

重庆市南川区住房和城乡建设委员会

南川住建委发〔2023〕23号

重庆市南川区住房和城乡建设委员会 关于开展物业服务“三看三比”活动的通知

各街道办事处、乡镇人民政府，区级有关部门、区物业协会，各物业服务企业：

为深入贯彻落实中共中央、国务院、住建部关于加强和改进住宅物业管理工作的系列部署和要求，依法维护物业管理各方主体合法权益，着力解决物业服务不作为、管理不到位、质价不相符等突出问题。根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《重庆市物业管理条例》等法律法规，现就开展物业服务“三看三比”通知如下。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，进一步落实习近平总书记对重庆提出的营造良好政治生态，坚持“两点”定位、“两地”“两高”目标，发挥“三个作用”和推动成渝地区双城经济圈建设等重要指示要求，以“看比引进步、提升促发展”为主线，以回应群众诉求为核心，以解决突出问题为导向，以推进专项治理为抓手，把不断满足人民群众对美好生活的需求、推动物业行业高质量发展作为物业服务工作的出发点和落脚点，不断提升居民获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

通过开展看履职尽责、比管理水平，看工作作风、比服务质量，看办事效率、比业主满意度为主要内容的物业服务“三看三比”，实现提升城市社区物业综合服务能力，解决社区物业管理提升中的急难问题，以比促学、以赛提质，为居民创造一个舒适、安全的生活环境，持续提升居民的幸福指数。

三、评比内容

（一）看履职尽责，比管理水平。一是设施设备“稳运行”。岗位职责清晰，责任人明确，严格执行设施设备操作规程及保养规范；按照规定或合同约定对共用设施设备进行日常管理和维护保养，警示标志、巡查记录齐全，档案、应急预案完善；共用设

施设备房保持清洁、通风，无明显跑、冒、滴、漏和鼠害现象，设施设备无明显损坏，无明显锈蚀。**二是**安全防范“谋平安”。编制完善防汛、防火、防爆、防燃气中毒、防滑、防触电、防高空坠落、防电梯困人等应急预案，落实防灾措施，遇到紧急情况及时启动应急预案；严格按照各级安全生产工作要求，定期开展安全隐患集中排查整治，定期开展安全演练；充分利用现代互联网技术，强化“人防、物防、技防”。**三是**环境卫生“抓细致”。小区整体保持干净整洁，无散落垃圾、无明显污迹；通过建章立制、宣传教育、示范引领、奖惩结合，全面发动、全民参与，积极推进生活垃圾强制分类工作，做到分类投放、分类收集、分类转运“三个环节”；制定绿化养护计划，安排专业人员实施绿化养护管理，预防病虫害，确保绿化植物生长良好，无斑秃、死株现象；引导业主不随意乱扔果皮纸屑、烟头，不随地吐痰，不乱倒污水，不随意丢弃生活垃圾，杜绝践踏绿地、攀折树枝、毁绿种菜等行为。

（二）看工作作风，比服务质量。**一是**服务信息“亮透明”。按照物业服务合同的约定，主动公开服务项目和收费标准，公开服务办事程序、要求和时限；在小区适当位置公开项目负责人的姓名、照片、政治面貌、联系方式以及镇街、社区、物业主管部门监督电话；通过微信公众号、业主 APP 等方式，告知业主公示内容，方便业主查询。**二是**服务行为“见规范”。自觉遵守公开、

公平、公正的市场经济原则，努力维护市场竞争机制的良性运行；按照物业服务合同的约定提供服务，以人为本实现服务承诺，履行义务职责，接受属地镇街、相关部门的指导、监督和检查；以物业项目为单位，设立服务电话并在醒目位置公示。**三是**人员素养“争优良”。规范从业人员持证上岗，做到着装整洁、态度和蔼、用语规范、耐心热情；做好员工岗前培训和继续教育，重点学习物业管理法律法规和专业知识；建立健全薪酬制度和激励制度，引入高技能人才和专业技术人才；组织开展最美物业人宣传选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

（三）看办事效率，比业主满意度。**一是**报事报修“速回应”。完善物业服务投诉处理和报告制度，规范处理程序、提高办事效率，急修 10 分钟内、其他报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修记录；建立责任追究制度，提高问题快速处置能力，促进投诉问题解决，提高业主满意度。**二是**开放活动“显服务”。通过开展“设施设备开放日”系列活动，邀请业主参观设施设备机房，查看维护保养记录，让业主充分了解小区设施设备运行情况。**三是**亲情服务“贴人心”。定期开展走千家访万户、业主恳谈会、文化活动进小区等活动，加强与业主的沟通交流，征求业主意见，及时化解民忧。从项目经理、客服、秩序、维修、保洁、绿化 6 个关键岗位入手，持续开展“练内功、强素质、促规范”服务提升行动，规范服务行为、提升业务素质。

四、工作要求

(一) 高度重视，提高认识。一是各物业服务企业要把物业服务“三看三比”作为激活企业发展潜力的重要手段，作为促进企业转型升级的重要机遇，作为提升物业服务质量和业主满意度的重要途径，及时传达部署，自查自改。二是区物业协会要通过多种渠道在会员单位中做好宣传动员，有针对性地搭建行业沟通交流平台，促进创新成果利用和发展最大化，确保活动取得实际效果。

(二) 加强指导，强化考评。一是区住房城乡建设委将会同有关镇街、区物业协会，通过有计划地组织专题讲座、观摩学习等方式，培养一批服务明星、示范项目、标杆企业，引导全区物业服务企业对标先进找差距、补短板。二是按照《物业服务企业服务质量评定办法（试行）》（南川住建委发〔2020〕98号），定期组织开展全区物业服务质量年度考核评定。对物业服务质量好、群众满意度高、年度考核优秀的物业服务企业推送红榜，在政策惠利、招投标、评先树优等方面予以激励支持；对群众满意度低、考核不合格的物业服务企业推送黑榜，视情节给予约谈警告、加大检查频次、通报批评等处理，同时纳入重庆市物业管理信用信息“黑名单”，对相关企业和项目负责人采取限制政府采购、招标投标等公共资源交易活动，限制申请财政性资金项目、享受税收优惠等惩戒措施。

(此页无正文)

重庆市南川区住房和城乡建设委员会

2023年4月12日



(此件公开发布)

重庆市南川区住房城乡建委办公室

2023年4月12日印