

# 蒙城县住宅物业管理服务整治提升行动方案

（征求意见稿）

为充分发挥基层党建引领作用，深入推动我县物业领域矛盾纠纷源头治理，提升我县住宅物业管理服务水平，提高群众满意度，按照《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》、《亳州市住宅物业管理服务整治提升行动方案》要求，结合我县“皖美红色物业”建设三年行动计划，制定本行动方案。

## 一、工作目标

坚持党建引领、落实属地管理、加强行业监管、凝聚治理合力，从即日起到2023年年底，在全县开展住宅物业管理服务整治提升行动。全面排查物业领域存在问题，集中开展整治攻坚，建立健全社区党组织领导下的小区（网格）党支部、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，实现物业管理服务水平明显提升、居民投诉显著下降。到2023年底，力争实现物业服务、党的工作全覆盖，业主委员会组建率达85%以上。

## 二、工作任务

### （一）健全物业管理工作机制

1. 强化顶层推进。建立一把手负责制，主要领导亲自安排、亲自部署。成立物业管理工作领导机构，依托“皖美红色物业”联席会议机制，组建专班，建立健全工作机制，将住宅物业管理服务此次专项行动纳入相关责任单位年度考核。（责任单位：县委办公室、县政府办公室、县住房发展中心，各街道党工委，

乐土镇党委、政府)

**2. 落实属地管理。**将住宅小区物业管理纳入社区建设和社区治理体系，实现物业服务全覆盖。街道、社区党组织要指导、协助监督辖区内小区物业日常管理活动、物业企业按合同履约尽责，指导业主大会的召开、业主委员会的选举，监督管理业主委员会日常工作，处理物业管理矛盾纠纷等问题。（责任单位：各街道党工委，乐土镇党委、政府）

**3. 完善多方议事制度。**实行城市综合管理向小区延伸，明确部门管理责任，建立 8+N 联席会议工作制度，形成小区治理合力。街道（社区）要建立属地社区物业管理工作联席会议机制，定期研判小区存在的问题。（责任单位：县城市管理局、县公安局、县自然资源和规划局（县林业局）、县住房城乡建设局、县市场监管局、县消防救援支队、县住房发展中心，各街道党工委、乐土镇党委、政府）

**4、推动“联合执法进小区”。**畅通小区违建举报通道，制定执法下沉事项清单，公布监督部门和主管部门电话，对群众举报的在建新增违法违规建设即查即拆，实行“严打击、零增长”。落实《联合执法进小区工作方案》，各执法部门实行工作联动，依法查处居民小区内违章搭建、违规装修行为、毁绿占绿、乱贴乱画、车辆乱停乱放、僵尸车占用公共停车位、占用和堵塞消防通道和公共通道、飞线充电、违规经营、不文明养犬等行为。

## **（二）推进“皖美红色物业”建设**

**5. 坚持党建引领。**各级党委要把“皖美红色物业”建设工作

纳入党的建设总体部署，纳入党组织书记抓基层党建述职评议考核，并作为年度综合考核的重要内容。党委组织部门要发挥牵头抓总作用，加强统筹协调、工作指导和督促落实。物业主管部门要履行监管和党建责任，具体组织推动“皖美红色物业”建设工作，召开“皖美红色物业”建设工作联席会议，定期研究解决工作推进中的重难点问题。

**6. 抓实物业行业党建工作。**全面推进“两个覆盖”，符合条件的物业服务企业通过单独组建或联合组建的方式，及时建立党组织，物业服务企业派驻到各住宅小区的项目部符合条件的根据实际情况成立党支部或划分党小组。对没有党员、尚未建立党组织的物业服务企业和物业服务项目，积极引导招聘党员职工，通过选派党建指导员、建立群团组织等方式加强党的工作覆盖。（责任单位：县委组织部、县住房发展中心，各街道党工委、乐土镇党委）

**7. 开展机关干部进小区活动。**落实主题教育部署，发挥党员干部模范带头作用，倡导党员干部参加业主委员会，参与小区物业管理。开展机关单位包保住宅小区工作，帮助小区解决突出问题。党员干部要带头缴纳物业费，对无正当理由拒不缴纳的，各级组织部门和相关单位及时进行通报并责令整改。（责任单位：县委组织部、县直各单位，各乡镇党委、各街道党工委）

