

广东省住房和城乡建设厅

广东省住房和城乡建设厅关于积极宣传推介 “加强物业管理 共建美好家园” 典型案例的通知

各地级以上市住房和城乡建设局：

根据《住房和城乡建设部办公厅 中央文明办秘书局关于公布“加强物业管理 共建美好家园”典型案例的通知》（建办房〔2022〕4号），我省广州市越秀区凯旋会花园小区等7个项目入选典型案例名单，现将这些典型案例情况印发给你们，并提出如下要求，请你们结合本地实际抓好贯彻落实。

一、广州、深圳、珠海、佛山等4个城市要积极宣传展示本市获得全国通报表扬的“加强物业管理 共建美好家园”典型案例，大力宣传加强物业管理工作的先进经验和有效做法，进一步发挥典型案例的示范引领作用。

二、全省各地要认真学习借鉴广州等市“加强物业管理 共建美好家园”典型案例的先进经验，深入挖掘总结本地区提升物业服务质量、创新基层社会治理的经验做法，加大宣传引导工作力度，营造社会各界关心支持物业管理工作的良好氛围。

三、全省各地要结合实际《民法典》、强化社区物业党建联

建、推进信用评价等方面的工作，建立健全规范业主委员会运作和物业服务企业管理的制度措施，促进物业管理与基层社会治理深度融合，结合实际持续选树美好家园典型案例，以高质量物业服务推进美好家园建设。

附件：广东“加强物业管理 共建美好家园”典型案例简介

广东省住房和城乡建设厅

2022年5月29日

公开方式：主动公开

附件

广东“加强物业管理 共建美好家园” 典型案例简介

一、广州市越秀区凯旋会花园小区

(一) 基本情况。

凯旋会花园位于广州市越秀区，由中海物业管理广州有限公司提供物业管理服务。凯旋会花园于2021年被评为广州市卫生达标示范物业小区、连续多年被评选为越秀区平安大院。在2021年5月广州市再次发生新冠肺炎疫情期间，凯旋会花园的业主主动在小区捐款捐物，不到两天的时间就筹集四万多元，先后向基层政府捐献了500箱水、100箱饮料，献出真诚爱心，营造小区正能量。

(二) 主要做法及成效。

1.发挥党建引领作用，建设和谐美好家园。凯旋会花园成立了小区党组织，小区党支部书记担任业主委员会副主任。在参与小区治理的每一件事情、每一个环节中，小区党组织、党员业主们始终保持着共产党员的先锋模范作用，形成强大的凝聚力、组织力、执行力，树立起良好的形象和威信。

2.纳入基层治理范畴，属地部门跟进指导。属地街道、居委

将物业管理纳入基层社会治理体系，在凯旋会花园选举业主委员会、更换物业企业的过程中，及时给予指导和协助。针对原物业公司提出的问题，越秀区房管局、东山街、明月居委和片警组织原物业公司和业主委员会召开协调会，向原物业公司宣讲法规、晓以利弊。最后，原物业承诺履行自身责任，解决好自身问题。新旧物业企业交接时，东山街、明月居委和片警也全程参与，确保顺利平稳。

3.全力做好疫情防控。2021年，按照疫情防控要求，中海物业在街道居委和业委会的指导下开展了各项服务工作：提高全民防控意识；全面落实小区“四必”工作，即信息必录、身份必问、体温必测、口罩必戴；配合明月街道防控疫情，严格管控送餐、送快递、送外卖人员，同时提供投放垃圾等服务；每日配合街道更新封条；疫情管控期间，外人禁止进入屋苑，每日派送报纸到业户门口；每天对公共区域或物品进行全面消毒。

4.加强公共安全及消防管理。公共安全及消防工作是物业管理中的重中之重。物业服务企业加强对安管队伍的培训，定期学习公司的各项管理制度、岗位职责，做好日常管理等工作并定期培训各类突发事件处置程序，不断提高安管员的业务水平；定时清洗生活水池，保证水质符合安全标准；做到日常检查有登记，各项维护有记录，维修电话24小时有人接听。从2021年9月13日起检查更换消防器材276个，防毒面具106个。

