

江夏区党建引领“三方联动”机制

# 实 操 指 导 手 册

中共江夏区委社会工作部

2025 年 5 月

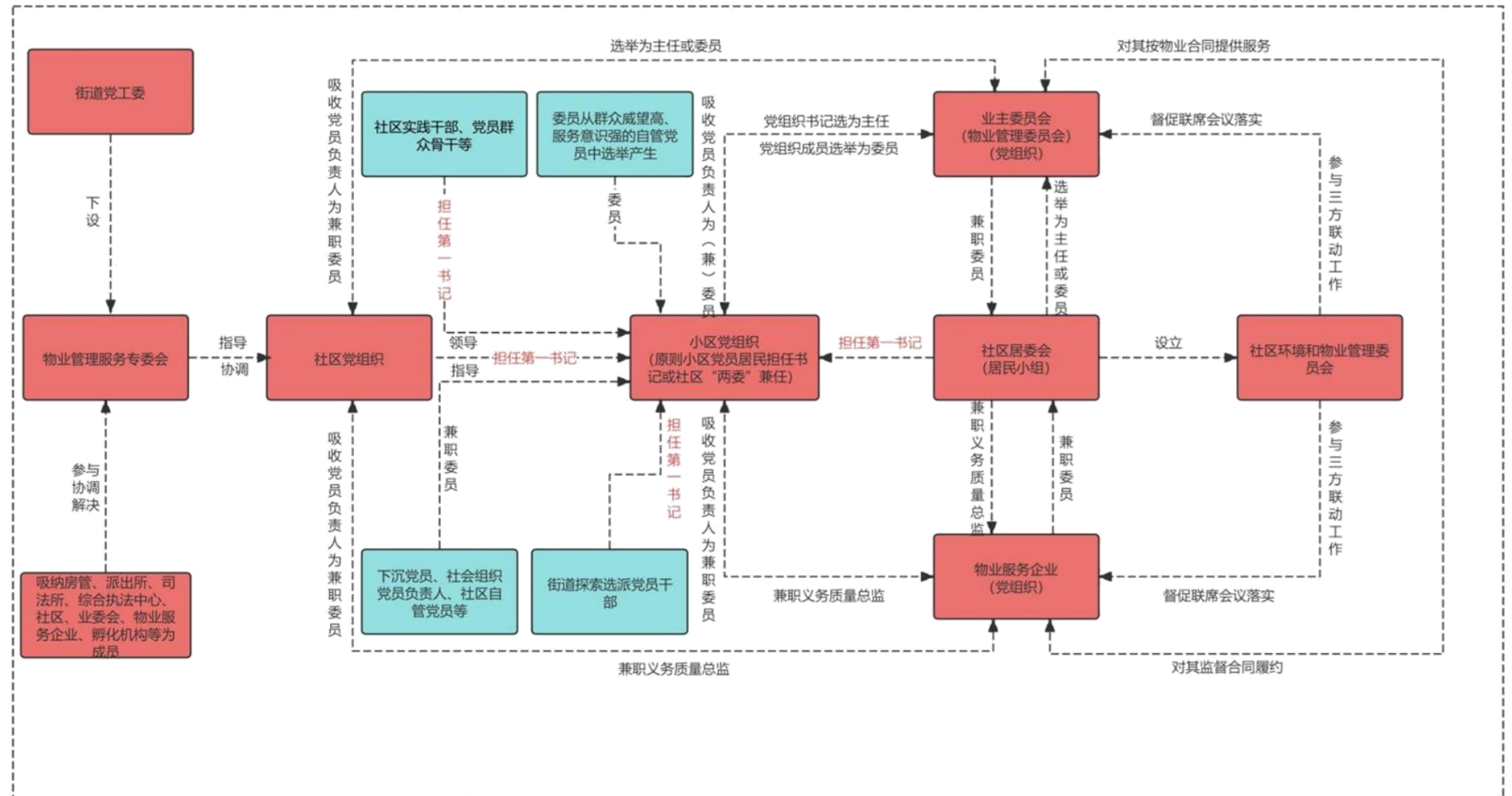


# 第一章



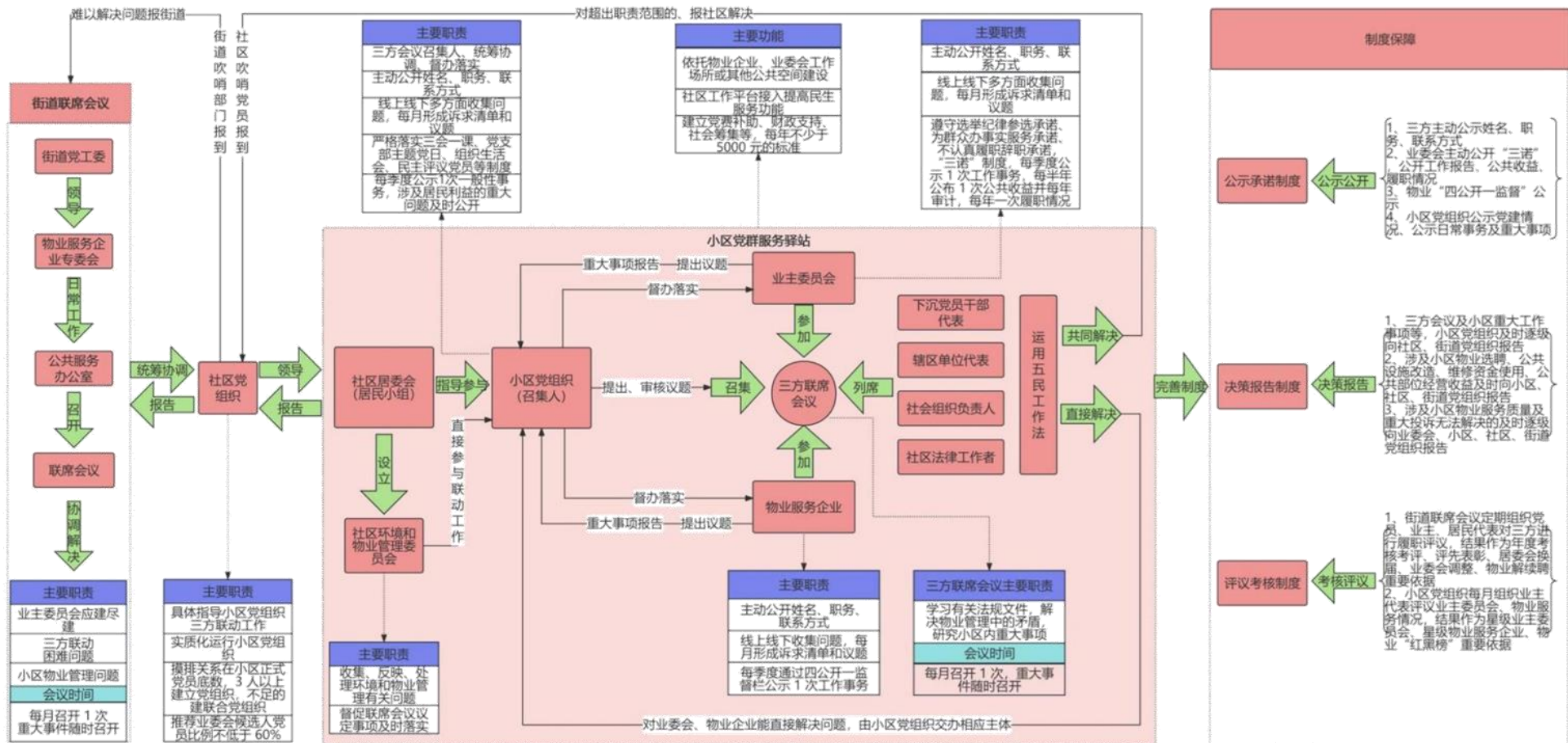
三方“交叉任职”思维导图

# 第一部分 三方“交叉任职”工作思维导图 “三方联动”交叉任职图

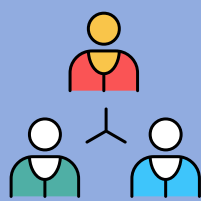


## 第二部分 “三方联动”工作机制思维导图

### “三方联动” 机制流程图



# 第二章



“三方联动”机制实质化运作

# 第一部分 小区党组织建设工作

## 一、小区党建工作方法

街道和社区党组织应区分不同情况，分类指导所辖小区建立党组织（**示范文本 1**）。

（一）全面摸排组织关系在小区的正式党员底数，以在册正式党员为主体按规定组建小区党组织。对正式党员不足 3 人的小区、零散片区，可根据实际与相邻小区联合组建片区党组织。原则上不再以网格名义命名党组织。

（二）业主委员会成员中有 3 名以上党员且党员组织关系在社区的，应成立党支部，并经社区党组织上报街道党工委批准。

未成立业主委员会的小区，若符合成立业主委员会法定条件，应尽快组织召开首次业主大会，选举产生业主委员会；对暂不具备成立业主委员会条件的小区，应组成物业管理委员会（**示范文本 2**），代行业主委员会职责，并相应成立党支部。

（三）物业服务企业中有 3 名以上党员员工，以小区为单位成立党支部，并经社区党组织上报街道党工委批准。

（四）目前组织关系在小区的正式党员或业主委员会、物业服务企业党员人数不足 3 名的，分别成立党小组或联合组建党支部，党小组纳入社区党组织管理，联合党支部经社区党组织上报街道党工委批准。

（五）业主委员会或物业服务企业暂无党员的，业主委员会主任或物业服务企业项目负责人应接受社区党组织领

导，列席参加社区党组织的相关会议和活动；社区党组织应选派党建指导员（**示范文本 3**）在业主委员会和物业服务企业中开展党建工作，并从中发展符合条件的人选加入党组织，引导业主委员会换届选举或物业服务企业员工招聘时优先吸纳党员人选。

## 二、小区党建保障机制

建立党费补助、财政支持、社会筹集等多渠道投入的小区党建经费保障机制，按照每个小区党组织每年不少于 5000 元的标准，保障小区党组织必要工作经费。街道、社区定期开展小区党组织班子成员和业委会委员专业化培训，切实提高工作水平和业务能力。注重激励关爱，定期开展谈心谈话，帮助解决小区党组织班子和成员工作和生活中的困难问题，将表现优秀的小区党组织班子成员作为社区“两委”成员后备人选。

## 三、小区党群服务驿站建设

依托物业服务企业、业主委员会工作场所或其他公共空间建设小区党群服务驿站，通过小区党群服务驿站打造“三方联动”活动阵地。按照有统一标识、有固定场所、有服务设施、有管理制度、有服务队伍的“五有”标准，因地制宜设置小区党群服务驿站，作为小区“三方联动”的基本阵地。确保距离社区党群服务中心较远的小区党群服务驿站设置全面覆盖，方便群众在家门口报事办事，将社区工作平台接入小区党群服务驿站，促进数据信息共享，推动高频办理的民生审批事项在小区办理，拓展小区党群服务驿站政务服务、物业服务、志愿服务、民调服务功能。



