

中共上海市浦东新区东明路街道工作委员会  
上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

浦东明委〔2024〕17号

关于印发《东明路街道党建引领住宅小区  
物业治理工作方案》的通知

各部门（单位），各居民区：

《东明路街道党建引领住宅小区物业治理工作方案》已经研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

中共上海市浦东新区东明路街道工作委员会  
上海市浦东新区人民政府东明路街道办事处

2024年4月1日

# 东明路街道党建引领住宅小区 物业治理工作方案

为全面落实《上海市住宅物业管理规定》《上海市浦东新区推进住宅小区治理创新若干规定》《关于浦东新区进一步推进物业管理提质增能工作方案（2022-2025）》《关于加强党建引领物业治理提升超大城区基层治理水平的实施方案》《浦东新区住宅物业市场化、规模化、区域化发展工作制定三年行动计划》等文件有关要求，对标党建引领基层治理工作要求、落实新区“苗圃变森林”工作的部署，高水平推进东明路街道党建引领物业治理，现就东明路街道党建引领物业治理相关工作制定方案如下。

## 一、指导思想

深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，围绕区委精品城区建设重要部署，以严密党的基层组织体系为基础，以强化行业管理监督为抓手，以解决物业管理服务中的顽节难题为突破口，以推动多方主体共同参与为着力点，以满足群众对高质量物业服务的需求为落脚点，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用、党员先锋模范作用和居民群众主体作用，加快构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的社区治理共同体，努力走出一条适应“宜居东明 人民社区”的党建引领物业治理新路子。

## 二、工作目标和总体要求

以“软硬两手”治理共同提升为目标，力争以最快速度、最短时间、最大合力，推动各项工作快见行动、早出成效。

**（一）全面加强党对物业治理的领导。**充分发挥党的政治优势、组织优势和统筹优势，统一上下思想、建强领导架构、搭建工作平台、整合各方资源、配强工作力量，健全完善街道、居民区两级党建引领物业治理体系，形成物业治理长效机制。

**（二）业委会建设更加规范。**符合条件的业委会组建率达100%、业委会绝对组建率95%以上；符合条件的业委会中党支部或党的工作小组组建率100%、业委会委员中党员比例50%以上；业委会规范化运作评估100%覆盖、业委会规范运作率80%以上；居民区党建引领物业治理工作小组100%覆盖。

**（三）物业服务质效双升。**按照“按质论价、质价相符、优质优价”的原则，全面开展物业费调整和收缴率攻坚战，把物业费调整和收缴率作为重要考核指标，推动物业服务企业尽心尽责，提高服务质量，打造1个物业管理规模化示范区域。按照“应选尽选”的原则，加强“前期、到期、托管”三类物业服务企业的选聘改换工作。

**（四）居民群众更加满意。**深入践行人民城市理念，把全过程人民民主贯穿全过程各环节，积极引导社区居民、物业服务企业和社会组织等多元力量发挥优势、协同共治。多管齐下提高居民对物业管理服务的满意度和认可度，实现新区物业服务满意度测评优良等第以上。

### 三、工作任务

以《关于居民区党组织推进党建引领物业治理的行动计划》《关于通过参与式治理构建党建引领物业治理共同体的行动计划》为重要组成，建立“四项机制”、落实“三项计划”、实施“四大行动”。

#### （一）健全“四项机制”，充分发挥党建引领核心作用。

**1. 领导统筹机制。**面上发挥街道党工委统揽全局、统筹各方的核心功能，建立党建引领物业治理工作领导小组，整合力量、协调矛盾、全力推进。条上按照“属地为主、行业指导”和区域化党建的要求，推动物业服务企业与居民区深化共商共建、互联互通。点上要发挥居民区党组织的主体责任，加强对业主委员会和物业服务企业的领导，建立居民区党建引领物业治理领导小组，吸纳社区民警、城管执法、群众代表等多元主体，不断完善居民区“1+3+X”治理体系，形成“共商、共建、共治、共享”的社区治理格局。（牵头部门：党建办，配合部门：自治办、建管中心、居民区）

**2. 协调融合机制。**建立任务推进清单制，对照目标、责任、措施、难点和底数五张清单，细化任务目标、明确责任主体，挂图作战、销号管理。建立包干联系制，领导干部全覆盖包联推进党建引领物业治理工作，机关联络员配合跟进，重点难点居民区由街道党政主要领导直接联系。建立片区管理制，建管中心对住宅小区业委会划片管理，各片区设置固定指导员，每季度召开物

业企业、业委会成员座谈交流会，加强沟通联络，促进共同提升。**建立多向支撑制**，针对疑难复杂问题，推动职能部门主动下沉资源、协同推进，强化执法力量兜底保障。各居民区建立党组织领导下的联席会议机制，打造民意征集平台和物业治理监督评议平台，组建志愿服务和监督队伍，及时吹哨、限时解决居民急难愁盼问题。（牵头部门：建管中心，配合部门：各部门、居民区）