5.坚持为群众办实事。一是无偿提供快递便民服务。物业服务企业无偿向业主提供快递收发服务、提供便民雨伞和小车。疫情期间，业主响应号召留在家中。网上采购生活用品大量增加，管理人员对快递物品的收发、消毒、整理等工作量大大增加。二是免费为业主提供门窗检修服务。物业服务企业组织门窗安全检查行动，发现问题当场解决，及时处理隐患。三是组织游园活动，营造节日氛围。每逢传统重大节日，小区都会提前进行节日布置，将小区装扮一新，举行游园活动，给业户带去浓浓的节日气氛。

6.学懂弄通悟透法规，调动业主参与小区事务的积极性。凯旋会花园拓宽宣传教育渠道，通过小区公示栏、业主大群（267人）、热心群（业主骨干56人），广泛宣传和普及物业管理相关法律法规，让业主了解自身权利、义务，调动业主参与小区事务的积极性。凯旋会花园通过广州市电子投票系统，在一年时间内成功召开了3次业主大会，更换物业服务企业的业主大会仅用7天就达到了法定比例要求，过程高效、结果真实。

二、广州市海珠区保利花园小区

（一）基本情况。

保利花园位于广州市海珠区，由保利（广州）物业发展有限公司提供物业管理服务，是国家首批“康居示范小区”，多次获得国家、省、市表彰，荣获全国示范住宅小区、省级示范住宅小区、广州市和谐物业幸福小区等荣誉。

(二) 主要做法及成效。

1.打造红色物业服务模式。保利物业积极开展“党建引领、红色物业”建设方面的探索，设立党员先锋岗及党员示范岗，组建党员先锋服务队。保利花园作为保利物业广州公司党支部推动红色物业党建的先锋项目，一直在行动，营造“比学赶帮超”的氛围，更好地为业主服务，擦亮红色企业名片，为企业发展注入强大能量和活力。

2.实行“三方共建”治理模式。保利物业积极主动与社区居委会合作共建，开展社区物业党建联建，推动服务资源互通共享。此外，定期召开保利物业、居委、业主代表三方共建共治共享联席会议，倾听业主意见和建议，实行“三方共建”治理模式，共促小区和谐发展。

3.创建广州市第一支社区业主志愿队。广州保利花园志愿服务队于2008年7月成立，是广州第一个注册的社区志愿服务队。志愿服务队为保利花园社区服务好业主搭建了一座良好的桥梁，通过加强社区文化建设，强化业主服务工作，有效地促进美好家园的创建。

4.丰富业主文化生活。为创建“美好家园”社区，拉近物业服务与业主间的距离，保利花园举行丰富多彩的社区文化活动，例如3月的女神节活动、5月的母亲节活动、6月的端午节线上龙舟赛活动、7月的便民服务月、8月的“和院小蜜蜂”小小消

防官活动、9月的万家灯火贺中秋活动、10月的重阳节慰问活动、11月的垃圾分类宣传活动和12月的捐书赠山区活动等，打造具有人情味的社区品牌。

5.携手共筑疫情防线。保利花园与属地社区居委、小区业主们携手抗击疫情，积极构建小区疫情防线。在2021年5月疫情形势严峻期间，物业服务中心组建了防疫工作小组，动员企业员工与志愿者一起配合居委开展防疫工作：每日防疫动作规范化，门岗验码、测温、登记三步走，严格落实岗位防疫工作要求；积极响应属地政府号召，主动布置核酸检测场地，物业从业人员协同维持现场秩序、协助医务人员现场检测，同时上门组织业主分批有序开展核酸检测。

6.积极探索小区养老服务。保利花园以“亲情和院”为品牌在社区内设立生活馆及星光老年之家，为老年人的精神活动提供了一定的条件，极大地丰富了老年人的精神生活。在保利生活馆内，设有专业的养老理疗机构，从医学理疗到养生建议，都可以给到社区老年人专业化的建议和帮助，让社区老人可以足不出户，享受便利服务和贴心陪伴。进行中秋直播与线上养生科普，获得了业主的广泛好评。