## 第二部分 “交叉任职”工作方法

在小区和物业服务企业建立党组织及业主委员会选举的过程中，街道和社区党组织应落实以下交叉任职（**示范文本 4**）：

（一）符合条件的社区“两委”成员、小区党组织书记、通过业主大会选举担任业主委员会主任或委员，其他小区党组织成员通过选举当选业委会委员。

（二）探索街道选派党员干部担任小区党支部第一书记，社区党组织可以选派社区“两委”成员、社区实践锻炼干部、党员群众骨干等担任小区党组织第一书记；小区综合党组织，由包联小区的下沉党支部书记担任第一书记。

（三）业主委员会、物业服务企业、下沉党员、社会组织中党员负责人等担任小区党组织、小区综合党组织兼职委员。

（四）熟悉物业相关法律法规的社区“两委”成员、小区党组织成员兼任物业服务项目义务质量总监。

（五）物业企业党员负责人吸纳为社区大党委、小区党组织成员，优秀的可担任社区党组织兼职委员。

（六）业主委员会主任、物业服务企业项目经理承担社区居委会兼职委员的有关工作（社区居民委员会按照《中华人民共和国城市居委会组织法》和《湖北省实施〈中华人民共和国城市居委会组织法〉办法的规定》可以鼓励优秀业主委员会主任和物业服务企业负责人参与社区居民委员会选举，担任社区居民委员会兼职副主任）。

（七）党小组长和楼栋长担任业主代表，探索物业企业楼栋管理员兼任社区网格员。

### 第三部分 联动工作机制建立方法

一是建立联席会议制度，制定议事规则（**示范文本 5**）和 workflows（**示范文本 6**），定期召开会议，共同为社区居民服务。二是建立公示承诺制度（**示范文本 7**），定期公示小区重大工作事项，向群众公开各方的服务承诺（**示范文本 8**），以季度为单位开展服务居民群众的实事登记（**示范文本 9**）并在社区内公示。三是建立决策报告制度（**示范文本 10**），重大事项、重要问题在社区党组织的统一领导下，小区党组织充分运用“民事民提、民事民议、民事民决、民事民办、民事民评”五民工作法，定期召集业居民小组、主委员会、物业服务企业共商联议，及时研究解决并上报社区、街道党组织。四是建立评议考核制度（**示范文本 11**），主要是由社区党组织每季度组织党员和居民群众代表，对社区居委会、业主委员会和物业服务企业兑现承诺和星级评定（**示范文本 12**）、“三方联动”履职尽责情况进行评议（**示范文本 13**）。

# 第三章



相关示范范本

## 一、示范文本 1:

### 关于成立 XX 小区党支部的相关文本样式

#### 关于成立 XX 小区党支部的请示

中共 XX 街道工作委员会:

为进一步加强基层党组织建设,充分发挥党员在社区治理中的先锋模范作用,发挥好“三方联动”工作,根据《中国共产党支部工作条例》相关规定,结合我小区实际情况,现申请成立 XX 小区党支部。具体请示如下:

##### 一、基本情况

目前,XX 小区共有 XX 名正式党员,组织关系均隶属于 XX 社区党组织(附《党员名册》),具备成立党支部的党员人数条件。

##### 二、成立党支部的必要性

1. 有利于强化党建引领,推动小区物业管理、矛盾调解、三方联动等工作;
2. 便于组织党员开展学习教育和志愿服务活动;
3. 增强小区凝聚力,打造共建共治共享基层治理格局。

##### 三、党支部拟设情况

根据党员人数,拟设立党支部委员会(或不设支委会,仅设党支部书记 1 名)。

(注:根据党员人数申请设置书记、支委,若街道党工委同意设支委会,需说明委员职数)

##### 四、筹备工作进展

已初步征求党员意见,并确定临时召集人(姓名+党内职务)负责筹备工作。

妥否,请批示。

附件:

1. XX 小区党员名册(含姓名、性别、年龄、入党时间、联系方式)
2. 党员组织关系在社区的证明材料

XX 社区党委/筹备组  
XX 年 XX 月 XX 日

## 关于同意成立中共 XX 小区支部委员会的批复

XX 社区党委/筹备组：

你单位《关于成立 XX 小区党支部的请示》（XX 号）已收悉。根据《中国共产党章程》《中国共产党支部工作条例（试行）》相关规定，经街道党工委研究，现批复如下：

### 一、同意成立中共 XX 小区支部委员会

XX 小区现有正式党员 XX 名，符合成立党支部的党员人数条件。街道党工委同意成立中共 XX 小区支部委员会，隶属 XX 社区党委管理（无社区党委隶属街道党工委管理）。

### 二、党组织设置要求

根据《中国共产党支部工作条例》第七条“党支部党员人数一般不超过 50 人”规定，结合 XX 小区实际：

1. 不设支部委员会，仅设党支部书记 1 名（党员不足 7 人情况）；
2. 党支部书记（支委）通过党员大会选举产生，选举结果需报街道党工委审批。

### 三、工作要求

1. 严格组织程序，规范召开党员大会完成选举工作；
  2. 新成立党支部要充分发挥战斗堡垒作用，积极参与基层治理；
  3. 加强党员教育管理，落实“三会一课”等制度。
- 特此批复。

中共 XX 街道工作委员会  
XX 年 XX 月 XX 日  
(联系人: XXX, 联系电话: XXX)

### 关于召开 XX 小区党支部党员大会选举的请示

中共 XX 街道工作委员会:

根据《关于同意成立 XX 小区党支部的批复》(XX 号)文件精神, XX 小区党支部筹备工作已就绪, 拟召开党员大会选举党支部委员会(或党支部书记)。具体请示如下:

#### 一、党员大会时间及地点

时间: 2025 年 XX 月 XX 日

地点: XX 小区党群服务站

#### 二、主要议程

1. 审议通过选举办法;
2. 选举产生党支部书记(或支部委员会委员);
3. 其他事项。

#### 三、候选人预备人选

(根据是否设支委会填写, 7 人以下党支部通常只选书记)

1. 党支部书记候选人: XXX (附简历)
2. 支部委员候选人: XXX、XXX (仅设支委会时需列明)

#### 四、选举办法

采取无记名投票方式，差额选举（委员）/等额选举（书记）。

妥否，请批示。

附件：

1. 候选人预备人选名单及简历
2. 党员大会筹备情况报告

XX 小区党支部筹备组

XX 年 XX 月 XX 日

#### 关于同意召开中共 XX 小区支部委员会党员大会的批复

XX 小区党支部筹备组：

你组《关于召开 XX 小区党支部党员大会选举的请示》（XX 小区筹备组 XX 号）已收悉。根据《中国共产党章程》《中国共产党基层组织选举工作条例》相关规定，经街道党工委研究，现批复如下：

##### 一、同意召开党员大会

1. 同意于 2025 年 XX 月 XX 日召开中共 XX 小区支部

委员会党员大会；

2. 会议主要任务：选举产生中共 XX 小区支部委员会书记（或支部委员会委员）。

## 二、选举工作要求

1. 严格按照《中国共产党基层组织选举工作条例》组织选举，确保程序规范；

2. 党员大会须有应到会有选举权党员五分之四以上到会方可进行；

3. 党支部书记候选人预备人选（XXX 同志）需符合党龄 1 年以上等条件，选举采取无记名投票、等额选举方式。

## 三、其他事项

1. 选举结果须在会后 3 日内以书面形式报街道党工委审批；

2. 认真做好会议记录、选票存档等工作；

3. 严格落实会议纪律，确保会议安全有序。

特此批复。

中共 XX 街道工作委员会

XX 年 XX 月 XX 日

（联系人：XXX，联系电话：XXX）

关于 XX 小区党支部选举结果的报告



中共 XX 街道工作委员会：

根据《关于同意成立中共 XX 小区支部委员会的批复》  
(XX 号)、《关于同意召开中共 XX 小区支部委员会党员大会的批复》要求，XX 小区党支部于 2025 年 XX 月 XX 日召开党员大会，应到会党员 XX 名，实到 XX 名，符合选举规定。经无记名投票，XXX 同志（得 XX 票）当选为党支部书记（XXX 同志当选支部委员）。

妥否，请审批。

附件：选举会议记录、选票统计表

XX 小区党支部  
XX 年 XX 月 XX 日

## 中共 XX 小区支部委员会党员大会议程

时间：XX 年 XX 月 XX 日

地点：XX 小区党群服务中心

主持人：XXX（筹备组临时负责人）

一、报告党员到会情况（应到 XX 人，实到 XX 人，符合规定）；

二、宣读街道党工委批复文件；

三、审议通过《选举办法（草案）》；

四、表决通过监票人、计票人名单；

五、介绍候选人预备人选基本情况；

六、投票选举党支部书记（委员）；

七、监票人宣布计票结果；

八、主持人宣布当选人名单；

九、新当选书记表态发言；

十、会议结束。

## 关于同意 XX 小区党支部选举结果的批复

XX 小区党支部筹备组：

你支部《关于 XX 小区党支部选举结果的报告》已收悉。根据《中国共产党章程》《中国共产党基层组织选举工作条例》相关规定，经街道党工委研究，现批复如下：

### 一、同意选举结果

1. 批准 XXX 同志（得票 XX 票）当选为中共 XX 小区支部委员会书记；
2. 本届党支部任期与社区党组织同步（或明确任期至 XX 年 XX 月）。

## 二、工作要求

1. 新当选党支部书记要切实履行第一责任人职责, 加强支部规范化建设;
  2. 严格落实组织生活制度, 定期开展“三会一课”、主题党日活动;
  3. 主动融入社区治理, 加强三方联动工作, 组织党员参与志愿服务、民生实事等工作。
- 特此批复。

中共 XX 街道工作委员会  
XX 年 XX 月 XX 日

(联系人: XXX, 联系电话: XXX)