**3. 队伍增能机制。加强培训蓄能**，依托“头雁领航工程”“明心书记工作室”“明心治理学校”“明心物业工作室”等平台，分层分类对党组织书记、居民区干部、业委会成员、物业服务企业人员及微网格长、楼组长等开展培训。**加强专业赋能**，链接党建联建单位、专业社会组织、基金会、法律顾问、社区规划师等内外资源，打造物业治理顾问团队，为治理难题解决提供智力支撑。**加强项目增能**，以“东明 72 变”“明家悦享服务包”等项目为抓手，探索“物业服务+”等一站式服务新模式，为物业服务企业融合资源、拓展外延提供帮助。**加强激励聚能**，落实居村党组织书记、社区工作者“激励关怀 15 条”，优化居民区党组织负责人和社工考核机制，将党建引领物业治理工作推进情况作为进编享编、晋升晋级、评先评优等的重要依据。（牵头部门：党建办、自治办、党群中心、建管中心，配合部门：居民区）

**4. 典型示范机制。加强品牌打造**，依托新区党建引领基层治理“苗圃变森林”、街道“育‘苗’成‘林’”工作和“美好社区·先锋东明”争先创优行动，形成更多可复制可推广的实践和制度成果。

**加强“双培工程”**，注重把党员培养成治理骨干，推荐优秀治理骨干担任街道、居民区“两代表一委员”，激发履职尽责的使命感。**加强典型选树**，打造红色物业典型，注入红色基因，以点带面提升物业服务效能。用好“两优一先”“新时代居村先锋堡垒”“新时代居村好班长”“最美社区工作者”“最美物业人”“东明人物”等载体，将物业治理情况作为评价的重要依据，营造比学赶超的良好氛围。（牵头部门：党建办，配合部门：建管中心、居民区）

## **（二）落实“三项计划”，加强业委会规范化建设。**

**1. 组织覆盖计划。**推动业委会组织覆盖实现“三个100%”。加快业委会依法成立、应建尽建，对于业委会组建困难小区，攻坚小组下沉协助排摸适宜人选、推进组建工作，推动符合条件的业委会组建率100%。落实业委会到期换届、应换尽换，制定业委会换届年度计划，及时启动换届程序，推动业委会按期换届率100%。持续推进符合条件的业委会成立党支部或党的工作小组，向不符合条件的业委会派驻党建指导员，实现党的组织和工作覆盖100%。全面推进居民区“两委”成员与业委会成员交叉任职、应进尽进，党员任职比例原则上不低于50%，鼓励党员担任业委会主任职务。未成立业委会的小区，居民区党组织要领导居委会组织业主讨论决策住宅小区物业管理事务，也可经业主大会委托由居委会代行业委会职能。（牵头部门：建管中心，配合部门：党建办、自治办、居民区）

**2. 规范运作计划。**健全业委会“八大制度”（日常会议制度、

定期接待制度、信息公开制度、印章管理制度、资料管理制度、业务学习制度、书面承诺制度、矛盾协调制度），规范业委会运作程序。加大业委会规范化运作实务指导力度，对业委会日常工作制度建立与执行、专项维修资金及公共收益使用与管理等方面提供专业性支撑。修订完善街道《住宅小区业主委员会规范化运作评价工作实施方案》，深入开展业委会规范化运作评估，聚焦业主大会会议组织召开、物业服务企业选聘与监督等内容，完善综合评估体系，强化结果运用。把牢“资金关”，全覆盖开展业委会代理记账、年度审计、换届审计等工作。（牵头部门：建管中心，配合部门：居民区）

**3. 能力提升计划。**源头提升业委会成员能力素养，注重吸纳具有工程、财务、法律、审计等专业背景的业主和符合条件的社区规划师等社区治理达人进入业委会。对新任业委会成员开展任前谈话，强化政治意识，明确履职方向。广泛开展业委会成员业务培训、专题轮训，持续提升业委会成员专业素质和协调能力。探索业委会配置执行秘书，由社区工作者担任，协助业委会日常运作和自我管理。强化项目赋能，依托自治金项目、美好社区提案等载体，广泛发动业委会成员开展参与式治理，提升通过自治共治解决实际物业问题的能力。（牵头部门：建管中心，配合部门：自治办、司法所、居民区）

### **（三）实施“四大行动”，推动物业治理质效双升。**

**1. 协商共治行动。**着力搭建三个平台。物业治理民意征求

平台，引导业委会成员、物业服务企业人员主动公开联系方式，通过设立意见征集箱、召开物业治理意见征求会、进驻业主群及“社区云”等形式，及时收集群众建言献策。物业治理协商共议平台，组织利用“‘i’邻里”楼组议事会、微网格“明理议事堂”、居民区家园共治联席会等不同范围协商议事平台，分层分类开展协商议事，围绕楼道环境、电梯加装、停车协调、文明养宠等一批治理难题，逐步建立健全软法规约。物业治理监督评议平台，定期安排物业服务企业在居民会议上进行述职，组织居民代表对物业服务开展考核评议，推动居委会设立环境和物业管理专业委员会，加强对业委会工作和物业服务企业的指导和监督。（牵头部门：自治办，配合部门：建管中心、司法所、居民区、物业服务企业）