三、深圳市坪山区朗悦花园小区

（一）基本情况。

朗悦花园位于深圳市坪山区马峦街道坪环社区环兴一路，

2014年6月建成，占地面积29514.72平方米，建筑面积11.07万平方米，总户数1018户。朗悦花园创新实施党建引领“业委会+物业服务企业”模式，支部建在小区里，治理就在家门口，得到深圳市委、市政府高度肯定并在全市示范推广。此外，通过研创“综合制”高效管理共有资金，创新机制约束业主行为以及“党员特邀监事”机制监督业委会运作等方式，使得小区面貌和居民生活焕然一新，不断满足居民对美好家园、幸福生活的追求。

（二）主要做法及成效。

1.发挥党建引领作用。一是党建挂帅全方位引领小区治理。做大小区党支部“基本盘”，组织关系在支部的党员共22名，日常联系发动138名党员参与小区治理工作。通过OAO（线上+线下）群众工作方法，提高党组织在居民群众中的广泛认可度和权威影响力，站在小区治理舞台C位带领群众听党话、跟党走。二是建立“党员特邀监事”机制监督业委会。通过《议事规则》确定业委会可以向辖区社区党委申请，邀请一名非业主的党员作为特邀监事履行监事职责，在监督业委会运作同时也为业委会依法依规运行作保正名。

2.创新运用机制加强管理。一是研创“综合制”高效管理共有资金。着力破解“包干制”不公开不透明和“酬金制”实操难度大的困局，选取走两者中间路径，创造性采用新形式约定物业服务费用收支方式。二是建立机制约束业主行为。通过《管理规

约》建立机制，综合采用公开违约信息、通报批评、支付违约金和报列失信人名单等手段，破解个别业主破坏生活环境秩序却没有硬手段约束、惩罚的问题。

3.联合执法进小区，遵法守法享文明。各职能部门协同属地街道同向发力，集中资源下沉服务，联合执法进小区，形成良好遵法守法氛围，共同营造文明美好家园。业委会会同物业企业每季度对物业服务、共有资金收支报告等进行公开公示，让居民明白白消费。

4.治理模式发力破解重难点和历史遗留问题。党建赋能小区治理，推动改善小区民生，解决周边施工导致墙体裂缝、烧烤商铺油烟扰民和居民缺少活动场地等长期难以解决的问题。朗悦花园小区深刻把握新时代对基层治理工作提出的新要求，努力提高基层治理专业化、智能化、精细化水平，切实提升人民群众的幸福感和获得感。小区环境整洁优美，绿化率为30%；地面草坪无垃圾，按要求严格实施垃圾分类投放和收集；通过开展宣传教育，小区内无违章搭建现象、占用消防通道等行为；业主满意度得到显著提升，邻里和谐氛围温暖，群众评价度高，小区居民的获得感、幸福感、安全感得到显著提升，满足居民对美好家园、幸福生活的需要。

5.重视民生与民情，固本强基得民心。在招生入学前期，朗悦党支部主动成立了入园入学交流平台，让适龄的儿童都能临近

入园；全部覆盖 AED 急救设备，并联合公共卫生小组组织了业户急救培训；疫情防控期间，党支部、物业、业委会共同联合抗疫，组织居民核酸检测、疫苗团体预约等服务，便利群众需求。平均每月开展 2 至 3 场形式多样内容丰富的社区文娱活动；为群众创造良好的生态空间美丽的生活家园，植树增绿小区绿化率为 30%；开展各类便民活动，如发放蟑螂药、磨刀、修鞋、理发、放映电影等。

四、深圳市福田区长城二花园小区

（一）基本情况。

长城二花园位于深圳市福田区园岭街道百花四路，建成于上世纪 80 年代末。小区占地 22500 平方米，建筑面积 80909 平方米，现有居民 798 户。长城二花园将支部建在小区里，把党的全面领导落实到小区治理全过程各环节，以全国第二名的成绩入选第二届“中国幸福社区多元共治范例”。“美好家园”创建活动开展以来，该小区在物业管理多方参与、协商共建机制、推进党建引领、落实街道属地管理、行政执法进小区、规范业委会运行、提升物业服务质量等多方面成效显著。

