

成都市物业管理协会文件

成物协〔2022〕7号

成都市物业管理协会 关于在全市物业管理行业深入开展 “阳光互信 幸福同行”成都市物业管理行业 发展 30 周年系列活动的通知

各会员，各物业服务企业：

2022 年是党的二十大召开之年，是成都加快实施“十四五”规划、全面建设践行新发展理念的公园城市示范区的关键一年，也是成都市物业管理行业发展 30 周年。为进一步筑牢行业发展基础、总结发展经验成果，在市住建局指导下，协会决定在全市物业管理行业深入开展“阳光互信 幸福同行”系列活动。现将方案印发给你们，请结合实际，认真组织落实。

成都市物业管理协会

2022 年 4 月 11 日



“阳光互信 幸福同行”

成都市物业管理行业发展 30 周年

系列活动方案

为进一步巩固和深化我市物业管理行业 30 年发展成果，着力解决行业发展难点问题、社会关注痛点问题、群众需求热点问题，全力构建相互信任的主体关系、阳光透明的市场环境，特制定本方案。

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历次全会精神，按照中央、省委和市委关于“我为群众办实事”实践活动的部署要求，以“建好幸福城、提升幸福感”为主线，以回应群众诉求为核心，以解决突出问题为导向，以推进专项治理为抓手，把不断满足人民群众对美好生活的需求、推动物业行业高质量发展作为物业服务工作的出发点和落脚点，不断提升市民获得感幸福感安全感，让幸福成都成色更足、品质更高，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。

二、活动内容

（一）开展党建引领服务提升行动。各物业服务企业要梳理、排查和整改物业服务的薄弱环节，完善服务内容、创新服

务方式、提高服务效能，开展服务窗口和服务岗位规范化建设，推行物业设施设备房标准化管理。在各项目广泛开展“党员示范岗”“党员示范窗口”“党员示范集体”创建活动，推动党员“亮身份、树形象、显作用”，提升物业服务人员的职业形象和服务水平，展示新时代共产党员良好风貌和物业人员职业形象。

（二）实施“暖心物管办实事”计划。坚持问需于民、问计于民、问效于民，在充分征求广大业主、业主委员会和社区意见建议的基础上，聚焦业主日常生活最关心的领域，确定并办好一批“业主急难愁盼”的小区民生实事。明确每项民生实事的具体推进计划、措施和目标，在物业服务区域醒目位置设置“暖心物管办实事”亮牌督办栏，对确定的小区民生实事采取“上栏公示、亮牌督办、办结摘牌”的方式，及时主动向业主公开相关实事工作的时间节点、办理进度、当前状态、工作成效，主动接受业主的监督检验，努力实现“物业有作为、业主有感知、小区有变化”，不断增强业主的获得感、幸福感、安全感。

（三）开展暖心物管逸老关怀行动。积极响应国家“物业服务+养老服务”工作要求，从物业“力所能及的小事”入手，鼓励物业服务企业建立物业小区内特殊老年人巡访制度，对物业服务区域内的独居高龄老人进行摸底并建立档案，详细掌握和记录老年人的居住情况、生活习惯、身体状况、紧急联络人

相关信息；采取“专人负责、每日联系、每周看望”的方式，组织发动楼栋管家、秩序巡逻等岗位人员，每日定时通过电话或微信与老年人联系，每周上门看望了解老年人生活情况，发现异常情况及时与紧急联络人及医疗机构联系，降低老年人意外风险。积极拓展居家养老相关延伸服务，不断满足老年人服务需求。

（四）开展物业服务“双晒”活动。提高物业服务工作透明度，开展以晒服务、晒收支为主要内容的“双晒”活动。一是主动晒服务，按规定在物业服务区域显著位置公示物业服务人及项目经理基本信息和信用信息，物业服务内容和质量要求，收费项目、标准和方式；建立物业服务季度报告制度，通过宣传栏、微信公众号、业主微信群等渠道，主动向业主报告物业服务工作开展情况，电梯、消防等重要设施设备维护保养情况。二是主动晒收支，贯彻落实住房和城乡建设部房地产市场监管司、部文明办《关于开展“加大物业服务收费信息公开力度，让群众明明白白消费”工作的通知》及我市“管务公开”相关要求，进一步加大物业服务收费相关信息公开力度，每半年公示一次业主共有部分经营收益情况，实行酬金制的项目应按规定每半年不少于一次公布物业服务资金收支情况。鼓励物业服务企业委托第三方开展物业服务质量评估、价格评估、业主满意度测评。

