

中共襄阳市物业管理行业委员会

襄阳市物业管理协会

关于开展住宅小区“好服务”、质量提升 “好典型”工作推进情况的调研通知

各物业服务企业党组织、各物业服务企业：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于实施物业服务质量提升行动的部署，总结推广物业服务质量提升（好服务）经验做法，发挥示范引领作用，推动全市物业服务质量提升，根据市住房和城乡建设局通知要求，经研究决定，市住房和城乡建设局、市物业管理行业协会党委、市物业管理行业协会联合对本市住宅小区“好服务”、质量提升“好典型”工作推进情况开展调研活动，现就有关事项通知如下：

一、调研范围

（一）2020年1月1日前交付入住的住宅小区，项目类型包含商品住宅小区、安置房小区、国企移交社会管理小区和弃管小区。

（二）自2025年全国物业服务领域突出问题专项整治开展以来，物业服务信访投诉量明显下降或持续保持低位，

物业服务费收缴率大幅上升或持续保持高位（90%以上）。

二、调研时间

2026年9月10日—2026年9月30日（具体时间另行通知）

三、调研人员

市住新局、市物业管理党委、市物业管理协会等相关人员

四、调研成果运用

本次调研将对住宅小区“好服务”，质量提升“好典型”中的好做法、好模式、好经验进行总结，对在物业服务质量提升中效果显著、做法创新、经验可享的典型，在全市物业行业进行宣传推广并组织物业服务企业开展现场观摩学习，为全面提升我市物业服务质量提供学习榜样，赶超标杆。

五、调研纪律

本次调研活动，全体人员严格遵守中央八项规定及其实施细则精神，严守廉洁自律各项规定，杜绝一切违规违纪行为。

中共襄阳市物业管理行业委员会



襄阳市物业管理协会



附件

住宅小区“好服务”案例选树参考标准

方向	内 容
党建引领	1. 探索建立社区党组织领导下居委会、业委会、物业服务企业协调运行新模式。
	2. 形成具有鲜明特色的小区管理融入基层治理“工作模式”或“工作法”。
	3. 居民党员发挥先锋模范作用，带动业主积极参与小区治理。
群众满意	1. 提升物业服务质量和业主满意率采取了有力举措。
	2. 创新物业服务方式，主动解决电梯更新等业主急难愁盼问题。
	3. 规范小区议事决策机制，把矛盾纠纷化解在住宅小区。
	4. 规范业主公共收益、维修资金管理使用，及时公开相关信息。
服务履约	1. 建立健全并公开服务标准和收费标准，落实物业服务企业服务质量主体责任，依照合同约定自查并公开履约情况。
	2. 按照物业服务合同约定，提供质价相符的物业服务。
	3. 共用设施设备管理完善，巡查规范，维护保养到位，维修及时，提倡绿色节能措施应用。
	4. 业主共同制定并遵守小区管理规约，业主按约定交纳物业服务费（2025年物业服务费收缴率不低于 90%）。
	5. 建立街道社区、业委会（物业管理委员会）、业主等各方共同监督履约的工作机制，形成共建共治共享的小区和谐场景。
其他	1. 开展物业服务智慧化、信息化建设，落地 AI 场景应用，提升管理服务质效。
	2. 积极参与骑手友好社区建设。
	3. 积极探索“物业服务+生活服务”，提供养老、托幼、家政等便民生活服务，拉动居民消费。

	4. 开展社区文化建设，提供各类特色文化服务，涵养社区文明。
	5. 积极开展ESG实践，深耕绿色节能运营、践行社会责任、规范公司治理，营造和谐社区生态。