**2. 快速响应行动。**聚焦提升群众满意度，实行物业维修“30分钟响应”机制，明确物业服务企业房屋应急维修服务范围，要求急修项目30分钟到现场、一般性维修项目30分钟联系报修人，规范物业维修处置流程，加强维修投诉工单处置，定期通报维修类、物业投诉类工单处置情况，提高工单处置质量。以街道物业应急维修服务站为快速响应力量重要补充，强化实体化、标准化运作，加强维修服务监督，持续提升物业维修服务响应度。（牵头部门：建管中心，配合部门：居民区、物业服务企业）

**3. 优质优价行动。**推动物业服务市场化，落实新区物业行业“优质优价”指导性文件精神，抓住物业服务企业选聘、旧住房

修缮改造、物业管理区域整合等重要窗口期，指导推进物业服务质价相符和收缴率提升工作。开展物业收费标准调整事前评估，根据物业类型、建筑面积、小区出入口设置、公用设备设施等数据及业主对物业管理的要求，测算物业服务费用客观合理价格，依法依规推进物业收费标准调价程序。推进物业服务价格调整后评估和满意度实效跟踪工作，通过物业收费标准调整事前评估与事后评价相结合，逐步形成物业服务提质提价良性循环，促进住宅小区物业费收缴率提升。深入落实《东明路街道住宅小区物业考核实施办法》《东明路街道老旧小区物业达标补贴实施办法》等，减轻物业服务企业成本压力，引导改善物业服务。（牵头部门：建管中心、居民区，配合部门：物业服务企业）

**4. 区域整合行动。**推动物业服务区域化、规模化，推进同类、相邻小微住宅小区物业管理区域合并或物业管理归并，打造规模化区域管理样本，形成物业服务企业“优胜劣汰、良性竞争”的市场环境，力争每个居民区管辖范围由一家物业服务企业提供，降低管理难度，提高管理效率。（牵头部门：建管中心，配合部门：居民区、物业服务企业）

#### **四、工作保障**

**（一）强化力量保障。**加强系统推进和保障支撑，完善运作机制。领导小组下设办公室，负责日常工作推进。选拔骨干力量成立攻坚专班，明确任务职责，实行分片包干，组织人员对疑难问题攻坚拔点。各居民区党组织牵头抓好落实，加强党的组织覆

盖和工作覆盖，开展聘请执行秘书试点，推动目标任务落到实处。

**（二）强化考核评价。**把党建引领物业治理作为基层党建工作责任制和党组织书记抓基层党建述职评议考核的必要内容，纳入居民区党组织年度考核。发动“两委班子”、党员骨干、在职党员、居民志愿者等，组建物业治理评议队伍。

**（三）强化监督管理。**坚持把党建引领物业治理纳入常态化督办内容，通过定期检查、专项督查等方式，加强预警提醒、督促指导，对监督过程中发现的责任不落实、措施不力、行动迟缓、推诿扯皮等情况严肃问责，形成责任闭环。

**（四）强化宣传发动。**用好各类媒体和载体，深入宣传党建引领物业治理的重要意义、指示要求、政策法规、目标任务和工作举措，注重挖掘和宣传推广实践中的好做法、好经验、好案例、好典型，不断营造攻坚克难、比学赶超的浓厚氛围。

- 附件：
1. 东明路街道党建引领物业治理组织架构
  2. 关于居民区党组织推进党建引领物业治理的行动计划
  3. 关于通过参与式治理构建党建引领物业治理共同体的行动计划
  4. 东明路街道党建引领物业治理工作清单

附件 1:

## 东明路街道党建引领物业治理 领导小组组织架构

### 一、领导小组

成立东明路街道党建引领物业治理工作领导小组，由党工委书记、人大工委主任沈春雷，党工委副书记、办事处主任孙盈任组长，党工委副书记王卓菁任常务副组长，其他党政班子领导任副组长。党政办、人大办、党建办、管理办、服务办、平安办、信访办、司法所、自治办、宣统文化办、监察办、社区事务受理中心、城运中心（应急管理中心）、综合执法队、建管中心、派出所等部门负责人和居民区党组织负责人、居民委员会主任为成员。

领导小组设立办公室，负责日常指导监督工作，组织力量对疑难问题进行攻坚拔点，办公室设在建管中心，由建管中心负责人兼任办公室主任，由党建办负责人兼任办公室副主任。

### 二、部门职责

**办公室(建管中心):** 负责加强对住宅小区物业治理工作落实，指导业委会组建、换届、日常规范化运作。规范物业服务标准，加强日常监督巡查；开展物业费价格评估工作，依法指导业主大会召开，通过市场化手段选聘优质物业管理小区；建立物业服务优质优价体系，推进解决“三低”问题；

