龙华区“城市管家”试点工作实施方案

为深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神以及习近平总书记出席深圳经济特区建立40周年庆祝大会和视察广东、深圳重要讲话、重要指示精神，按照区委区政府决策部署，试行“城市管家”模式，推进党委、政府、市场、社会多元主体协同治理，打造安全、文明、和谐的生活环境，让人民群众的获得感更有成色、幸福感更可持续、安全感更有保障。特制定本实施方案。

一、“城市管家”管理范畴

把城中村公共空间与公共资源整体作为一个管理对象，引入“城市管家”统一管理，坚持党建引领，下沉资源力量，发挥科技赋能优势，推动“城市管家”协助党委政府开展科学化、精细化、智能化的管理服务。

“城市管家”模式探索在全区选择若干个片区试行，结合龙华区城中村“六治”试点工作，率先在大浪街道全街道（浪口社区）及观湖街道马坜新村、民治街道松仔园村、龙华街道上油松村、福城街道章阁新村、观澜街道陂老村等试点。各街道办结合实际，研究制定辖区“城市管家”工作实施方案，做实计划、倒排工期、加快部署落实，积极复制推广。

二、组织领导

为确保工作顺利开展，成立龙华区“城市管家”专项工作组（以下简称“专项工作组”），组长由负责党的建设工作的区委副书记、分管城市管理工作的区领导担任，成员由区委组织部、区委政法委、龙华公安分局分管负责人，区发展和改革局、区工业和信息化局、区民政局、区司法局、区财政局、区住房建设局、区水务局、区文化广电旅游体育局、区卫生健康局、区国有资产监督管理局、区城管和综合执法局、区政务服务数据管理局、区群团工作部、区社区网格管理中心、市交通运输局龙华管理局、市市场监督管理局龙华监管局、市生态环境局龙华管理局、龙华交警大队、区消防救援大队、各街道办、龙华建设发展有限公司主要负责人组成，负责组织、决策、协调和监督等工作。

专项工作组办公室设在区城管和综合执法局，由区城管和综合执法局主要负责同志担任办公室主任，区委组织部、区委政法委、区住房建设局、区国有资产监督管理局、区城管和综合执法局、区政务服务数据管理局、市公安局龙华分局、各街道办、深圳市龙华建设发展有限公司分管负责同志担任办公室副主任。办公室具体负责“城市管家”专项工作组的日常工作，每月定期组织召开试点项目工作协调会，协调解决“城市管家”项目推进中的实际问题。

三、试点目标

创新环境卫生整治及城中村治理模式，旨在打破碎片化、粗放式管理导致的业务分割、各自为政、多头多层管理、难以统筹的局面，实现城市管理科学化、精细化、智能化，打造整洁有序的龙华风貌。

（一）建立一套共治模式：坚持党建引领，改革创新社会力量参与社会治理模式，探索形成多方联动格局，建立党组织主导的协商共治机制。

（二）形成一套管理体系：通过试点探索、总结评估、复制推广后，形成一套“城市管家”标准体系，提升城市管理和服务水平。

（三）探索一套技术方案：通过智能技术优化人员配置，降低物业运营成本，运用智慧管控平台，实现数字治理。

（四）创建一个文化主题：根据城中村的实际情况，提炼一个文化主题，形成“一村一色”，按年度计划开展活动，逐步形成社区文化品牌。

（五）打造一个服务品牌：强化城市管家的服务品质，做好多渠道的宣传报道工作，在深圳乃至全国打造一个叫得响的“城市管家”服务品牌。

四、“城市管家”运营主体

“城市管家”应当具有完善的物业管理制度体系、服务流程和专业物业管理人才等基本条件，具备城市运营背景，拥有社会治理经验，能切实解决市容环境卫生基础条件、外来人口归属感不足等城中村问题，有能力承担物业基础管理、环境管理、市政基础设施管理、红色物业建设、新型智慧城市建设、特色社会服务、风险防范等城市管理服务，提升社会治理科学化、精细化、智能化水平。

龙华区“城市管家”项目由各街道与经验丰富、资质过硬、业绩优秀的公司开展合作。区城管和综合执法局作为“城市管家”业务主管部门，统筹指导、管理、监督和考核工作。

六、“城市管家”服务内容

（一）运营辖区物业管理。含安保、客服、维修、社区文化宣传、物业服务管理、费用收支管理、物业资料档案管理等基础性工作，停车、公共安全、社区商业等公共秩序维护。

（二）负责辖区环境卫生。含清扫保洁、垃圾清运、园林绿化、四害消杀与病虫害防治、垃圾分类等。

（三）管护辖区市政设施。维修养护公共设施设备，含环卫设施维护，“四害”防治设施维护，消防设施、消防器材管理，公园广场、绿化、照明设施管理，宣传设施管理，“视频门禁”和“视频监控”系统设备管理，社区围合设施管护等。