（五）搭建业主有序有效监督平台。以进一步畅通业主对

物业服务合同履行情况的监督路径，充分保障业主的知情权、参与权、监督权为主旨，在物业小区招募一批热心小区公共事务的业主、党员业主、具有相应专业背景的“内行”业主担任“义务监督员”，探索推行“两督一会”制度。建立物业服务常态监督制度，梳理物业服务合同内容及相关服务事项的标准要求，形成“物业服务明白卡”，引导业主及业主义务监督员依约、有效、有序对物业服务进行监督；建立物业服务关键环节监督制度，通过开展“设施维保现场监督日”“绿化养护现场监督日”“应急演练现场监督日”等活动方式，邀请具有相应专业背景的业主义务监督员，现场参与对电梯、消防等重要设施设备维保维修、绿化养护及修剪、应急预案演练等物业服务关键环节的监督；定期组织召开“物业事务沟通会”，邀请业主、社区两委代表参加，由物业项目负责人、业委会成员分别向业主报告物业服务工作开展情况以及业委会工作情况，业主义务监督员通报监督情况，并听取业主对物业事务的意见，问情于业主、问需于业主、问计于业主。

（六）开展小微物业企业赋能行动。聚焦“助企纾困解难、优化营商环境、增强发展活力”，在服务内容、服务方式、服务重点上适度向行业的“小微企业”倾斜，通过组织开展小微物企送教上门、政策服务、集中采购、服务对接等活动，助力小微物业服务企业健康发展。建立小微物企服务专员机制，通过走访调研、电话沟通、座谈交流等形式，动态跟踪小微物企

反映问题和发展需求。

三、保障措施

（一）组建志愿服务队。在全市物业服务行业组建一支暖心物管志愿服务队伍，逐步建立完善志愿服务队伍组织管理体系和信息化平台，吸纳一批热心公益服务、有专业技能的物业从业人员、业主，进一步形成物业行业在参与社区建设、环境保护、老龄关爱、困难帮扶以及疫情防控等方面的中坚力量，实现暖心物管志愿服务规范化、专业化、多元化。

（二）甄选创新好案例。各物业企业应对开展活动过程中形成的经验做法进行总结提炼。协会组织宣传与品牌建设委员会开展物业服务创新示范案例甄选活动，挖掘、总结、推广物业服务企业积极履行社会责任的优秀做法和经验，对物业企业在开展物业服务“双晒”“暖心物管办实事”“暖心物管逸老关怀”“两督一会”等活动中的好经验好做法进行总结宣传。

（三）推动活动常态化。协会组织质量与标准建设委员会在对各物业企业的经验做法进行总结归纳的基础上，研究制定物业服务相关信息公示、特殊老年人巡访等行业规范指引，在全市物业服务行业推广应用，推动“阳光互信 幸福同行”系列活动常态化、标准化。

（四）发布行业白皮书。编撰发布《成都市物业管理行业发展30年白皮书》。选树一批为行业发展作出突出贡献的先进典型人物、促进行业发展的改革创新事例、反映物业服务功能

价值的标杆示范项目。

四、工作要求

（一）高度重视，精心组织。在全市物业管理行业深入开展“阳光互信 幸福同行”系列活动是不断满足人民群众对美好生活的需求、推动物业管理高质量发展的重要举措，各物业服务企业要高度重视、提高站位，认真谋划、精心组织，切实提高活动的覆盖面、吸引力和参与度。

（二）结合实际，彰显特色。各物业服务企业要将“阳光互信 幸福同行”系列活动与“爱成都·迎大运”物业服务管理领域共建共治共享行动、“暖心物管·安逸成都”行业党建品牌创建工作有机结合，与提升城市形象、增强业主满意度和幸福感紧密结合，进一步细化活动主题、精心设计活动载体、创新活动形式，力争将活动办得主题鲜明、亮点纷呈、群众受益。

（三）激励先进，树立样板。协会将结合省品牌项目初评和市示范项目评定打造一批“阳光互信 幸福同行”示范样板；对积极参与活动、成效显著的会员予以会员积分记加分奖励；对在活动中表现优异、受到表扬的物业服务企业，提请主管部门予以信用加分。

（四）加强宣传，扩大影响。各物业服务企业要充分运用多种媒体渠道、采取多种宣传形式，积极宣传系列活动开展情况，扩大活动影响力。各物业服务企业要主动将活动开展计划、开展情况以及好经验、好做法及时报送协会秘书处（微信号：

cdpma_61515315),协会将在有关媒体平台进行集中宣传展示,形成宣传声势。

信息公开属性: 主动公开

成都市物业管理协会秘书处

2022年4月11日印发