推动符合条件的小区完成物业管理区域合并或管理归并。

**党政办：**党政办：牵头智慧社区建设，以东明路街道“一网统管”系统为支撑，依托数字化转型，协同推进智慧停车、物业监管等应用场景，提升社区治理和物业管理现代化水平。

**人大办：**鼓励人大代表在业主、物业公司和政府间发挥桥梁纽带作用，通过走访民情，反应业主对物业治理的意见和需求，人大代表对物业公司的运营情况进行监督，确保其按法律法规进行操作，保护业主的合法权益。根据实际情况向区人大提出关于物业治理的立法建议。

**党建办：**负责抓好基层党组织和党员队伍建设，实现业委会和物业公司的组织覆盖和工作覆盖，鼓励物业公司党员带头参与基层治理；搭建平台，资源共享、交流互鉴，广泛开展服务联动，共同推进物业服务企业提升服务质量。发挥业委会人事专委会的作用，把好人选，推动“两委”班子交叉任职业委会成员，提高党员任职业委会委员比例；通过人员招录和交流，逐步提高居民区社工属地化比率。

**管理办：**负责牵头推进美丽家园、精品城区等项目实施，落实好垃圾分类工作，实现居民区环境提升。负责小区地下空间安全工作。

**服务办、社区事务受理中心：**负责受理物业服务企业内部劳资纠纷。

**平安办、信访办、派出所：**坚守安全稳定底线，征集人民意见建议，支撑居民区党组织预防、处置可能产生的安全

隐患和矛盾纠纷。

**司法所：**联合居委会法律顾问为业委会组建换届、社区治理等提供法律服务。

**自治办：**负责指导居民区用好各类议事平台，提高居委会、业委会委员民主议事能力。推进居委会、业委会交叉任职。

**宣统文化办：**负责对信息的采编及报送，做好宣传引导和舆情监测处置等方面的工作。

**监察办：**负责对各部门工作职责履行情况进行监督检查，对相关履职不力的部门和个人依纪依规进行问责。

**综合执法队：**负责对居民区内违章搭建、占绿毁绿、侵占公共部位、垃圾乱投放等违规行为，依法依规开展整治和执法。

**城运中心（应急管理中心）：**做好“12345”热线工单处置，及时介入追踪工单的处置进程，确保先联率、提高解决率、提升市民满意度。负责小区加装电梯、综合整新等工程安全隐患排查整改工作，定期对辖区内的消防设施、器材的检查、保养，制定有效的预防措施。

**居民区：**做好业委会组建换届具体工作，加强对业委会的领导和监督，严把人选关；加大法律法规宣传，促使业主自觉行使权力，履行相应义务；居民区党组织每周牵头召开党建引领物业治理联席会议，与物业、业委会共同商议小区疑难事项、组织讨论决策小区公共事务，牵头化解小区矛盾纠纷；聚焦“三低”（老旧小区业委会组建率低、物业费水

平低、物业服务企业服务效能低），配合建管中心稳步推进物业服务企业“三化”改革（市场化、规模化、区域化），逐步提升物业服务质量水平和业委会规范化运作效能，最大限度满足社区群众对美好生活的追求。

### **三、攻坚专班**

**街道层面**成立攻坚专班，对住宅小区物业治理过程中的痛点、堵点、难点进行梳理分析，拔点攻坚，推动按时按质完成工作目标。负责具体落实党建引领物业治理领导小组的工作部署及要求，建立健全部门协作机制，排定节点进度，形成工作合力。

**居民区层面**组建党建引领物业治理工作小组，统筹推进住宅小区党建引领物业治理工作，牵头召开居民区党建引领物业治理联席会议，组织决策小区公共事务，化解小区矛盾。

附件 2:

## 关于居民区党组织推进党建引领物业治理的行动计划

为进一步发挥党建引领在物业治理中的总揽全局作用，坚持践行人民城市理念、坚持贯穿全过程人民民主、坚持加强党组织对物业治理的领导，着力推动党建引领下“三驾马车”协同发力，同频共振，切实提高党组织引领力、业委会组织力、物业服务企业服务力、党员群众凝聚力，把党的领导贯穿物业治理工作全过程，现就居民区党组织推进党建引领物业治理的行动计划安排如下：