## 中共 XX 小区支部委员会选举结果公示

根据《中国共产党基层组织选举工作条例》规定, 经 XX

街道党工委批复同意，XXX 同志当选为 XX 小区党支部书记  
(XXX 同志当选支委委员) 现予以公示。

公示时间：2025 年 XX 月 XX 日-XX 月 XX 日（不少于  
5 个工作日）。

如有异议，请联系 XX 街道党建办公室，电话：XXX。

XX 小区党支部  
2025 年 XX 月 XX 日

## 二、示范文本 2:

### 关于成立 XX 小区物业管理委员的相关文本样式

#### 关于申请成立 XX 小区物业管理委员会的申请

XX 街道党工委:

根据《湖北省物业管理条例》第二十条“符合下列条件之一的，街道办事处、乡镇人民政府应当组织召开物业区域内首次业主大会会议：（一）交付的房屋专有部分面积达到建筑物总面积百分之五十的；（二）交付的房屋套数达到总套数百分之五十的；（三）自首位业主入住之日起满两年且已入住户数比例达到百分之二十的。”等其他法律法规，本小区暂未达到成立业主委员会的条件。

按照《关于建立健全街道和社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会和物业服务企业联动服务机制的实施意见（试行）武组文〔2013〕110号》“暂不具备成立业主委员会条件的物业管理区域，街道和社区党组织要积极指导社区居民委员会、开发建设单位、业主代表等，组成物业管理委员会，代行业主委员会的职责。”

为此，我居委会现申请成立 XX 小区物业管理委员会代行业主委员会职责。

XX 小区物业管理委员会成员名单:

主任: 社区居委会 XX 同志; 委员: 开发建设单位 XX 同志; 业主代表 XX 同志、业主代表 XX 同志、业主代表 XX 同志。

妥否，请批示!

中共 XX 社区 XX 委员会  
XX 年 XX 月 XX 日

## 关于同意成立 XX 小区物业管理委员会的批复

中共 XX 社区 XX 委员会：

你们《关于申请成立 XX 小区物业管理委员会的申请》收悉，经研究：

同意中共 XX 社区 XX 委员会指导 XX 社区居委会成立 XX 小区物业管理委员会，成员如下：

主任：社区居委会 XX 同志；委员：开发建设单位 XX 同志；业主代表 XX 同志、业主代表 XX 同志、业主代表 XX 同志。

此 复

XX 街道党工委

XX 年 XX 月 XX 日

### 三、示范文本 3：

#### 关于 XX 公司（业委会）派遣党建指导员的相关文本样式

##### 关于 XX 公司（业委会）派遣党建指导员的请示

中共 XX 委员会：

XX 公司于 XX 年 XX 月 XX 日成立，企业（业委会）现有工作人员（委员）XX 名，其中中共党员 XX 名，根据《中国共产党章程》、《中国共产党基层组织选举工作条例》等规定，不符合组建党支部的条件。为充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，提高物业服务水平，促进企业健康发展，现申请中共 XX 委员会派遣党建指导员加强党建指导工作。

妥否，请批示。

附件：

- 1、物业服务企业（业委会）建立党组织申请表
- 2、党员花名册

XX 公司（业委会）

XX 年 XX 月 XX 日



**关于同意 XX 公司（业委会）  
聘请党建指导员的批复**

XX 公司（业委会）：

你们《关于 XX 公司（业委会）聘请党建指导员的申请》  
收悉，经研究：

同意你单位聘请 XX 街道（社区）XX 同志担任 XX 公司  
（业委会）党建指导员。

此 复

中共 XX 委员会  
XX 年 XX 月 XX 日

#### 四、示范文本 4：

关于社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会和物业服务企业“三方联动”交叉任职的要求及相关文本样式

##### 一、社区“两委”干部、小区党组织成员依法定程序兼任业主委员会成员

1、符合条件的社区“两委”干部（本人居住小区已组建业主委员会，经选举担任业委会主任或委员）兼任业委会成员（文本样式见下方）

## 证 明

××街道（办事处）：

××同志为××（街道、办事处）××社区“两委”干部，经过业主大会法定程序选举，已依法兼任××住宅小区业主委员会委员（主任）。

××业主委员会（盖章）

××年×月×日

2、物业小区无社区“两委”干部居住的，小区党组织成员  
依法定程序兼任业主委员会成员（文本样式见下方）

## 证 明

××街道（办事处）：

××同志为××（街道、办事处）××小区党组织成员，  
经过业主大会法定程序选举，已依法兼任××住宅小区业主  
委员会委员（主任）。

××业主委员会（盖章）

××年×月×日

3、未居住在物业小区的社区“两委”干部是党员的，到本社区辖区内的住宅小区业主委员会党组织（符合条件成立，不符合的成立党的工作小组）中担任委员（兼职）（文本样式见下方）

## 关于××等同志担任住宅小区业主委员会党（总）支部委员会委员（兼职）的通知

××业主委员会党（总）支部：

经街道（办事处）党（工）委研究决定：

××同志为××社区“两委”干部，现担任××业主委员会党（总）支部委员（兼职）；

××同志为××社区“两委”干部，现担任××业主委员会党（总）支部委员（兼职）；

.....

××街道（办事处）党（工）委

××年×月×日



## 二、社区“两委”干部、小区党组织成员兼任物业服务项目 义务质量总监（文本样式见下方）

### 聘 书

兹聘请××社区（小区党组织）××同志担任本公司××  
项目义务质量总监一职。

自××年×月×日起生效，聘期与本届居委会任期一致。

此 聘

（公司盖章）

××年×月×日

三、是中共党员的业主委员会主任、物业服务企业项目经理担任社区党（总）支部委员会委员（兼职）（文本样式见下方）

## 关于××等同志担任社区党（总）支部 委员会委员（兼职）的通知

××社区党（总）支部：

经街道（办事处）党（工）委研究决定：

××同志担任××社区党（总）支部委员（兼职）；

××同志担任××社区党（总）支部委员（兼职）；

.....

××街道（办事处）党（工）委

××年×月×日

四、不具有中共党员身份的业主委员会主任、物业服务企业项目经理担任社区居委会兼职委员（需要按照法定程序的参照法定程序执行）（文本样式见下方）

## 聘 书

××同志：

聘请你为××（街道、办事处）××社区居委会兼职委员，  
聘期与本届居委会任期一致。

××街道（办事处）（盖章）

××年×月×日



## 五、示范文本 5：

### 小区联席会议议事规则

为充分发挥社区党组织统筹协调作用，加强社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业（简称“三方”）联系沟通和协调工作，制定本制度。

第一条 社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方”和小区党组织均在社区党组织领导下，依法依规开展物业管理服务工作。

第二条 联席会议的主要职责：学习有关法律法规、规章和规范性文件，沟通各方情况；研究处理“三方”提出的倾向性、普遍性意见和相关合理化建议；研究讨论小区管理规约及涉及居民利益的重大事项；协调解决物业管理中的矛盾问题。

第三条 联席会议成员由社区党组织成员、小区党组织成员、社区居民委员会成员、业主委员会成员、物业服务企业负责人组成。负责小区网格服务管理的社区专职工作人员、下沉党员干部、业主代表、社区律师、物业服务企业工作人员等可列席会议。联席会议由社区党组织负责人或受委托的小区党组织负责人召集主持，一般在每月最后一周召开，遇有重大问题或特殊情况可随时召开。