（四）参与辖区基层治理。运营企业成立党组织，发挥党员先锋模范作用，开展系列党建活动；在职责范围内开展辖区日常巡查、发现、劝阻、报告等工作，处理隐患事件。协助开展社区有关项目服务，运营党群服务阵地，承担民生微实事项目实施等。运营企业工作人员参与志愿服务、专职消防、义警等社会治理队伍建设。充分运用多种载体，对居民进行安全、文化、法治、德治等宣传引导。

（五）承接其他党政部门委托事项。相关委托事项详见《龙华区“城市管家”试点可委托事项清单》。

七、“城市管家”运营工作机制

（一）物业接管方式

一是针对原物业公司暂不满足“城市管家”资质要求的，应当协调退出，全面由“城市管家”接管。二是原物业公司不愿意退出的，基于提升物业管理服务能力的目的，可通过兼并、重组、顾问咨询、菜单式合作等方式，由“城市管家”统筹快速提升专业能力，共同为城中村提供高水平的管理、服务和城市运营。三是针对无物业管理的片区，由街道办引入“城市管家”。

“城市管家”应当按照有关法律、法规规定，在辖区内承担维护公共秩序和安全、市容环境卫生、公共物业和公用设施设备、生态环境以及法律法规规定的其他治理内容。落实《龙华区关于促进城中村专业物业管理发展的指导意见》的有关要求，强化物业管理服务。

“物业管理”合同招标人与中标的服务企业签订《物业服务合同》或《物业服务顾问咨询合同》，合同期限由双方根据实际确定。“城市管家”与原物业公司并存的，视情况与“物业管理”合同招标人或原物业公司签订相关合同。

（二）委托事项方式

1.明确“城市管家”职责范围。由街道办统筹，会同各有关单位、股份公司，充分考虑“城市管家”能力及辖区实际，梳理确定“城市管家”承接事项范围，分阶段有步骤的将目前由党政部门承担的城中村公共区域物业管理具体事务委托“城市管家”开展。

2.明确委托方式。由街道办通过直接委托或单一来源采购等购买服务形式，委托“城市管家”在城中村开展全面工作。尤其由“城市管家”承担后更加有利于推进城中村治理的事项，可以采取单一来源的采购方式。与之签订服务合同，合同包含委托管理区域、事项、费用、期限、双方权利义务、违约责任等内容，并按合同约定对管理与服务工作进行监督与评价。“城市管家”运营主体对“城市管家”的履行义务承担履约保证责任，承诺如“城市管家”未完成合同约定工作的，由其负责兜底完成。

3.明确委托费用。由街道办会同各有关单位，参照原事项的行业管养单价标准测算的价格，作为委托工作事项的购买价格。结合工作内容及职责边界，适当考虑“费随事转”“一进一出”，科学合理配置资源，建立健全衔接机制。

4.严格委托要求。事项委托遵循客观必要、高效便民、公开透明、资源有偿原则。在委托前，各相关部门、街道办应当考察“城市管家”是否具有相应资质和条件，督促配备相应的人员、设施设备。规范并公开委托程序，以适当方式告知居民。

八、建设智慧社区

依托现有智慧龙华和数字政府建设，向“城市管家”开放一定权限，有效运用现有系统及大数据、云计算、人工智能等科技手段,“城市管家”应在现存数据资源基础上，科学开发智慧小区管理系统，并实现视频、门禁数据与区大数据平台、视频共享平台实现对接共享，强化“物—人—物”数据脱敏快速互联，“党建引领基层治理”智慧分拨应用平台、“i社区 码上办”智慧服务平台延伸应用。

