附件

“齐鲁红色物业”星级服务项目认定标准

一、组织建设好。原则上为商品住宅小区或老旧小区物业项目；小区成立业主大会、选举产生业主委员会并规范运行，尚未成立的，成立小区物业管理委员会或者所在社区成立环境和物业管理委员会，组织业主共同决定物业管理事项；物业项目部按规定单独成立党组织或成立联合党组织，项目负责人按规定到社区报到，建立起“四位一体”联建共建机制。

二、党员队伍好。党员职工爱岗敬业、表现突出，积极开展党员示范岗、党员责任区、承诺践诺等活动，组建党员志愿者队伍并认真开展志愿服务。

三、服务质量好。物业服务规范有序、环境整洁、管理到位；物业服务区域内没有私搭乱建、飞线充电、乱停乱放等违法或不文明行为；认真落实“三会三公开”制度，物业服务收费公示公开到位；上一年未发生负面舆情、12345政务服务热线投诉量在所在辖区处于靠后位置，业主满意度达到90%以上。

四、运营管理好。上一年度物业费交费率不低于95%；积极运用新技术、新应用提高公共设施设备管护效率，降低服务成本；积极拓展线上线下生活服务，为业主提供个性化特约服务，提高增值服务收入。

五、社会形象好。工作实绩突出，代表性强，曾作为“红色物业”现场观摩点或获得市县有关部门公布的“红色物业”示范项目等荣誉；未因物业服务问题受到行政处罚或通报批评，未发生过生产安全责任事故；积极参加社区公益活动，向业主提供公益服务不少于２项。