### **一、实施引领力提升行动，健全党组织领导的协同共管机制**

充分发挥居民区党组织战斗堡垒作用，组织引导业委会、物业服务企业、居民等，合力深化小区物业治理。

**（一）固化党建联席会议制度。**居民区党组织每周牵头召开党建引领物业治理联席会议；每月召开党建联席会，研判社区治理、物业服务管理中的突出问题，制定有效措施，推动问题解决。

**（二）强化问题联管机制。**做实党建微网格居民区党组织指导微网格党支部，动员社工、在职党员、居民志愿者、治理达人等网格员，常态化收集居民反映的物业问题，推动沟通相关职能部门及时认领、限时解决。

**（三）优化赋能支撑机制。**充分发挥好“明心书记工作室”的“传帮带”和优秀书记示范引领作用，强化居民区党组织战斗堡垒功能；组织居民区干部、业委会成员、物业服务企业人员及微网格长、楼组长等参加“明心物业工作室”、“明心治理创新实验室”、“530 课堂”等平台载体赋能活动，提高法治意识和工作能力。

**（四）深化联建联学机制。**遇到重大事项讨论、开展大型活动时，居民区党组织视情邀请业委会成员列席参加；定期邀请业委会党员、物业服务企业党员参加居民区党组织生活，及时学习上级有关会议文件精神、物业治理相关政策法规等，强化联建联学，增强组织凝聚。

## **二、实施组织力提升行动，增强业委会依法履职能力**

加强居民区党组织对业委会组建、履职、党组织建设全过程的指导监督，持续推进业委会规范化建设。

**（一）全方发动党员。**居民区党组织要强化对业委会成员的“人选把关”，积极挖掘、动员、推荐符合条件的“两委”成员、在职党员、青年党员、治理能人达人等作为业委会成员候选人；大力推进“两委”成员和业委会成员交叉任职，党员任职比例原则上不低于 50%，鼓励党员任业委会主任。

**（二）全力覆盖组织。**在条件成熟、发挥好、含 3 人及以上党员的业委会中，逐步建立党支部；正式党员人数在 2 人及以上的，在该业委会中建立党的工作小组；无党员或只有 1 名党员的，由居民区党组织在“两委”班子、党员

社工中，指定1名党建工作指导员，实现党的工作覆盖。

**（三）全面监督运行。**居民区党组织对业委会开展常态化监督，依法调整履职不到位的业委会成员；督促业委会落实年度履职报告、定期通报工作等制度，确保业委会健康运行。

### **三、实施服务力提升行动，带动物业服务水平提升**

加强党对物业服务企业的组织领导，及时把党的组织和工作延伸到物业服务企业中，引导物业服务企业履行社会责任，不断提升物业服务水平。

**（一）加强工作覆盖。**在物业服务重要事项决策、重大事件报告、年度评议等工作中，充分发挥居民区党组织对物业服务的监督职责，对涉及使用专项维修资金、机动车停车位分配等重要事项，及时进行集体研究，监督物业服务企业履行职责；督促物业服务企业每年年底前向居民区党组织述职并接受评议，居民区党组织及时反馈述职评议结果，督促物业服务企业，抓好问题整改落实，建立工作台账，接受广大业主监督。

**（二）加快打造红色物业。**推进红色物业建设融入社区治理中，引导有条件的物业服务企业打造“五有”阵地（即有场所、有设施、有标志、有党旗、有制度），注入“红色基因”，打造红色品牌，助推物业服务企业高标准履行职责。

**（三）加大评估督促力度。**加强对物业服务企业合同履行情况的监督，居民区党组织定期会同街道职能部门、居民代表等评议物业服务企业服务质量，促使物业服务企业按照要求

切实履行物业服务合同和管理措施，对党建强、服务好、群众满意度高的物业服务企业，向行业主管部门优先推荐评先评优。

#### **四、实施凝聚力提升行动，推动“红色暖心”真正实惠“民心”**

立足小区居民实际需求，通过“红色暖心”行动，持续探索党建引领社区治理新路径，推动基层治理提质增效。

**（一）“明家悦享”，凝心聚力。**居民区党组织牵头，广泛发动物业参与，开展形式多样、内容丰富的“明家悦享”系列活动，丰富居民生活，促进邻里互动，增强社区黏性，凝聚社区合力。

**（二）党员示范，先锋模范。**指导物业党支部、党小组成立小区志愿服务队，设立党员先锋岗、党员责任区，党员佩戴党徽“亮牌”上岗。

**（三）项目运行，提质增效。**围绕电梯加装、社区花园建设、停车难等难点堵点，居民区党组织牵头引导社区居民、党员志愿者、社区治理骨干等协商共治，形成物业服务需求清单，以项目化运作提升物业治理实效。

**（四）组建队伍，连通民声。**发动“两委班子”、党员骨干、业委会、物业服务企业、在职党员、居民志愿者等，组建以党员为骨干、居民广泛参与的“明心物业评议队”，对业委会、物业服务企业履职情况开展常态化督查，督促业委会、物业服务企业履职尽责。

附件 3:

## **关于通过参与式治理 构建党建引领物业治理共同体的行动计划**

为深入学习贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实中央和市、区关于推进党建引领物业治理的有关要求，践行“人民城市”重要理念，进一步深化参与式治理，以更高水平的物业治理助力更高质量的“宜居东明 人民社区”建设，形成人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体，现制定方案如下。

