

蒙城县物业管理“3338”工作机制问答

问：为什么我县要制定物业管理“3338”工作机制？

答：为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，持续推进解决物业管理领域群众急难愁盼问题，切实提升我县物业管理水平。按照《蒙城县住宅物业管理服务整治提升行动方案》（蒙办〔2023〕50号）要求，结合我县工作实际，制定全县物业管理“3338”工作机制

问：蒙城县物业管理“3338”工作机制中的“333”具体内容是什么？

答：第一个3是建立“三”个机构。乡镇（街道）、社区、小区分别成立物业管理机构，把力量放在末梢，做到有人负责，有人包保。

第二个3是建设“三”个阵地。各乡镇（街道）、社区、小区加强阵地建设，配置专门办公场所，用于协商议事和矛盾纠纷调处。建立“8+N”工作模式，由乡镇（街道）、公安、城管、市场监管、消防、自然资源和规划、住建、住房中心以及供电、供水、电信等相关职能部门组成。根据工作需要，实行“社区吹哨、部门报到”机制。根据存在的问题，组织人员

进乡镇（街道）、社区、小区现场办公，解决居民小区反映强烈的问题。

第三个3是强化“三”支队伍。配强各乡镇（街道）小区物业管理办公室队伍，办公室专职人员不少于6人，各乡镇（街道）明确政府（办事处）主要负责人抓物业管理工作。配齐社区物业管理队伍，社区书记负总责，明确包保人员职责，确保每个小区都有人员负责，热线投诉反应较多的重点小区由社区书记或者副书记亲自包保。配足业主委员会和物业服务人员队伍，业主委员会人员一般5—11人，积极吸纳党员干部、“两代表一委员”进入业主委员会，支持社区“两委”成员兼任业主委员会成员；物业企业按照服务标准配备充足人员，加强人员培训管理，提高物业公司服务能力。

问：工作机制中“八”项制度是哪八项制度？。

答：一是党建引领制度。各乡镇（街道）要发挥牵头抓总作用，建立健全小区党支部、物业党支部，在小区管理中真正发挥好党支部的堡垒作用。建立党组织参与决策制度，由社区党组织牵头，召集小区党支部、业主委员会、物业服务企业协商解决物业收费、物业服务、资金使用等重大事项。开展机关党员干部进小区活动，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。**二是网格包保制度。**建立县直、乡镇（街道）、社区三级包保网格，共同推进

住宅小区物业管理服务工作，确保群众诉求件件有落实、事事有回应。**三是信息公示制度。**物业服务企业要对服务内容、服务标准、收费标准、按年度公示收支情况和重大事项在小区显著位置进行公示，自觉接受业主监督。**四是投诉即办制度。**实行属地接诉即办，第一时间由社区联系问题反映人员，了解真实情况，能解决的即时解决，不能解决的，落实“属地吹哨、部门报到”机制，形成合力，推进矛盾纠纷化解。**五是联席会商制度。**各乡镇（街道）定期召开物业管理联席会议，组织县住房发展中心、城管执法中队、属地派出所、司法所、居民委员会或者村民委员会、物业服务企业等单位以及业主委员会或者业主代表参加。进行集体会商，及时解决疑难复杂问题。**六是考核奖惩制度。**制定物业管理长效考核机制，各乡镇（街道）实行月考核制度，住房发展中心牵头组织开展物业服务企业星级考核工作，落实奖惩制度，实行激励和淘汰并举。**七是培优育优制度。**坚持招大引强，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。对于守信、群众满意度高的物业企业实行联合激励。**八是全过程参与制度。**各乡镇（街道）积极推进小区业主委员会组建全覆盖，实施业主自治。扎实开展“小区创建靠大家、我向物业提意见”活动，广泛听取业主意见，及时解决业主诉求。