### **（三）提升基层治理水平**

**8. 推动城市管理服务向居住社区延伸。**加强城市管理与街道社区网格化管理、城乡社区基层治理体系对接，形成齐抓共管的

大物业工作格局，共同推进住宅小区物业管理服务工作。（责任单位：县直相关部门、各街道党工委、乐土镇党委）

**9. 规范业主委员会管理。**各街道依法依规加快推进召开小区业主大会，成立业主委员会。街道党组织要加强业主委员会人选把关，鼓励党员干部进入业主委员会，优化业主委员会人员配置，党员比例一般不低于 50%，支持符合条件的社区“两委”成员兼任业主委员会成员；要规范业主委员会行为，定期对业主委员会履职情况组织评估，开展业主委员会换届和业主委员会主任离任审计，加大对业主委员会及其成员违法违规行为的查处力度，提升业主委员会履职规范化水平。同时，要领导不具备成立业主委员会的小区组建物业管理委员会。（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委、乐土镇）

**10. 引导业主参与小区自治。**将物业管理与社区党建、城市文明创建等工作结合起来，加强对小区居民宣传教育，提升居民对物业管理的认知度，引导广大业主遵守小区管理规约，自觉缴纳物业费，维护小区公共秩序，形成人人参与物业管理的浓厚氛围。（责任单位：县委宣传部、县住房发展中心，各街道党工委、政府，乐土镇党委、政府）

#### **（四）开展住宅小区问题专项排查整治**

**11. 建立小区问题排查清单。**坚持问题导向，全面排查小区物业服务覆盖、业主委员会组建、党的工作覆盖情况，以及物业服务企业履约、物业收费内容和标准、业主委员会履职、职能部门和基层社区履职中存在的问题。全面掌握在管、失管小区信息，

查找小区环境卫生、公共秩序安全等方面存在的短板，开展业主物业问题投诉受理和满意度调查。对排查出来的问题分类建档，制定《住宅物业服务问题整治工作台账》，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限，及时向所在小区公示，接受业主监督。（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

**12. 推进小区基础设施提升。**各街道、乐土镇开展小区基础设施排查工作，重点排查房屋质量、雨污管网、地下车库、电梯、供水、供电、燃气、消防、外墙脱落等安全隐患，明确责任主体，列出整改期限。对于政府安置还原小区，属地政府和建设单位要切实负责，落实维修主体责任，统筹安排维修费用；对于商业开发小区，要充分发挥物业维修资金作用，及时维修损坏的设施设备。（责任单位：县住房城乡建设局、县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

**13. 畅通住宅专项维修资金紧急使用通道。**建立住宅小区共用部位、共用设施的年度修缮计划、维修项目清单和维修资金使用机制，提高物业专项维修资金使用效率，优化使用流程。对于紧急维修清单中的事项，由业主委员会和社区居委会、相关业主提出应急处置方案，经外业查勘认定和社区、街道组织相关单位（消防或应急或市场监督管理等部门）共同会商后，报物业专项维修资金监管部门确认后，直接申请使用，申请人负责向业主做好维修前后的公告公示工作。项目实施过程由申请人及相关业主进行监督。完善维修资金管理信息系统，方便业主查询。（责任单位：

县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

### **（五）妥善化解物业管理服务矛盾纠纷**

**14. 畅通投诉受理渠道。**完善县、街道、物业企业三级电话公示制度。压实街道、社区、业主委员会矛盾纠纷化解责任，明晰行业主管部门调解职责。加强街道属地物业管理责任，完善物业调解组织建设，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解，着力解决居民小区反映强烈的问题，建立“投诉即办”机制，实现“小事不出社区、大事不出街道、难事部门报到”。

**15. 建立多元化物业纠纷调处机制。**建立由物业管理行政主管部门、司法行政主管部门、公安机关、人民法院、人民调解委员会和街道、社区、业主委员会等多方参与的多元化解格局。

**16. 创新物业矛盾纠纷化解模式。**发挥社区基层组织和业主自治组织作用，通过召开小区议事会、恳谈会，广泛收集居民群众意见建议，推进物业管理纠纷在属地化解。（责任单位：县住房发展中心、县公安局、县司法局、县法院，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

