实得 1 分； 2. 吸纳失业人员再就业，得 1 分；热心参与各类公益活动、开展扶贫济困，得 1 分；关爱独居老人，得 1 分；进行适老化改造，开展居家养老的，得 1 分。
	20	积极创新拓展多元	1. 建立数字化物业服务平台等现代信息技术渠道，畅通业主联系。 2. 开展便民服务，响应业主个性化、科学性、合理性、可行性的需求，提高服务质量。	最高分值 3 分： 1. 按要求落实得 1 分； 2. 开展便民服务，得 1 分；响应业主个性化、科学性、合理性、可行性的需求，得 1 分。

表 A.1 物业管理行业党建创新评价细则（续）

项目	序号	目录	主要内容	单项最高分值及积分原则
民主 监督 好	21	服务信息 公开	1. 在小区显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业服务内容和标准、收费项目和标准等信息。 2. 加大物业服务收费信息公开力度，做到服务信息公开透明。	最高分值 3 分： 1. 设立公示栏，得 1 分；及时更新信息，内容全面、规范、准确得 1 分； 2. 及时公示得 1 分。
	22	维护业主 权益	1. 建立业主投诉受理、处置和反馈制度。 2. 及时处理业主投诉和意见建议，化解矛盾纠纷，业主认可度高。	最高分值 3 分： 1. 制度健全，机制顺畅得 2 分；制度较完善，执行效果一般的，得 1 分； 2. 建立业主投诉渠道，受理业主诉求顺畅，得 1 分。
	23	服务质量 监督	1. 物业服务企业建立并落实维修资金使用、公共收益管理等方面定期报告工作制度。 2. 业主能有效参与监督，业主满意度高。	最高分值 4 分： 1. 建立了此项工作制度，定期开展工作，取得业主信任，效果显著得 2 分；建立了此项工作制度，定期开展此项工作，基本建立与业主信任关系，效果较好得 1 分；建立了此项工作制度，但不能正常开展此项工作，与业主关系一般，效果一般不得分；未建立此项工作制度，不得分； 2. 监督机制健全、工作规范、成效显著；得 2 分；虽建立监督机制，但工作不够规范、成效较好；得 1 分；虽建立监督机制，但工作不够规范、成效一般；不得分；未建立监督机制，监督渠道不畅，不得分。
队伍 建设 好	24	服务队伍 建设	1. 定期举办党建工作与物业管理深度融合主题业务培训，要求物业服务企业党员干部、负责人和骨干全员参加。 2. 主动招聘高校毕业生特别是党员大学生充实基层关键岗位，着力打造基层党组织联系服务群众的骨干队伍。 3. 通过强化党的组织、制度、工作引领，把物业服务企业建设成基层服务群众的主力军，把物业服务人员建设成党在基层的工作队，把物业服务的持续发展作为改进基层治理成效的“磨刀石”。	最高分值 5 分： 1. 定期举办专题培训，得 1 分；物业服务企业党员干部、负责人和骨干全员参加的，得 1 分； 2. 按要求录用员工，得 1 分； 3. 有工作成效的，得 1 分；有先进事迹的，得 1 分。
社会 协同 好	25	社会力量 协同参与	有序吸纳各类市场主体、社会力量、公益组织等作为“融合创新合伙人”，以资金、技术、产品和服务，支持党建与物业管理融合创新。	最高分值 5 分： 1 有序吸纳各类市场主体、社会力量、公益组织等作为“融合创新合伙人”，每吸纳一个主体，得 1 分，最高得 2 分；以资金、技术、产品和服务，支持党建与物业管理融合创新的，其折算价值每壹万元，得 1 分，最高得 3 分
	26	志愿服务 体系建设	建立志愿服务队伍，形成志愿服务力量，常态化开展志愿服务。	最高分值 4 分： 建立志愿服务队伍，常态化开展志愿服务，成效显著的，得 4 分；建立志愿服务队伍，定期开展志愿服务，成效一般的，得 2 分；建立志愿服务队伍，开展志愿服务较少，成效较差的，得 1 分；未建立志愿服务队伍不得分。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 071 社区社会工作服务指南
 - [2] DB3208/T 200-2023 党建引领网格化治理工作规范
 - [3] DB4403/T 3 党建质量指标体系（机关）
 - [4] DB4403/T 402 住宅物业服务规范
 - [5] DB4403/T 403 物业管理基础术语
 - [6] DB4407/T 102—2023 个体私营企业协会党建工作规范
 - [7] 中共中央组织部、中共中央政法委员会、民政部、住房和城乡建设部. 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〕10号. 2022
 - [8] 住房和城乡建设部 中央政法委 中央文明办 发展改革委 公安部 财政部 人力资源社会保障部 应急部 市场监管总局 银保监会. 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. 2020
 - [9] 中共深圳市委组织部、深圳市民政局、深圳市住房和建设局. 关于推进“支部建在小区上”提升居民小区治理水平的若干措施:深组通〔2021〕38号. 2021
-

