

合肥市物业管理协会文件

合物协字〔2026〕24号

关于征集住宅小区“好服务”案例的通知

各会员单位，各物业企业：

为深入贯彻落实全市物业服务质量提升行动和物业服务领域治理部署要求，挖掘物业服务典型，总结工作经验成效，发挥示范引领作用，结合中国物业管理协会组织开展的2026年住宅小区“好服务”案例征集工作安排，现面向各会员单位、全市各物业企业征集住宅小区“好服务”案例。具体如下：

一、征集范围

（一）合肥市区域内的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等。

（二）申报单位为该项目提供服务满1年（以物业服务合同约定进驻时间起计算），且自2025年物业服务领域突出问题整治和质量提升行动开展以来，物业服务信访投诉量明显下降或持续低位，物业费收缴率大幅上升或持续保持高位（90%以上）。

(三) 已入选中国物业管理协会物业服务质量提升案例的，不再重复申报。

(四) 每家企业申报案例不超过 4 个，其中商品住宅小区不超过 2 个，安置房小区、国企移交社会管理小区和弃管小区等不超过 2 个（需不同类型）。

二、案例要求

案例报送材料包括住宅小区“好服务”案例推荐表（附件 1）、案例材料，案例材料按以下要求编制：

（一）内容要求

1.案例标题。高度提炼案例的经验做法、成效亮点。

2.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。

3.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。

4.解决措施。依据选树参考标准（附件 2）及协会印发的《“五好”物业服务质量提升倡议书》（合物协字〔2026〕17 号），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。

5.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。

6.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。

7.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

1.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。

2.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。

3.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。

4.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 $\geq 800 \times 600$ ）。

请严格按照以上内容和格式要求编写，内容空洞、亮点不突出的一律不采用。

三、工作安排

(一) 自愿申报（6 月底前）。符合要求的企业可自愿申报，并于 6 月 30 日前，对推荐表、案例材料及相关证实材料、图片等按“一案例一册”胶装成册打印一份盖章后提交至协会秘书处。同步将成册案例电子档、案例材料 Word 档以及相关照片、视频按“一项目一压缩包”并按前述文件命名要求发送至协会电子邮

箱 2683880281@qq.com。逾期不再接受推荐。

（二）初步筛选（7月上旬）。秘书处对照本通知规定的申报数量、材料以及案例材料的内容、格式进行初选确定综合遴选建议案例。

（三）综合遴选（7月中旬）。秘书处组织业内专家、主管部门领导进行综合遴选，对案例内容对照相关标准，就其真实性、典型性、可行性等进行综合比较，择优遴选确定最终名单，经公示5个工作日无异议后予以通报。

（四）宣传推广（7月底并持续）。协会视情组织编印《合肥市2026年住宅小区“好服务”案例汇编》，并通过座谈交流、现场观摩及媒体报道等方式进行宣传推广。同时协会将从入选的案例中按照中国物业管理协会及省级协会相关标准要求，择优推荐参加省及全国案例征集。

相关联系人：江燕，0551-62646808。

附件：**1.住宅小区“好服务”案例推荐表**

2.住宅小区“好服务”案例选树参考标准


合肥市物业管理协会
2026年5月25日

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。