### **（六）提升物业服务水平**

**17. 整治物业服务企业履约不到位。**督促物业服务企业按合同履行，落实企业服务质量主体责任，健全服务质量保障体系，完善服务投诉快速处理机制。督促物业服务企业落实信息公开制度，多渠道向业主公开物业服务信息。扎实开展物业服务质量评估和信用评价，完善物业服务企业星级考核机制，细化考核标准，建立物业“分层次、分类别”考核机制。强化评价结果应用，按照

“优管多得、劣管少得”的原则，推行物业费收缴浮动制试点。严肃查处违规收取费用、侵占公共利益、扰乱市场秩序等违法违规行为。对于年度综合考核落后、群众满意度低的小区物业企业，按照比率予以清退。对于严重违约、失信，甚至违法违规的小区物业企业，要依法处罚，推动形成优胜劣汰的市场环境。（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

**18. 优化考核方案。**联合街道优化物业管理考核细则，加大街道社区在考核中的分值。建立联合督查机制，采取抽查、暗访等形式不定期对存在突出问题的小区整治提升情况突击检查。严格执行住宅物业管理工作督办、调度、约谈、工作制度。（责任单位：县住房发展中心、各街道党工委、乐土镇）

**19. 提升物业服务专业化水平。**发挥示范引领作用，积极招大引强，引进规模大、品牌优的物业企业进入本地市场，培育本地优秀物业服务企业，带动提升物业服务市场总体水平。制定奖励措施，对于考核成绩优秀、群众满意度高的物业企业，给予适当物质奖励，所需费用纳入同级财政预算。强化物业人才队伍建设，通过多种方式提升物业管理服务人员层次。建立和完善公开透明、质价相符的物业服务市场机制，推动物业服务专业化、规模化、品牌化发展。（责任单位：县住房发展中心、县财政局（县国资委），各街道党工委，乐土镇党委、政府）

**20. 建设物业管理服务信息化平台。**推进市县（区）一体的物业管理信息化平台管理，依托信息化平台，采集物业管理服务基础信息和过程信息，推动街道、社区、业主委员会、物业服务

企业及业主实现数据共享。建立业主电子表决系统，切实解决业主大会会议召开、维修资金使用、公共收益管理等群体决策难题，实现行业精准监管、信息公开透明、群众参与便捷、投诉快速处理。（责任单位：县住房发展中心、县财政局（县国资委）、县数据资源局，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

### **三、保障措施**

（一）加强组织领导。成立县住宅物业管理工作领导小组，县政府主要负责同志任组长，县政府分管负责同志任副组长，各街道政府、县直有关单位主要负责人为成员；领导小组办公室设在县住房发展中心，负责物业管理服务日常工作。（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

（二）强化监督考核。县住宅物业管理工作领导小组对整治提升行动工作进行监督检查，县住房发展中心将该项监督检查纳入行业监督检查计划，并报县委督查考核办备案，日常监督监管采取“四不两直”暗访等形式开展。对未按期完成任务、工作不落实、工作成绩差、措施不到位的单位和个人进行通报，问题严重的移交有关部门追责问责。（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

（三）加强舆论宣传。召开全县物业管理服务整治提升动员大会。充分利用电视、报纸、网络、融媒体，主动广泛宣传物业管理法律法规及相关政策。开展物业法律法规进小区活动，培育业主责任意识、法律意识、契约意识和文明意识。加大媒体曝光力度，引导社会各方及广大业主积极参与整治提升行动，对工作



不主动、成效不明显，群众反映问题得不到及时处理的企业、单位、个人，坚决予以曝光。（责任单位：县委宣传部、县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）

（四）实行销号管理。对照物业管理服务提升行动内容要求，县直有关单位按照工作职责，建立工作台账，实行清单化管理。领导小组办公室实行月调度制度，对县直有关单位、各街道、乐土镇工作进展情况和存在问题进行月通报。县直有关单位、各街道、乐土镇要及时汇总梳理本领域本地区整治提升行动工作台账和工作进展情况，实行销号管理，并明确1名联络员，于每月10日前梳理汇总上个月整治提升行动问题处置情况，并于12月底前将整治提升行动工作总结报县住房发展中心（责任单位：县住房发展中心，各街道党工委，乐土镇党委、政府）