

成都市住房和城乡建设局

成住建发〔2022〕113号

成都市住房和城乡建设局 关于物业管理行业做好 2022 年 成都市全国文明城市创建暨争创全国文明 典范城市工作的通知

四川天府新区公园城市建设局、成都东部新区公共服务局、成都高新区公园城市建设局、各区（市）县住建行政主管部门，市物业管理协会，各物业服务企业：

为扎实做好 2022 年全市物业服务行业迎接全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市工作，按照《成都市精神文明建设委员会关于印发〈创建全国文明典范城市测评指标责任任务分工〉的通知》（成文明委发〔2022〕6 号）和《市住建局关于成

都市全国文明城市创建暨全国文明典范城市任务分工的通知》（成住建内〔2022〕22号）的相关要求，现将我市物业管理行业做好2022年全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市工作的有关事项通知如下：

一、对标检查，确保达标

（一）各物业服务企业在8月20日前，要按照《成都市物业管理行业2022年全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市测评事项明细表》（附件）的要求，对照实地考察标准逐一梳理和自查，确保全覆盖、无遗漏。

（二）各物业服务企业要认真查找薄弱环节和突出问题，有针对性地完善工作措施，及时实施整改，确保各项实地考察指标符合测评标准。

二、积极宣传引导，提高业主的知晓率、参与度

（一）各物业服务企业要结合以往准备工作经验，有针对性地开展多形式、多层次的宣传活动，加强宣传和组织发动，争取广大业主的理解和支持。

（二）市物业管理协会要制定《成都市物业管理行业迎接全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市测评工作倡议书》，广泛动员物业服务企业在“文明兴蓉”平台组建志愿服务队并积极投入到全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市工作中来；充分运用互联网媒体加强宣传，加大对物业管理行业开展工作的宣传力度，宣传测评过程中的示范典型，曝光物业服务

不到位的物业服务企业和项目，为我市物业管理行业做好 2022 年全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市测评工作营造良好的舆论氛围。

三、工作要求

（一）各区（市）县住建行政主管部门要加强与属地文明办的联系沟通，强化工作举措，扎实推进工作有序开展；按照“属地管理”的原则严格履行督促监督职责，完善整改跟踪制度，强化监督检查；重点对实施物业管理的测评迎检实地考察点位及周边物管区域督促检查，对查出的问题和未按本通知要求落实相关工作的，要提出具体整改意见并督促其限期整改，逾期不整改的，依法依规予以约谈、通报批评、信用记减分处理。

（二）各物业服务企业要高度重视，认真对照本通知要求进行自查，及时进行整改；要主动与项目所在地的区（市）县住建行政主管部门、街办、乡（镇）人民政府、社区加强联系和沟通，及时反映工作中出现的问题，主动接受监督检查，积极配合整改，确保全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市测评工作目标的实现。

（三）各物业服务企业要积极配合区（市）县有关部门牵头组织实施的《十大不文明顽疾专项整治行动》工作，主动参与在物管区域内开展的“乱扔垃圾、随地吐痰”、“乱贴乱画乱涂乱该”、“车辆违规停放”、“不文明养宠”、“缆线杂乱、乱设乱拉”、“小区楼道堆物、车辆乱停乱放”、“路面坑洼、设施破损”、“垃

圾不及时清运、容器不分类”等专项整治。

（四）各物业管理区域要进一步落实项目经理责任制度、重点部位巡查制度、重大事件报告制度和 24 小时值班制度，物业服务项目经理要坚守岗位，狠抓工作落实，确保实地考察、问卷调查工作达到目标要求。

（五）各区（市）县住建行政主管部门、物业服务企业、市物协要配合市委社治委，建立党建引领下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，形成党组织领导社区事务的民主协商、民主决策、民主管理和民主监督制度，业委会和物业项目党组织覆盖率高于同类别文明典范参评城市平均水平。

