附件 1

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。
一票否决	1.有拒不退出物业服务项目行为的。
	2.报送项目有以停止限制供应水电气热及使用公共设施等方式催交物业服务费行为的。
	3.报送项目有带资入场行为的。
	4.报送项目出现重大负面舆情属实的。
	5.因小区物业服务企业服务行为违反法律、法规、规章规定被行政处罚的。

附件 2

住宅小区“好服务”案例材料要求

一、内容要求

（一）案例标题 高度提炼案例的经验做法、成效亮点。

（二）小区简介 简述小区基本情况，包括名称、地址、物业服务企业、建成年份、建筑面积及项目类型（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等）等。100 字以内。

（三）问题诊断 阐述集中整治工作开始前小区物业服务存在的问题。500 字左右。

（四）解决措施 依据选树参考标准，结合小区实际阐述解决前述问题的服务质量提升措施、具体过程、长效机制、工作亮点等。4000 字左右。

（五）取得成效 通过信访投诉量、物业服务费收缴率变化，以及业委会、社区街道等的评价，呈现服务质量提升工作成效，形成“发现问题—整改提升—反馈评价”的完整闭环。300 字左右。

（六）总结启示 总结提炼案例可借鉴学习的价值，以及对物业服务行业高质量发展的意义。300 字左右。

（七）企业简介 简述企业成立时间、管理业态、业务规模、覆盖范围、项目及员工数量和经营特色等。200 字以内。

二、格式要求

（一）排版：标题用宋体三号字，加粗；小标题用宋体小三号字，加粗，段前后空一行；正文用宋体小三号字，1.5倍行距；加页码。

（二）文件命名：一级文件夹名称：物业服务企业名称；二级案例材料文件名称：“**小区+标题”及相关资料。

（三）表注图注：材料中使用表格的，表格名称用宋体小四号字，置于表上方；图片说明文字，用宋体小四号字，置于图下方。

（四）照片或视频：需提供3-5张与案例材料内容匹配的项目和服务场景照片（jpg格式，1M以上），有条件的可提供视频（时长5分钟内，横屏，MP4或MOV格式，分辨率≥800×600）。

附件 3

住宅小区“好服务”案例推荐表

<table>
<tr><td>小区名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>物业服务
企业名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>建成时间</td><td></td><td>建筑面积</td><td></td></tr>
<tr><td>交付时间</td><td></td><td>项目类型</td><td></td></tr>
<tr><td>物业服务费
价格</td><td></td><td>物业服务费
收缴率</td><td></td></tr>
<tr><td>申报单位
联系人姓名</td><td></td><td>手　机</td><td></td></tr>
<tr><td>推荐单位
联系人姓名</td><td></td><td>手　机</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">推荐理由（项目所获荣誉）</td></tr>
<tr><td colspan="2">申报单位名称

（盖章）
年　　月　　日</td><td colspan="2">推荐单位名称

（盖章）
年　　月　　日</td></tr>
</table>

附件 4

住宅小区“好服务”推荐案例汇总清单

提交单位（盖章）：_____

联 系 人：_____　　联系电话：_____

序号	小区 名称	申报单位 （物业服务企业）	项目 交付时间	项目 类型	推荐单位	备 注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
……						

说明：本表格由区物协统一填报，需将汇总清单表格 word 版本、盖章后扫描件与所有推荐案例报送材料一并发送至指定邮箱。