（二）主要做法及成效。

1. 将支部建在小区上，组建“红色业委会”。实现业委会与党支部的交叉任职，小区党支部于 2021 年 6 月被中共福田区委授予“福田区先进基层党组织”光荣称号。小区党支部结合“我

为群众办实事”实践活动要求，建立小区和居民的需求清单和问题清单，推行“党员主动领单、组织定期派单、小区公示清单”的服务认领制。创建活动开展以来，通过党员服务认领制，梳理居民群众服务清单 236 条，成功协调解决社区事务 46 件、成功化解各类矛盾 27 宗。

2.规范物业小区管理工作。政府各部门定期进小区开展执法检查活动，督促指导各方主体落实主体责任。落实物业服务收费信息公开制度，物业服务企业定期通过物业管理信息平台、智慧社区电子屏、小区通告栏、微信业主群等多渠道公示物业收费信息，实现财务阳光、服务阳光、管理阳光。

3.坚持民生导向，构建美好生活“共同体”。探索多方协调运行机制，搭建居民议事小组、社区、街道多方议事平台，实现“群众提议、支部动议、业委会审议、物业或第三方企业执行、监委会监督、群众评议”的共治模式，解决民生难题。与邻近的长泰花园试点解决“停车难”问题，推动两个小区利用公共区域建立立体停车库，为居民新增提供 96 个公共车位。推进社区食堂建设，推动近 300 平方米的社区长者食堂升级为社区食堂，升级后的社区食堂服务范围预计覆盖周边 23000 余名居民群众。配合完成街道智慧居家工作试点工作，开展“银龄互助”活动，利用支部“前哨”作用，关注和收集老年人养老需求，助力建设全国示范性老年友好型社区。

4.打造睦邻空间，塑造文明典范小区。业委会牵头制定小区居民公约，培育小区共同精神，提升居民主人翁意识和民主协商能力。组建矛盾纠纷调解队伍，整合叠加社区服务资源，将退休老党员、老干部、老干警、律师、心理咨询师及其它社会热心人士纳入矛盾纠纷调处的专家库和智囊团，成功协调解决社区事务46件、成功化解各类矛盾27宗。小区无违章搭建现象、通道干净整洁、车位规划整齐，车辆停放有序、无占用消防通道现象；物业费的收缴率高达99.6%，近二年来收缴率更是达到了100%，业主满意度得分为90.7分，业主满意度位于深圳市前5%。

五、珠海市香洲区华发世纪城小区

（一）基本情况。

华发世纪城位于广东省珠海市拱北昌盛路376号，比邻澳门，于2007年开始开发，2017年完成建设。总占地面积47万平方米，建筑面积80万平方米，5415户。先后获得了全国、广东省、珠海市物业管理示范住宅小区和“珠海市绿色社区”“工人先锋号”等荣誉称号。在社区党委的领导下，华发世纪城党支部密切联系业委会党支部，并建立了多方协调沟通和会商机制，较好地促进了矛盾纠纷的化解，杜绝了违章搭建现象，实现垃圾分类定时定点投放和回收，提升了小区环境，使业主满意度逐步提升、投诉率降低，邻里更加和谐，实现了业主和物业服务企业双赢。

（二）主要做法及成效。

1.激发组织创新，争当“红色物业”小区。华发世纪城的物业项目服务部于2011年成立了党支部。2018年5月28日，业主委员会党支部正式成立，共有党员3名。这是自2018年3月《珠海经济特区物业管理条例》实施以来，南屏镇成立的首个“红色业委会”的党组织。

2.多方联动协调，共同管理化解矛盾。在珠海市南屏镇永济社区居委会的带领下，华发世纪城业委会、华发世纪城物业管理处坚持每月召开三方联席会议，推动小区综合治理的良性互动，形成小区矛盾早发现、共协调、快化解，形成小区事务多方协调共同参与的工作格局。