### **一、形成党建引领多元参与的物业治理格局**

#### **（一）强化红色引擎 促进协同发力**

坚持和加强党对物业治理工作的全面领导，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。强化党组织总揽全局、协调各方的领导核心地位，进一步加强统筹协调和资源整合。构建居民区三驾马车在党组织领导下“同频共振、同向发力”的治理格局。

#### **（二）推动五治并进 促进多元融合**

坚持政治引领，建强党建引领组织体系。突出自治强基，激发居民参与内生动力。注重共治融合，营造多元参与良好环境。强化法治保障，夯实科学规范生态根基。深化数治赋

能，畅通智慧高效服务网络。实现五治融合、一体推进的良好治理格局。

### **（三）坚持以人为本 促进居民满意**

始终坚持以人民为中心的发展思想，以提升居民满意度为根本宗旨，充分吸收民意汇集民智，推动社区整体环境得到有效提升、促进社区治理难题得到有效破解，为居民提供实实在在的获得感。

## **二、构建共商共议共治共享的物业治理平台**

### **（一）聚民心、汇同心，优化物业治理民意征求平台**

充分开展民意征集，引导居民广泛参与，营造良好参与氛围。加强制度供给，搭建多层次、多方位的民意征求平台，形成具有东明特色的参与实践。一是健全民意征求机制。引导业委会、物业服务企业人员主动公开联系方式，设立意见征集箱，及时收集诉求、推动问题解决。加强民意征求平台宣传力度，引导居民合理有序提出诉求，为提升物业治理水平建言献策。二是组织召开线下意见征求会。由居民区党组织牵头，定期召开党建引领物业治理意见征求会，邀请党员代表、社区代表、居民代表、“两委”班子成员、楼组长代表、志愿者代表等多方参与，广泛收集对物业治理的意见建议。三是开展线上民意征求。强化数字赋能，重点面向青年群体等各类在职人员，依托社区微信群、“社区云”平台、东明路街道社区治理平台等线上收集意见建议，推动线上平

台在党建引领物业治理工作中发挥更大作用。**四是加强意见办理落实。**定期整理、汇总通过不同渠道收集的居民意见建议并转交有关方面办理，进一步加强跟踪监督力度，及时向居民反馈办理情况。

### **（二）同参与、共协商，完善物业治理协商共议平台**

依法保障人民当家作主，将协商民主理念融入物业治理全过程，搭建更加完善的协商共议平台，促进民主实践更好转化为治理实效。**一是分层分类开展议事协商。**组织好“‘i’邻里”楼组议事会、微网格“明理议事堂”、居民区家园共治联席会等不同范围的协商议事平台，确保各类项目都能有效开展协商，充分吸收民意。业委会在作出重大决策时，居民区党组织应当组织召开“三会”，充分听取居民对有关事项的意见建议，推动凝聚共识形成合力。**二是加强软法规约建设。**以问题和居民需求为导向，围绕楼道环境整治、加装电梯协商、停车位协调、文明养宠等一批治理难题，指导居民区修订和完善各类软法规约，引导各方主动遵守，推动依法治理有效向基层延伸。

### **（三）建机制、强监管，健全物业治理监督评议平台**

加强监督制约，提升监督实效，促进物业治理走向公开化、规范化。**一是通过居民会议加强对物业服务的监督。**安排物业服务企业在居民会议上定期述职，组织居民代表对物业服务企业进行考核评议，着力提升物业服务企业的服务能

级。二是指导居委会加强对物业服务的监督。推动居委会设立环境和物业管理专业委员会，引导其有效发挥作用，切实提升物业治理专业化水平。

### **三、建设素质过硬业务精湛的物业治理队伍**

#### **（一）建强专业团队 提高物业服务水平**

加强居委会、业委会、物业服务企业等物业治理专业团队建设，推动专业队伍履职尽责、规范运行。一是**居委会队伍**。支持居委会在居民区党组织领导下，加强对业委会、物业服务企业的指导监督，鼓励符合条件的居委会成员和业委会成员交叉任职，进一步提高交叉任职比例，选优配强居民区工作力量，推动敢于监督、善于监督，提升监督实绩实效。二是**业委会队伍**。逐步提升业委会人员专业化水平，确保履职能力，推广业委会聘请执行秘书试点，加强履职保障。完善履职评估体系，强化评估结果运用。三是**物业服务企业队伍**。支持物业服务企业配齐配强业务人员，加强物业服务企业人员教育、管理和考核，引导物业服务企业重视社会责任，参与志愿服务，主动回馈社区。

#### **（二）培育志愿队伍 提升志愿活动能级**

构建符合党建引领物业治理新格局的志愿者队伍。一是**加大志愿者培育力度**。加大力度发掘在职党员、青年学生等群体成为社区志愿者。发动外部力量，鼓励街区商户、联建单位等参与社区志愿服务。加强志愿者队伍服务保障，更好