第四条 联席会议办公室由小区党组织负责，社区居民委员“环境和物业管理委员会”参加并督办，承担收集联席会议议题、草拟会议通知、做好会议记录、草拟会议纪要等

日常工作，会议通知、会议纪要分送社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业。

第五条 联席会议办公室要督促、协调议定事项的落实或整改，充分发挥业主委员会、物业服务企业党组织和党员作用，协调业主委员会、物业服务企业的关系。

第六条 联席会议半年进行一次工作小结，一年进行一次工作总结，重点对“三方联动”机制提高物业管理服务质量、促进社区治理情况进行总结，并提出改进完善的意见建议，向社区党组织报告。

## 六、示范文本 6：

### 小区协同联动解决小区事务流程

为确保联席会议议定协调事项和居民反映问题能够协同各方联动解决，制定本制度。

第一条 协调联动解决物业管理服务存在的问题必须在社区党组织或社区党组织授权的小区党组织领导和指导下依法依规依程序进行，通过小事自办，大事联办，难事跟办的“三事分流”办法解决。

第二条 日常物业管理服务问题，由社区居民委员会分工负责的环境和物业管理委员会成员或社区党组织授权小区党组织负责人召集小区居民小组、业主委员会成员、物业服务企业负责人研究解决存在的困难，提出解决问题初步意见或建议，属于业委会、物业企业自行解决的转办解决，小区党组织和社区环境和物业管理委员会进行督办，并报社区党组织和社区居民委员会备档。小区需要业主大会决策的工作事务，按照业委会党的工作小组提议，业委会全体委员商议，小区、社区党组织审议，业主大会决议的程序进行，并对决策事项公开、实施结果公开。

第三条 重大物业管理服务问题，由小区党组织、社区环境和物业管理委员会召集居民小组、业主委员会、物业服务企业、利益相关方、居民代表深入调查，协商提出解决问题意见或建议，报社区居民委员会会解决，如果难以解决的可报社区党组织通过“社区吹哨，党员报到”机制，协调多方力量解决。

第四条 超出“三方”职责和社区职责范围的重大物业管理服务问题，应当解决且有条件解决的，小区联席会议研究并提出建议报社区党组织。社区党组织及时提请街道通过“街道吹哨、部门报到”机制，召集街道联席会议，由街道物业管理专业委员会协调政府相关职能部门、驻社区单位、群团组织、社会组织、下沉党员干部等力量，积极解决物业管理服务中存在的问题。

第五条 历史遗留的物业管理服务问题，因多种原因一时难以解决的，社区党组织领导社区居民委员会、小区党组织积极向街道、有关部门反映，争取重视和支持；社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方”共同向居民做好解释说明工作，不得相互推诿，激化矛盾。

第六条 在协同联动解决重大问题的过程中，社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方”应通过民情恳谈会、工作听证会、服务评议会、上门走访等多种形式，畅通沟通渠道，合理有序引导居民群众参与，争取最广大居民支持。

第七条 对大额维修资金使用、物业服务企业变更、物业费调整等重大事项，联席会议办公室应主动邀请街道、社区党组织提前介入，为小区公共利益把关。

## 七、示范文本 7：

### 小区公示承诺制度

为了使小区物业管理服务有关问题和工作情况做到公开、透明，强化承诺和履约监督管理，并接受居民群众监督，制定本制度。

第一条 建立公示制度。在社区党组织领导下，小区党组织牵头，社区居委会、业委会、物业服务企业按要求及时公开涉及居民利益的重大问题及群众关心的重要事项，公示内容主要包括：小区党组织成员，分工负责物业管理服务的社区居民委员会成员，小区业主委员会成员，物业服务企业负责人的姓名、职务、联系方式等基本信息，“三方”年度服务承诺，居民反映的日常物业管理服务问题“三方”协商落实意见，居民反映的重大或历史遗留的物业管理服务问题向有关单位（部门）反映、答复和解决问题的进展情况，居民反映的其他问题“三方”协商或联动处理意见及进展等。

业委会根据业主大会决定或授权管理小区公共收益、使用住宅专项维修资金，建立线上公示平台，通过信息公开栏、“阳光码”等形式，及时将小区物业服务企业选聘、公共收益管理、住宅专项维修资金使用等各类事项向全体业主公开。每季度公示 1 次工作事务，每半年公布 1 次小区公共收益收支明细，每年至少公布 1 次履职情况和工作经费使用情况，落实小区公共收益每年审计制度。

第三条 物业企业在小区建立“四公开一监督”制度，线上线下依法公示公开：1、物业服务企业项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉电话；2、物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方

式等；3、电梯、消防、监控等专业设施设备的日常维修保养单位的名称、资质、联系方式和应急处置方案等；4、业主交纳物业服务费用、公共水电分摊费用情况、住宅专项维修资金使用情况，物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；5、物业区域内停车位、车库的销售、出租、分配以及使用情况；6、房屋修缮、装饰装修以及使用过程中的结构变动等安全事项；7、其他应当公示的信息。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当答复。《物业服务季度报告》、《物业服务年度报告》在小区固定的物业服务公告栏内予以公示，公示时间不少于 30 日，其他法律法规规定其他应向居民公开公示的事项。

第四条 公示形式和时限。公示主要通过社区或小区公开栏、电子显示屏、微信群和其他便于居民获取信息的线上线下方式进行。小区党组织、“三方”有关人员信息、年度服务承诺的公示期限一般为长期，内容若有变化应及时更新；居民反映的物业管理服务有关问题协商研究意见、办理进展及结果应及时公开。

第五条 建立承诺履诺监督管理。推行业委会候选人作出遵守选举纪律的参选承诺、为群众办实事的服务承诺、不认真履职的辞职承诺的“三诺”制度，并线上线下公示，接受业主监督。