3.规范小区管理，增设了社区警务室。华发世纪城物业服务中心一直与执法部门保持着密切的联系，经与业委会沟通，于2019年率先将民警“请进了小区”，增设社区警务室。不仅方便业主办理业务，而且提高业主的安全感。近年来，华发世纪城从未有发生一起盗窃案件、消防事故。

4.收费信息公开，打造惠民“阳光物业”。华发世纪城严格按照法规要求，通过楼栋公告栏、华发优生活APP、管家微信公众号等途径向广大业主公布物业服务收费标准、共有部分的使用和收益情况，做到了真实、准确、及时、有效地公开重大信息，得到广大业主的一致认可。

5.为群众办实事，解决“急难愁盼”问题。结合“我为群众

办事”，华发世纪城党支部配合社区党委、业主委员会党支部，精心策划，服务业主。集中开展了关爱退役军人、为留守儿童提供关爱服务、为受到疫情影响群众送粮送菜、支持核酸检测等活动，解决群众“急难愁盼”问题。

6.对标美好家园，共建珠海美好社区。华发世纪城根据珠海“美好家园”评价标准，持续深化党建引领和创新服务工作，不断规范物业管理规程，细化服务标准，提升服务质量，落实生活垃圾分类，提升广大业主的获得感、幸福感。

六、佛山市南海区金域蓝湾小区

（一）基本情况。

万科金域蓝湾小区位于佛山市南海区，2011年11月首次交付，总建筑面积73.5万平方米，占地面积22.1万平方米，绿化率30%，共4711户，由佛山市万科物业服务有限公司负责管理。该小区先后荣获“广东省优秀示范小区”、南海区“优秀共建共享单位”社区、“优秀党建共建单位”等多项荣誉称号。

（二）主要做法及成效。

1.党建引领红色物业，共建示范小区。在尖东党总支领导下，万科物业南海分公司党支部于2018年6月20日成立，现有党员3人、预备党员2人、入党积极分子3人。支部书记黄贤纯同志荣获建党100周年南海区优秀共产党员称号、社区“党员之星”称号。金域蓝湾小区充分发挥支部的战斗堡垒作用，客户满意度

和专项工作落地等多项业务均走在公司前列。

2. 积极推进楼长制，打造“熟人社区”。在桂城街道居委会指导下，金域蓝湾小区推进佛山万科首个“楼长制”“熟人社区”，实现了小区党组织和业主间的交叉任职。一是每周开展楼长“接待日”，收集业主意见，整改率 100%。二是召开楼长“月会”，听取楼长意见及汇报物业推进情况，使物业管理与业主意愿更加紧密结合，及时解决业主诉求。三是充分发挥楼长的公信力，通过业主群，由楼长对小区相关不实、负面信息公开说明。

3. 政府部门联动，解决“管理难点”。一是针对小区违章搭建，加强与区城管部门沟通，向城管部门征求装修方案意见，配合城管部门制止违章装修。通过早发现、早整治的方式，2021 年至今成功处理 4 单违章装修案件。二是针对小区不文明行为、高空抛物、邻居纠纷问题，支部与社区居委、民警联动，入户协调制止不文明行为，处理犬只登记、疫苗、邻居纠纷等共 26 单。三是针对防诈骗工作，与警方联动开展宣传。通过横幅、管家朋友圈、业主群、入户、出入口音频播放等方式，引导业主注册国家反诈中心 APP 约 5000 人。

4. 打造智慧物业，警企联防。小区实行专业智能化管理，启动人脸识别系统、车牌识别系统、IC 卡感应式系统、数字化管理平台 FM 系统、园区绿化自动灌溉、无线网桥、防高空抛物系统、智能服务平台住这儿等。通过警企联防，小区出入口共安装

人脸抓拍设备 7 套，实现直连公安系统，提高小区安全防线。

5.垃圾分类管理，推动源头减量。注重搭建党员先进性展示平台，发挥党员示范带头作用，成立“Van 家志愿服务队”，开展各类志愿服务行动。加大宣传，通过社区资源引入垃圾分类箱，既能领取垃圾袋，还能攒积分换礼品，改变了一部分业主随手丢弃垃圾的习惯，极大调动了业主垃圾分类的积极性。