鼓励长效参与。二是**发挥楼组长队伍作用**。鼓励楼组长定期开展楼栋巡视，发现问题及时上报，深入听取本楼栋居民意见，代表本楼栋向有关方面反映居民诉求建议。三是**充实物业工作力量**。组织志愿者参与小区公共空间管理、垃圾分类、社区花园维护等工作，特别是防汛防台、高温寒冷天气，通过志愿服务形式，补充物业工作力量，提升物业服务水平。四是**加强巡逻检查**。组织志愿者不定期开展物业服务水平巡逻检查，巡查小区垃圾清运、绿化环境、停车管理等情况，及时向有关方面反映小区问题。

### **（三）引导共建力量 优化完善共建体系**

充分调动社区内部力量，进一步加强外部资源引入力度，聚焦解决社区治理和物业管理的难点、痛点和堵点，形成内外联动、多方共治的生动局面。一是**发挥社区内达人作用**。鼓励符合条件的社区规划师等有相关专业素养的社区治理达人担任业委会成员，为业委会履职提供专业支撑。二是**深化内外联动**。提升资源引入能力，鼓励居民区积极链接党建联建单位、专业社会组织、基金会等外部资源，深化拓展物业治理资源保障渠道，提高物业治理专业化水平，为提升物业治理效能提供智力支撑和力量支援。

## **四、培育特色鲜明亮点突出的物业治理项目**

### **（一）开展培训项目 为物业治理聚智赋能**

加强对治理队伍的培训赋能，利用好明心社区治理学

校、明心东明智库等基层治理赋能平台，不断提升各方参与能力。在明心社区治理学校开设物业治理相关政策法规、维修资金和公共收益使用管理、社区矛盾纠纷化解处理等专项培训课程，加强对居委会、业委会、物业服务企业的专业培训和实战演练，有效提升培训针对性、推动实现培训全覆盖。

## **（二）落实参与项目 为物业治理凝心聚力**

一是深入开展“东明 72 变”美好社区提案征集。鼓励业委会、物业服务企业广泛征集业主意见，针对社区的环境问题、治理难题，发挥专业力量，形成社区提案。二是支持业委会成员参与“自治邻里+”计划。围绕十大议题，申请自治金项目，成为议题主理人，持续激活社区内生动力。三是加强项目落实。鼓励业委会、物业服务企业为社区规划提案和自治金项目的落地提供支持帮助，助力社区改造焕新。

## **（三）深化服务项目 为物业治理保驾护航**

针对党建引领物业治理的新格局新要求，面向全体居民广泛征求意见建议，及时扩展明家悦享服务包的服务项目，增加物业治理志愿服务项目、赋能提升项目等，提升服务包的针对性、有效性。形成多元化、品牌化的服务体系，助力党建引领物业治理有效推进。

东明路街道党建引领物业治理工作清单

序号	居委	小区	物业	工作任务								
				业委会 组建换届	区域化整合	物业服务 企业归并	市场化 物业选聘	物业费 评估及调价	收缴率提升	物业服务提升	打造标杆小区	完成情况
1	凌一	凌云公寓	向为物业	已完成	—	—	—	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
2	凌一	上浦路 505、 565 弄	三杨物业	—	—	—	2024年9月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
3	凌二	上浦路 480 弄	三杨物业	—	—	—	2024年11月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
4	凌二	上浦路 510、 606 弄	三杨物业	—	—	—	2024年11月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
5	凌三	凌兆路 521 弄	隆江物业	—	—	—	2024年11月底前完成	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
6	凌三	凌兆路 555 弄	隆江物业	—	—	—	2024年11月底前完成	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
7	凌四	凌兆路 608 弄	临客嘉物 业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
8	凌四	丹桂苑	临客嘉物 业	—	2024年11月底前完成	—	2024年11月底前完成	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
9	凌四	三林路 709 弄	三杨物业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
10	凌四	三林路 711 弄	三杨物业	2024年6月底前完成	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
11	凌五	凌兆路 586 弄 A	三杨物业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
12	凌五	凌兆路 586 弄 B	临客嘉物 业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
13	凌六	凌兆路 500 弄	临客嘉物 业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
14	凌六	凌兆路 530 弄 A	临客嘉物 业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
15	凌六	凌兆路 530 弄 B	三杨物业	—	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
16	凌六	三林路 519 弄	三杨物业	2024年8月底前完成	2024年7月底前完成	—	2024年7月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
17	凌七	凌兆路 334 弄	三杨物业	—	—	—	2024年9月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
18	凌七	凌兆路 396 弄	三杨物业	—	—	—	2024年9月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
19	凌七	凌兆路 428 弄	三杨物业	—	—	—	2024年9月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
20	凌七	馨乐苑	恩号物业	—	—	—	2024年11月底前完成	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	