## 八、示范文本 8：

### 小区各方服务承诺的相关文本样式

#### 小区党组织服务承诺

为切实发挥党建引领作用，提升基层治理效能，在社区党组织领导下，小区党组织现向全体业主郑重承诺如下：

#### **一、强化履职监督，推动责任落实**

##### **1. 定期联席会议**

每月至少召开 1 次党组织、业委会、物业三方联席会议，公开协商小区重大事项，督促落实业主大会决议，推动问题整改。

##### **2. 信息透明公开**

监督业委会每半年公示公共收益收支、维修资金使用情况，督促物业每月公开服务事项完成进度，确保业主知情权。

##### **3. 畅通诉求渠道**

设立线上线下“党员意见箱”，开通 24 小时服务热线，48 小时内响应业主诉求，7 个工作日内反馈处理进展。

#### **二、加强自身建设，提升服务能力**

##### **4. 党员亮身份践承诺**

党组织成员主动公开联系方式，每季度参与 1 次志愿服务（如环境整治、矛盾调解），接受业主监督评议。

##### **5. 理论学习常态化**

每月组织党员学习政策法规及物业管理知识，每年开展

2 次业委会、物业专题培训，提升履职专业度。

#### 6. 廉洁自律守底线

严格规范党组织经费使用，不干预业委会合法决策，不插手物业企业正常经营，杜绝谋取私利行为。

### 三、聚焦民生关切，办好关键实事

#### 7. 安全隐患“零容忍”

督促物业每季度开展消防、电梯等设施全面排查，发现问题限期 3 日内整改，重大隐患即时上报并全程跟踪。

#### 8. 公共事务共决策

涉及绿化改造、停车规划等事项，牵头组织业主代表听证会，确保方案符合多数业主利益。

#### 9. 文化惠民暖人心

每年组织 4 次以上邻里活动(节日联欢、法律咨询等)，联动物业提供独居老人关爱、儿童托管等便民服务。

#### 10. 长效治理保成果

建立物业服务“红黑榜”季度考评机制，对连续不达标企业在年底上报主管部门进行考评，同时，建议业主大会启动解聘程序，维护业主合法权益。

欢迎全体业主监督指正，共建和谐美好家园。

监督电话：XXX-XXXXXXX

线上反馈渠道：XXX 微信号

中共 XXX 小区支部委员会

XX 年 XX 月 XX 日



## 业主委员会服务承诺

为切实履行业主委员会职责，践行参选承诺，在社区党组织领导下，由小区党组织牵头，按照业委会党组织指导，接受全体业主监督，现就服务事项郑重承诺如下：

### 一、履职尽责承诺

#### 1. 严格执行业主大会决议

每半年通过线上线下向全体业主汇报决议执行情况，未落实事项需公开说明原因及整改计划。

#### 2. 透明公开公共事务

每月公示小区公共收益收支明细，每季度公开维修资金使用台账，接受业主随时查阅。

#### 3. 限时响应业主诉求

设立 24 小时业主服务专线（电话：XXX-XXXXXXX），常规问题 48 小时内答复，复杂问题 7 日内明确解决方案。

### 二、自身建设承诺

#### 4. 定期述职接受监督

每年召开业主代表大会述职，现场接受质询，满意度低于 60% 的委员主动辞职，主动接受社区、小区党组织指导、监督、督办。

#### 5. 廉洁自律守底线

不挪用公共资金，不违规接受物业馈赠，若违反承诺立即辞职并承担法律责任。

#### 6. 依法依规履职

重大事项（如物业选聘、改造工程）必须经业主大会表决，杜绝擅自决策。

### **三、服务民生承诺**

#### **7. 解决高频民生问题**

上任3个月内推动解决1-2项业主集中诉求(如停车难、绿化维护、电梯故障)。

#### **8. 共建和谐邻里关系**

每季度组织1次业主恳谈会,每年开展2次社区文化活动(如公益市集、便民服务日)。

#### **9. 监督物业服务质量**

每月联合业主代表检查物业保洁、安保、设施维护情况,问题整改率达90%以上。

### **四、服从管理承诺**

服从社区、小区党组织领导、指导、监督管理,接受联席会议工作督办,参与社区、小区党组织组织业主评议业主委员会履职评议,参加“红色业委会”评星定级评定工作。

### **五、问责退出承诺**

#### **10. 失职必究,违规必退**

出现以下情形,业委会成员主动辞职:

连续3次无故缺席工作会议;履职不力导致业主集体投诉并经核查属实;违反参选承诺或损害业主共同利益。

承诺是责任,践诺显担当!

欢迎全体业主通过以下渠道监督、建议:

监督电话:XXX-XXXXXXX(工作日9:00-18:00)

线上反馈:XX小区业委会微信

意见箱:小区业委会办公室门口

XX小区第X届业主委员会

XX年X月X日

## 物业服务企业承诺

为规范履行物业管理职责，提升服务质量，根据《物业管理条例》、《湖北省物业管理条例》、《武汉市物业管理条例》及相关法规，我司郑重向全体业主承诺如下：

### 一、基础服务承诺（根据服务等级自行确定）

#### 1. 设施维护保障

每日巡查公共设施（电梯、消防、水电管线等），一般故障 24 小时内修复，重大隐患立即处理并公示进度。

#### 2. 环境卫生管理

楼道、公共区域每日清洁 1 次，垃圾分类日产日清，绿化养护每周不少于 2 次，确保小区环境整洁有序。

#### 3. 安全秩序维护

24 小时安保巡逻，监控系统全天运行，外来人员登记率 100%，每月开展 1 次消防演练及设施检查。

### 二、透明公开承诺

#### 4. 公共收益公示

每季度首月 10 日前公示小区广告、车位等公共收益收支明细，业主可随时查询原始凭证。

#### 5. 维修资金规范使用

涉及维修资金支出的项目，配合业主委员会或社区居民委员会提前 15 日公示预算、用途及业主表决结果，杜绝擅自挪用。

#### 6. 服务标准透明

在物业服务中心公示服务人员资质、收费标准、服务项目及执行标准，接受业主监督。

### **三、响应与沟通承诺**

#### **7. 诉求高效响应**

设立 24 小时服务热线（电话：XXX-XXXXXXX），紧急报修（如漏水、断电）30 分钟内到场，普通报修 12 小时内响应。

#### **8. 定期沟通机制**

每月举办“物业开放日”，通报工作进展并听取业主意见；每季度末发布《季度物业服务报告》、年末发布《年度物业服务报告》，列明问题整改情况。

### **四、便民服务承诺**

#### **9. 民生痛点攻坚**

每年为业主办妥 3 项实事（如增设电动车充电桩、修缮儿童游乐设施、优化停车动线），方案经业主表决后实施。

#### **10. 应急管理保障**

极端天气（暴雨、冰雪）提前 48 小时发布预警并落实防护措施，防汛、防冻物资储备充足，突发事件 30 分钟内启动应急预案。

### **五、遵规守约承诺**

#### **11. 严守法规底线**

不擅自提高物业费、不占用公共区域经营、不泄露业主信息，违规行为一经查实主动接受解聘并承担法律责任。

#### **12. 服务质量考评**

每年委托第三方开展业主满意度调查,满意度低于 70%立即整改,连续两年低于 60%自愿退出小区服务。

## **六、服从管理承诺**

服从社区、小区党组织、业主委员会的领导、指导、监督管理,接受各部门组织业主评议物业管理服务质量,服从行业主管部门,接受行业主管部门评星定级考评。

承诺必践,违诺必究!