“城市管家”应当维护片区视频图像信息系统和门禁系统等智能系统信息安全。对于依据法律、政策规定采集相关信息，应当严格依法存储和使用，履行保密义务，防止信息泄露。

九、工作要求

（一）明确职责分工

**区城管和综合执法局**负责统筹协调指导“城市管家”龙华模式的具体落实、统筹制定相关指引文件；统筹指导做好城市管理事项委托工作，指导服务企业提升环卫保洁、园林绿化管养水平；协助辖区评估“城市管家”资质水平；梳理制定管理服务事项委托清单，明确服务委托方式和管理经费支付，对“城市管家”试点工作进行监督考核。**区委组织部**会同有关部门协调推进“城市管家”龙华模式实施，统筹指导做好党建共建、党群服务事项委托、“党建引领基层治理”智慧分拨应用平台和“i社区 码上办”智慧服务平台应用工作。**区住房建设局**负责统筹协调政府管理委托事项，指导做好物业管理工作，督促“城市管家”切实提升物业从业人员管理服务水平。**区委政法委**负责统筹指导做好平安建设及宣传、房屋管理秩序建设、矛盾纠纷调解等工作，推动营造共建共治共享社会治理格局。**区国有资产监督管理局**负责协调指导相关国企改革发展，研究支持以市场化方式推进“城市管家”试点工作，理顺完善监管体制，适当激励股份公司引入“城市管家”。**区政务服务数据管理局**统筹做好数据对接、智能技术应用工作。**市公安局龙华分局**负责推广视频门禁系统、安装治安摄像头等，推动视频监控数据全量向区视频共享平台汇聚，为城市管理等应用领域提供支持，指导做好公安协警、平安建设、治安事件上报、群防群治力量联动等工作。**政府管理事项委托相关单位**负责明确委托管理事项，协助辖区做好主管事项的考察确认，考察物业服务企业是否具备相应资质和条件，在职责范围内切实履行对物业公司的指导监督责任，转移支付主管事项的相关委托费用。**各街道办**组织实施“城市管家”龙华模式，协调解决“城市管家”进驻相关问题；梳理制定辖区管理服务事项委托清单；支持指导“城市管家”规范做好管理服务，对超出“城市管家”职权范围的隐患事件按照职责进行查处；联同社区党委指导城中村小区建立基层党组织，建立党组织、党政部门、社会组织、“城市管家”议事协调机制，协调解决矛盾纠纷。**深圳市龙华建设发展有限公司**结合城市基础设施服务商的企业定位，在“城市管家”模式探索中积极发挥作用，按照委托合同负责抓好“城市管家”运营。

区有关部门、辖区街道办移交事项后要负责行业监督和指导，不改变原有职责的履行。各政府管理事项委托相关单位，遵照谁委托谁监管的原则，在职责范围内切实履行对“城市管家”运营企业的指导监督责任。

（二）加强经费保障

由运营企业负责前期资金投入，各相关委托部门按照目前在试点社区的投入，做好委托事项的划拨工作，形成“住户缴纳的物业管理费+政府购买服务费用+停车场经营收入+专项维修资金”等多种方式，保障“城市管家”运营经费。制定《龙华区扶持股份合作公司发展专项资金管理办法》，对引入“城市管家”的股份公司，并经所在辖区街道办事处认定的，在服务期内给予逐年递增式的引入服务补贴。对于“城市管家”委托事项外不可预计的工作任务，经专项工作组办公室确认通过后，给予政策补贴。

（三）加大政策支持

各相关职能部门和各街道要加大投入力度，统筹整合相关社区资金，提高资金使用效率，杜绝重复建设投资。推动“城市管家”拓宽资金来源渠道，统筹利用好村集体经济收入、政府投入和社会资金，推进街道向“城市管家”转移服务职能和加大购买服务力度，做到权随责走，费随事转。

（四）及时总结经验

加强对“城市管家”试点工作理论政策研究，及时将成熟的经验做法形成制度规范，为全面推进“城市管家”工作提供制度保障。适时对试点工作成效进行总结评估，稳步扩大试点范围。及时发现宣传各类先进典型，总结推广好的经验和做法，形成全社会共同参与和推动“城市管家”工作的良好氛围。

十、考核监督

龙华区“城市管家”专项工作组办公室分年度制定考核方案，统一考核标准，公示考核结果，接受群众监督，确保改革成果经得起考验。专项工作组办公室会同有关部门（含政府管理事项委托相关单位）、各街道办对“城市管家”工作情况进行考核，结合“城中村专业物业管理评价工作”“市容环境卫生测评工作”等，重点评价履约情况、居民满意度、事故发生率等。履约不达标的由委托方追究违约责任。“城市管家”考核结果，可同步作为区国有资产监督管理局考核国企的重要指标，对股份合作公司专项资金补贴的重要内容。相关委托合同应当将上述考核监督内容，纳入约定范围。对于考评“不及格”又无法整改的，应当退出委托服务，情况恶劣的合作企业纳入“黑名单”。

附件：1.龙华区“城市管家”试点可委托事项清单

2.龙华区关于促进城中村专业物业管理发展的指导意见