21	凌七	三林路 359 号	三杨物业	2024 年 3 月底前完成	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
22	凌七	丁香苑	号众物业	—	—	—	2024 年 11 月底前完成	2024 年 7 月底完成	—	6 月、12 月完成	—	
23	凌八	凌兆路 379 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	—	6 月、12 月完成	—	
24	凌八	凌兆路 405 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
25	凌九	上浦路 336、410 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
26	凌十	凌兆路 256 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
27	凌十	凌兆路 285 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 9 月底前完成	—	—	6 月、12 月完成	—	
28	凌十一	上浦路 202 弄	仁信物业	—	—	—	2024 年 5 月底前完成	—	—	6 月、12 月完成	—	
29	凌十一	上浦路 276 弄	三杨物业	—	—	2024 年 9 月底前完成	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
30	凌十二	上浦路 36 弄	仁信物业	—	—	—	—	—	—	6 月、12 月完成	2024 年底前完成	
31	凌十三	上浦路 69 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 6 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
32	凌十四	上浦路 165 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 6 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
33	凌十五	上浦路 201 弄 A	三杨物业	—	—	—	2024 年 6 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
34	凌十五	上浦路 201 弄 B	汇人物业	—	—	2024 年 9 月底前完成	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
35	凌十六	凌兆佳苑	隆江物业	2024 年 6 月底前完成	—	2024 年 9 月底前完成	2024 年 9 月底前完成	—	—	6 月、12 月完成	—	
36	凌十六	锦翠苑	向为物业	已完成	—	2024 年 9 月底前完成	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
37	凌十六	上浦路 355 弄	三杨物业	—	—	2024 年 9 月底前完成	2024 年 9 月底前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
38	金一	凌兆路 711 弄	隆江物业	—	—	—	2024 年 10 月前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
39	金一	凌兆路 726 弄	三杨物业	—	—	—	2024 年 10 月前完成	—	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
40	金光	上南路 4265 弄	上钢物业	—	—	—	2024 年 10 月前完成	2024 年 7 月底完成	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
41	金光	锦丽新苑	号众物业	2024 年 8 月底前完成	—	—	—	2024 年 7 月底完成	—	6 月、12 月完成	—	
42	三林苑	三林苑	新昌物业	—	—	—	—	2024 年 7 月底完成	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	2024 年底前完成	
43	三林苑	衡辰三林苑(西)	安居物业	—	—	—	2024 年 4 月前完成	—	—	6 月、12 月完成	—	
44	翠竹苑	翠竹苑	悦华物业	—	—	—	—	2024 年 7 月底完成	6 月、12 月完成	6 月、12 月完成	—	
45	安居苑	安居苑	安居物业	—	—	—	—	2024 年 7 月底完成	—	6 月、12 月完成	—	

46	安居苑	衡辰三林苑(东)	安居物业	—	—	—	2024年10月前完成	—	—	6月、12月完成	—	
47	品华	品华苑	安居物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
48	红枫	红枫苑	安居物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
49	红枫	红柿苑	民盈城投 物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
50	品新	品珍苑	安居物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
51	品新	品新苑	安居物业	—	—	—	2024年5月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
52	金桂苑	金桂苑	民盈城投 物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
53	金桂苑	品诚苑	安居物业	2024年4月底前完成	—	—	2024年10月第前完成	—	—	6月、12月完成	—	
54	品翠	银杏苑	安居物业	—	—	—	2024年10月底前完成	—	—	6月、12月完成	—	
55	棕榈苑	棕榈苑	民盈城投 物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
56	棕榈苑	古银杏苑	安居物业	—	—	—	2024年11月底前完成	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
57	新一	环林东路879弄	向为物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
58	新二	环林东路799弄	临客嘉物 业	—	—	—	—	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
59	新三	环林东路875弄	向为物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	—	6月、12月完成	—	
60	盛源	盛源公寓	向为物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
61	盛源	美林别墅	悦华物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
62	永泰	永泰花苑	临客嘉物 业	—	—	—	2024年5月底前完成	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
63	永泰	意凯家园	恩号物业	—	—	—	—	2024年7月底完成	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
64	金禾	金禾新苑	民盈城投 物业	2024年3月底前完成	—	—	—	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
65	金橘	金橘新苑	北京和鸿	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
66	樱桃苑	樱桃苑	申能物业	2024年4月底前完成	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
67	金谊河 畔	金谊河畔	万科物业	2024年7月底前完成	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
68	金色雅 筑	金色雅筑	万科物业	2024年7月底前完成	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	

69	湾流域	湾流域一期	金地物业	2024年6月底前完成	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
70	湾流域	湾流域二期	金地物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	2024年底前完成	
71	湾流域	湾流域三期	新希望物 业	2024年8月底前完成	—	—	—	—	6月、12月完成	6月、12月完成	—	
72	尚桂苑	尚桂苑	三杨物业	2024年6月底前完成	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	
73	尚桂苑	兰庭苑	隆江物业	—	—	—	—	—	—	6月、12月完成	—	