6.规范物业服务收费，贯彻“财务透明”。坚持财务透明管理，维护业主切身利益。管家每月通过朋友圈宣传收费渠道，并将项目水电公摊费用、季度财务报告、物业费收支报告等在楼栋宣传栏、物业前台固定位置进行公示。

7.速应业主诉求，实现“高收高满”。2021 年，金域蓝湾小区业主满意度 93%，物业费收缴率 99.7%，耐心倾听业主心声，用心行动为业主排忧解难，开展各项社区活动获得业主点赞。

七、佛山市南海区千灯湖 1 号小区

（一）基本情况。

中海千灯湖 1 号小区位于佛山市南海区，2013 年 11 月首次交付，总建筑面积为 79.9 万平方米，占地面积为 15.5 万平方米，绿化率 38%，共 2684 户，由中海物业佛山分公司负责管理。该小区先后荣获“佛山市示范小区”、“广东省示范小区称号”、“中国物企优质社区标杆服务五强”等称号。

（二）主要做法及成效。

1.落实党建引领，推动基层善治。在中海物业佛山分公司党支部、同德社区党委引领下，千灯湖1号小区坚持“党建引领创新服务，创熟推动基层善治”治理思路，于2021年1月成立小区党支部，设书记1名，委员2名，党员28名，让业主党员参与到小区治理中，积极建言献策，共同推动和谐社区的构建。

2.创新多元机制，打造熟人社区。千灯湖1号小区在社区党委的指导下，积极动员党员业主参加“楼栋长”选拔，通过志愿者服务，发掘热心业户，培育楼长队伍；以楼长带领业主参与物业服务，制定协商共治的议事机制，促进小区治理进入良性循环。

3.多方联动协调，共商共治共享。在同德居委指导下，小区建设服务性、公益性、互助性的小区组织和志愿者队伍，组建了4个社群社团，包括乒乓球协会、舞蹈社团、爱心义工队、生产队。居委、党员、楼栋长积极参与小区活动，充分发挥带头作用为小区出谋划策，做义工、志愿工作者等，促进邻里互动，打造爱心社区、幸福社区。

4.政府部门联动，创建和谐社区。一是针对电动自行车充电问题，联合桂城安监局利用三级网格化模式进行管理，邀请小区舞蹈社团通过咏唱快板歌《摩电宣传齐参与》，提升业主安全意识。二是针对垃圾分类问题，在城管部门指导下，配合社区开展垃圾分类进小区活动，安装垃圾分类配套设施，并通过张贴海报、上门沟通等方式积极宣传垃圾分类。

5.创新智能管理，打造品质人居。千灯湖1号小区实行专业智能化管理，已全面启动人脸识别系统、车牌识别系统、IC卡感应式系统、机房远程监系统、园区自动灌溉、无线网桥、全高清AI云瞳系统、防高空抛物系统、电梯梯控系统、智能服务平台优你家APP等，实现智能化小区管理与服务结合的云上社区，打造安全、便捷、健康、活跃的智慧小区生态。

6.落实垃圾分类，共创美好家园。为响应垃圾分类号召，小区完善垃圾分类配置设施，实现园区垃圾分类投放。针对园区乱堆乱放，联合志愿者们用自己的实际行动唤醒业主爱护家园的公共意识，共同整治小区乱堆乱放问题，维护小区环境卫生和秩序。

7.加大信息公开，实现管理透明。一是在“优你家”APP上公布小区月度工作报告、工作计划，业主可以掌上知晓并监督服务工作，通过扫码对物业服务工作进行评价。二是物业管理处前台及各楼栋设置了项目信息公开公告栏，将项目水电公摊、季度财务报告（物业服务费收支、公共收益）等进行公示。

8.优质贴心服务，收获业主满意。千灯湖1号小区多方联动、精心组织、周密部署，坚持日常工作与重点工作紧密结合、相互促进，主动对小区项目查短板，补弱项、对标准，强不足。优质的服务赢得了业主的高度认可。2020年，业主满意度99%，物业费收缴率100%。