全体业主可通过以下渠道监督反馈:

服务监督电话: XXX-XXXXXXX (24 小时)

线上平台: XX 物业 APP/微信公众号

意见箱: 物业服务中心门口

XX 物业服务有限公司

XX 年 X 月 X 日

## 九、示范文本 9：

### 小区业主实事登记表

登记编号：\_\_\_\_\_

登记日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

#### 一、业主基本信息

1. 业主姓名：\_\_\_\_\_
2. 房号（楼栋，单元，房间）：\_\_\_\_\_
3. 联系方式：\_\_\_\_\_（手机/微信/邮箱）

#### 二、意见/建议类别（请在对应类别前打“√”）

- ☐ 小区党组织建设问题
- ☐ 业主委员会问题
- ☐ 物业企业管理问题
- ☐ 小区“三方联动”机制问题
- ☐ 公共设施（电梯、楼道、健身器材等）
- ☐ 环境卫生（垃圾处理、绿化维护等）
- ☐ 安全管理（门禁、监控、停车等）
- ☐ 物业服务（响应速度、服务态度等）
- ☐ 邻里纠纷
- ☐ 其他（请注明）：\_\_\_\_\_

#### 三、具体内容描述

1. 问题/建议标题：\_\_\_\_\_
2. 详细描述（时间、地点、具体情况）：  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 四、处理流程记录

1. 提交方式：
  - ☐ 物业办公室填写
  - ☐ 业委会办公室填写
  - ☐ 三方联席会议（小区党组织）办公室填写
  - ☐ 线上提交（微信群/小程序/邮箱）
  - ☐ 其他：\_\_\_\_\_
2. 处理状态（由物业/业委会填写）：  
☐ 已受理（日期：\_\_\_\_\_）

☐ 处理中（负责人：\_\_\_\_\_）

☐ 已解决（日期：\_\_\_\_\_）

3. 处理结果反馈：

\_\_\_\_\_

4. 业主回访满意度：

☐ 满意

☐ 一般

☐ 不满意（需说明原因）：\_\_\_\_\_

### 五、业主签字确认

（确认信息真实有效，并同意后续跟进）

业主签名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 使用说明：

1. 本表用于记录业主对小区管理的意见或建议，小区党组织/业委会物业需在 3 个工作日内反馈受理情况。
2. 涉及隐私的信息（如联系方式）仅用于联系反馈，严格保密。
3. 未解决问题需定期公示进度，直至闭环处理。
4. 可根据小区实际情况调整表格内容（如增加“紧急程度”选项或照片上传栏）。建议开通线上电子表格，方便业主随时提交。

## 十、示范文本 10：

### 小区决策报告制度

建立决策报告制度，规范流程、协同治理、透明公开，保障居民知情权，减少因信息不对称导致的信任危机，制定本制度。

第一条 建立通报制度。社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三方”通过小区党组织召集的联席会议或工作群适时相互通报收集到的居民反映问题情况和解决实际问题进展情况。重要紧急信息必须第一时间通报并联动处置。

第二条 建立决策报告制度。报告内容主要包括：选举业主委员会或更换业主委员会成员、物业服务企业负责人员更换，物业服务企业选聘解聘，公共设施设备维修改造、大额维修资金使用、业主共有部分经营与收益等。业主委员会应依规依程序提前向街道、社区、小区党组织、社区居民委员会、联席会议办公室书面或口头报告，并接受领导、指导和监督。

第三条 有关单位（组织）应及时将收到关于小区的意见向小区党组织、“三方”或居民通报，同时“三方”对街道、社区、小区党组织反馈的意见或建议应及时研究办理，工作中出现新情况的，视情向有关单位（组织）报告。

第四条 强化“义务质量总监”巡查报告制。义务质量总监受物业服务企业聘请，对小区物业服务情况进行监督。主要职责：监督物业服务企业执行物业管理政策法规和履行物业服务合同情况；定期开展监督检查活动，收集整理检查



中发现的问题以及业主对物业服务工作的意见、建议，向物业服务企业提出整改意见和建议。发现有违法违规行为的，及时向街道和相关政府主管部门报告。结合年度物业服务质量考评，客观提出评价意见；积极参与街道和社区党组织牵头建立的社区居委会、业主委员会和物业服务企业共同参加的联席会议，密切工作联系，化解矛盾纠纷，共同为小区业主服务。

## 十一、示范文本 11：

### 评议监督考核制度

为了全面、客观、公正的评价“三方”工作实绩，强化服务承诺和履约监督管理，制定本制度。

第一条 街道党工委统筹组织评议监督考核工作，区社工、住更局相关部门人员参与。评议监督考核工作具体由社区党组织负责，一般每年12月份进行。

第二条 评议监督考核对象为社区居委会、业主委员会和物业服务企业。

第三条 评议监督考核坚持客观公正、注重实绩、群众公认的原则，采取查阅资料、集中听取各方意见、民主测评、走访居民等形式开展。民主测评标准由街道统一制定。社区（小区）党组织召开由“三方”、党员、业主和居民群众代表参加的评议会，“三方”应通过书面、口头等方式进行简要述职，由与会人员（单位）进行量化测评。

第四条 评议监督考核的主要内容包括：“三方”落实“三方联动”机制情况，履行服务承诺、履行职责（服务合同）情况，居民反映投诉问题受理及问题解决情况，小区秩序及安全管理服务情况等。

第五条 评议考核初步结果在社区公示无异议后，经街道党工委审定后，在街道范围内予以通报。评议考评结果与社区居民委员会和业主委员会履职考核、物业服务质量考评、物业服务企业信用评价挂钩，作为年度考核考评、评星定级、社区居民委员会、业主委员会改选调整 and 物业服务企业解聘续聘的重要依据。

## 十二、示范文本 12:

### 武汉市“红色物业五星级企业”评定标准

项目	序号	考评内容 (每个项目 100 分)	评分要点	分值	加分指标 (每个项目 不超过 5 分)	备注
组织建设好	1	组织覆盖	1、强化“红色引领”，物业企业和物业服务项目党组织健全，隶属关系清晰合理，按期换届、程序规范； 2、认真贯彻落实党的路线方针政策，团结凝聚职工群众，推动企业健康发展； 3、积极组建工会、共青团、妇联等群团组织，在党组织的领导下按照各自章程有效开展工作。	30	有关工作获得区级（含）以上先进基层党组织或同类评比表彰的，根据表彰等级和影响力，分别给予1-5分加分。	有以下情形之一的，此项不能评星：企业未按要求建立基层党组织或选派党建指导员的；被确定为软弱涣散基层党组织的。
	2	组织活动	1、推进“两学一做”制度化常态化，严格落实“三会一课”、民主评议党员等组织生活制度，每月定期开展“支部主题党日”活动，组织开展党性教育和技能培育，各项活动严肃认真，记录规范； 2、开展党组织和党员“星级争创”活动，党组织和党员创先争优、争“星”晋位意识强； 3、繁荣“红色文化”，深入开展社会主义核心价值观和中国梦宣传教育，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进小区、进楼栋、进家庭，打造精神家园，建设文明小区。	40		
	3	组织保障	1、建设“红色阵地”，党组织有固定的活动场所，活动场所有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度； 2、党组织活动经费纳入企业管理费用，党组织活动经费有保障。	30		