特此通知。

附件：物业管理行业 2022 年全国文明城市创建暨争创全国文明典范城市测评事项明细表

成都市住房和城乡建设局

2022 年 7 月 28 日



附件

物业管理行业 2022 年全国文明城市创建暨争创全国文明城市典范城市测评事项明细表

指标名称	测评内容	测评事项	时限、方式
党建引领	建立党建引领下的居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制	参与和执行党组织领导下的社区事务民主协商、民主决策、民主管理和民主监督制度的运行。	12 月 31 日
公益广告	社会公共场所刊播公益广告	实施物业管理的各类公共建筑、公共场所，利用电子显示屏、楼宇电视、固定广告牌等媒介刊播 2022 年全国文明城市创建暨全国文明城市典范城市测评公益广告。	12 月 31 日
诚信服务	1) 从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务； 2) 有高效的投诉处理机制。	① 着装统一，持证上岗，礼貌待客，无服务禁语； ② 公示有物业服务企业营业执照、项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、报修电话等信息； ③ 有管务公开信息查询台。提供特约服务的，应公示服务项目、服务标准及收费标准； ④ 在显著位置公开“客户服务中心、物业服务企业、属地住建部门”三级投诉电话、公开意见箱（簿）、有投诉记录本； ⑤ 投诉处理标准应符合（前期）物业服务合同约定或成都市地方标准《成都市住宅物业服务等级规范》、《成都市学校物业服务等级划分》、《成都市产业园区物业服务等级划分》、《成都市写字楼物业服务等级划分》等推荐性标准。	12 月 31 日

无障碍设施	1) 实施物业管理的各类公共建筑以及新建住宅小区设有无障碍设施; 2) 无障碍设施的管理、使用情况良好。	① 物管区域内设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施的, 无障碍标识明显, 设施管理、使用情况良好; ② 物管区域内停车场设有无障碍停车位, 无障碍标识明显, 无障碍设施功能完好; ③ 物管区域内设有轮椅通道、扶手或缘石坡道等无障碍设施, 不被占用。	12月31日
生活环境	城市公共场所及小区无积存垃圾、纸屑、烟蒂、污物现象, 无乱张贴乱涂写乱刻画现象, 建筑物外立面整体干净、无大面积破损污渍, 垃圾收集站、垃圾转运站、公共卫生间(设施)干净, 周围无垃圾污水污渍、无明显异味	① 物管区域内环境绿化美化, 卫生状况良好, 无脏乱差现象; ② 物管区域内路面硬化平整, 排水设施完善, 无明显坑洼积水, 无露天排水沟渠; ③ 物管区域内停车规范有序, 无乱停放、堵塞道路和楼道现象; 生活垃圾定点投放、分类投放, 有分类垃圾箱(桶)或垃圾分类投放点, 垃圾房、箱(桶)完好、整洁、无明显异味; ④ 物管区域内楼门内干净整洁, 楼道无堵塞(居民门前鞋柜(边柜)整齐规范且不影响正常通行和消防安全, 不算作堵塞楼道), 墙面、玻璃无污秽破损、无小广告乱张贴乱涂画, 照明灯完好; ⑤ 物管区域内建筑物外立面整体干净、无大面积破损污渍, 无乱搭建, 无乱张贴乱涂写乱刻画现象。	实地考察
安全保障	小区物防、技防、人防、消防水平符合安全要求	① 物管区域有符合标准的物防、技防、人防、消防设施; ② 物管区域内无占用、堵塞、封闭消防通道、无楼道堆放杂物、车辆(含非机动车)乱停放, 影响行人通行和消防安全现象; ③ 物管区域内有门卫值班及值班制度, 门卫发挥实际作用, 陌生人进入时有询问、登记等防范手段。	实地考察
自愿者服务	动员物业服务企业组建自愿者服务队	物业服务企业在“文明兴蓉”平台组建志愿服务队, 引导小区业主提高文明意识, 积极参与广大业主参与文明城市创建活动。	实地考察
问卷调查	建设包括便民市场、运动场地、文化活动中心、社区服务中心、医疗服务机构在内的 15 分钟生活圈。	① 配合对社区 15 分钟便民生活圈的评价; ② 配合对物管区域内业主对创建工作的知晓度、参与度、满意度和其他相关评价。	实地考察

信息公开属性：主动公开

抄送：市文明办。

成都市住房和城乡建设局办公室

2022年7月28日印发