骨干队伍好	4	党组织书记队伍	1、建强“红色头雁”，党组织书记一般由企业主要负责人或领导班子成员担任，思想政治素质、工作能力、工作作风好，熟悉党务工作； 2、党组织书记认真履行职责，年初作出公开承诺，年底接受上级党组织考评和党员群众评议，党组织和党员群众评价较高。	30	有关工作和事迹获得区级（含）以上党委表彰或市级以上新闻媒体宣传的，分别给予1-5分加分。	有以下情形之一的，此项不能评星：近一年没有选配党组织书记的；出现违规发展党员的；党员违纪违法没有及时给予组织处理的。
	5	党员队伍	1、积极选聘党员大学生，建立“导师制”培养模式，党员大学生培养使用有计划有安排，按照不低于物业行业薪酬指导标准落实待遇保障，企业管理层和物业项目负责人中有一定比例党员大学生； 2、激活“红色细胞”，深入开展党员示范岗、责任区、承诺践诺等活动，物业服务项目部党员统一佩戴党徽开展工作，先锋模范作用充分发挥； 3、党员日常管理规范，定期排查、接转党员组织关系，流动党员“一方隶属、双重管理”落实到位；发展党员程序规范、台账清晰，有一支数量较多、素质较高、结构合理的入党积极分子队伍。	40		
	6	志愿者队伍	1、响应社区党组织号召，组建物业服务志愿者队伍，物业企业党员全部加入志愿服务队，在志愿服务活动中示范带头作用明显； 2、在社区党组织的领导下，参与社区网格服务团队，定期开展文明创建、义务劳动、维修维护、结对帮扶等活动；配合社区网格员，及时处置巡查中发现的情况问题。	30		

服务质量好	7	拓展服务范围	<p>1、受区政府或街道委托，主动托管若干老旧小区，或对邻近区域老旧小区、零散小区开展结对帮扶，为老旧小区居民提供低价优质的基本物业服务；</p> <p>2、通过结对共建、组建志愿者服务队等多种方式，大力支持物业项目所在街道的红色物业服务站建设，主动承接周边老旧小区维修维护等专业性较强的物业服务项目。</p>	30	<p>在行业评优评先中获得荣誉的，根据影响力，分别给予1-5分加分。</p>	<p>有以下情形的，此项不能评星：企业承接的物业项目服务质量考评结果进入“黑榜”的。</p>
	8	提升服务质量	<p>1、严格履行服务合同约定，保洁、绿化、秩序维护、设施设备运行等服务内容有具体的工作标准且执行到位；</p> <p>2、物业工作人员统一着装，语言规范，亲和力强，管理人员和专业技术人员持证上岗，有较强业务能力和较高技术水平。</p>	40		
	9	创新服务载体	<p>1、定期走访业主，根据业主意见建议拓展服务内容，提供水电维修、快递代收等质优价廉的便民服务，满足业主多元化、个性化需求；</p> <p>2、组织开展文艺演出、体育竞赛、民俗节庆等各类群众性文体活动，丰富业主生活，增进邻里友谊，建设和谐小区；</p> <p>3、充分运用信息化、智能化手段提高服务效率，建立业主微信群和物业服务APP，及时发布服务信息，业主与物业的联系渠道便捷畅通，业主获得感强。</p>	30		

运营 管理 好	10	内部管理规范	1、将党建工作作为公司章程和管理制度的的重要内容，党组织班子和管理层双向进入、沟通顺畅，经营管理和党建工作融合互动、相互促进； 2、企业管理制度健全，岗位职责明确，工作程序规范，运行专业高效； 3、物业项目和业主档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。	30	配合街道社区或相关部门在抗击自然灾害、维护社会稳定等突发事件中，圆满完成任务、表现突出的，根据表彰等级和影响力，分别给予1-5分加分。	有以下情形的，此项不能评星：企业接管小区发生重大群体性事件并造成严重影响的。
	11	联动机制健全	1、积极协助街道社区党组织开展党的工作，传递党的声音、收集社情民意、调解矛盾纠纷、促进和谐稳定； 2、实行“双向进入、交叉任职”，聘请社区“两委”成员兼任物业服务项目义务质量总监，推荐物业项目负责人兼任街道“大工委”或社区“大党委”成员； 3、与社区建立联动服务机制，定期与社区沟通物业工作情况，积极参加社区联席会议，主动配合街道社区、业委会和相关部门共同解决物业服务矛盾和问题。	40		
	12	服务制度完善	1、建立完善的服务质量控制体系，将“红色物业”有关要求纳入其中，不断提高物业服务质量和水平； 2、严格落实“四公开一监督”、物业服务定期报告、日常巡查“三联单”等制度，公示事项及时公示并接受业主监督； 3、业主投诉受理、处置和反馈制度健全，设立24小时服务热线，及时有效处置业主合理诉求，业主满意度高。	30		

社会形象好	13	守法诚信经营	1、遵守劳动保障法律法规，规范劳动用工，当年无重大劳动保障违法行为； 2、落实安全生产主体责任，当年无安全生产行政处罚记录或人员伤亡事故； 3、诚信经营、依法纳税、信用良好，当年未被列入经营异常目录和严重违法失信企业名单。	30	有关工作或事迹得到区级（含）以上职能部门或市级以上新闻媒体宣传表彰的，分别给予 1-5 分加分。	有以下情形的，此项不能评星：近三年来，企业有重大违法违规行为的。
	14	热心公益事业	1、主动提取部分企业利润设立小区建设维护资金，配合业委会规范小区公共收益使用管理，与居民群众共建美丽家园； 2、积极安排下岗再就业，吸纳社会残疾人员工作，热心参与“红色基金”、精准扶贫、光彩事业、公益慈善事业等各类公益活动，大力支持社区和各类社会组织开展扶贫济困、居家养老等活动，具有良好的社会形象。	30		
	15	社会评价良好	1、物业服务质价相符，在住宅物业服务满意度考评中，所属物业服务项目得到街道社区和业委会一致好评，居民群众幸福感强、满意度高； 2、对照市房管局年度服务质量考评结果，物业项目进入“红榜”，服务质量考评结果高于全市平均水平。	40		

### 十三、示范文本 13：

#### “三方联动”示范点创建评估参考标准(试行)

序号	指标类型	具体要求	备注
1	组织体系	社区、小区党组织健全，在三方联动中能够发挥领导作用。	
2		社区环境和物业管理委员会机构健全，人员配备合理，运行有序。	
3		业主委员会组织健全，遵守相关法律法规及制度，切实发挥作用。	
4		小区物业服务企业遵守物业服务合约，提供优质的物业服务。	
5	联动机制	依托小区党群服务驿站、物业服务用房等，打造三方联动活动阵地。	
6		三方联动联席会议机制健全，有议事规则和工作流程。	
7		三方能够定期召开会议，共同研究解决小区治理难题。	



8	工作制度	公示承诺制度健全，三方能够按照职责要求做好公示承诺。	
9		决策报告制度健全，小区重大事项提前向街道、社区和小区党组织报告。	
10		评议考核制度健全，社区党组织定期组织党员、业主和居民群众开展评议。	
11	解决问题	线上线下多渠道收集居民诉求，形成问题清单。	
12		通过三方联动为居民群众解决一批小区治理难题。	
13		借助多方力量，为居民群众实施一批惠民项目。	
14	议事平台	因地制宜搭建小区议事协商平台。	
15		小区重要事项均征求居民群众意见，通过协商解决。	
16		参与主体多元，覆盖面较大。	
17	工作成效	小区环境优美，物业管理有序，居民群众对物业服务投诉较少。	
18		市级以上主流媒体对小区治理工作进行正面宣传，无负面新闻报道。	