宿州市埇桥区住房和城乡建设局

关于印发《埇桥区住宅物业服务管理

提升行动方案》的通知

各街道办事处：

根据《宿州市住宅物业管理服务提升行动方案》的要求，结合我区实际，特制定《埇桥区住宅物业服务管理提升行动方案》，现印发你们，请高度重视，认真抓好落实。

宿州市埇桥区住房和城乡建设局

 2023年8月2日

埇桥区住宅物业服务管理提升行动方案

为推进物业服务管理规范化、标准化建设，健全完善监管体制机制，进一步提升我区物业服务管理水平，切实降低物业投诉率、提高群众满意度，全面提升城市品质，结合我区实际情况，在全区范围内开展物业领域突出问题集中整治和提升行动。

1. 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，落实省委省政府住宅物业管理服务提升行动部署会暨“皖美红色物业”建设推进会会议精神和《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》（建房（2023）66号）精神，提升我区物业服务质量和水平，全力推进美好埇桥建设。

1. 主要目标

从三季度起至年底，在全区开展住宅物业管理服务提升行动，不断健全完善机制，规范物业管理，提升物业企业服务管理质量，有效解决物业管理热点、难点等突出问题，有效降低物业投诉率、提高人民群众对居住生活的满意度。实现人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强。

三、工作步骤

（一）部署宣传阶段（7月中旬）

区住建局按照《宿州市住宅物业管理服务提升行动方案》要求，制定贯彻落实方案，组织街道、社区召开提升行动动员大会，充分发挥报刊、媒体、网络等宣传媒体的作用，发动全社会提供线索、共同参与。

物业企业要充分利用小区公示栏、宣传栏、显示屏等大力宣传相关方案政策，增强业主的物业服务消费意识，让物业从业人员及广大业主知晓在物业管理服务中的责、权、利，积极主张和维护自身的权利，尽自身应尽的责任和义务，共同营造物业管理规范、良好有序的舆论氛围。

（二）问题排查阶段（7月13日—7月27日）

按照本方案要求，坚持问题导向，各街道、社区认真开展自查自纠，切实摸清物业管理信息底数、找准存在问题。全面排查物业服务质量和小区内“环境卫生、毁绿种菜、违章搭建、消防安全管理、配套设施损毁”等问题，针对排查发现的问题形成问题清单、责任清单、整改措施清单，明确责任单位、整改时限，形成《埇桥区住宅物业服务问题整治工作台账》，于7月28日前报区提升行动领导小组办公室。

（三）问题整治阶段（7月28日-11月27日）

区住宅小区物业管理领导小组各成员单位按照职责分工，制定专项工作方案开展专项整治行动，各级各部门对照前期街道及社区排查的问题清单，逐条逐项制定整改方案，明确整改任务、时限、责任人，全力整改落实，逐条销项。区提升行动领导小组适时调度，督查督办，对工作开展不力的单位及时进行约谈。

（四）总结提升阶段（11月28-12月27日）

各责任单位要认真总结经验，固化好做法，查找不足，做好复盘，巩固提升。整治行动开展情况总结于2023年12月16日前报区提升行动领导小组，领导小组对各街道工作开展情况进行全面考核。

四、攻坚任务

（一）开展大排查

**1.全面摸清小区底数。**全面摸清我区物业服务区域划定情况，街道、社区、小区名称、业委会（物管会）组建情况、物业企业名称、统一社会信用代码、注册地、法人（负责人）及联系方式、项目经理姓名及联系方式等情况，对在管失管小区全面摸底，制定《埇桥区住宅物业企业信息台账》（附件1），全面掌握辖区内在管失管小区信息。

**2.找准存在问题。**坚持问题导向、目标导向和效果导向，街道、社区全面排查物业服务质量和小区内“环境卫生、毁绿种菜、违章搭建、消防安全管理、配套设施损毁、治安风险隐患、公共秩序安全”等方面存在短板等问题，开展业主物业服务问题投诉受理和满意度调查。各街道通过设立提升行动热线、公示问题意见征集二维码等途径，广泛征求涉及物业管理方面的意见建议。对排查和收集的问题分类建档，制定《埇桥区住宅物业服务问题整治工作台账》（附件2），针对排查发现的问题形成问题清单、责任清单、整改措施清单，明确责任单位、整改时限，及时向社会公示，接受监督。

（二）推进大整治

**1.开展住宅小区环境卫生整治。**街道、社区督促物业企业结合爱国卫生运动，对物业管理公共区域、楼道楼梯卫生死角、垃圾收集清运、公共绿地保洁养护、草地空秃、地上地下车辆停放等问题进行全面排查，严格按照服务标准做好小区环境卫生管理和公共秩序管理。区住建局不定期督查，对工作开展不力的物业企业下发通报，督促整改，并在当月物业工作考核中予以扣分。

（牵头单位：各街道，责任单位：各社区、物业企业，完成时限：常态保持）

**2.开展住宅小区违法乱象整治。**充分发挥联席会议制度作用，强化住宅小区物业管理领导小组成员单位等部门职责，整合力量，开展综合执法进小区，整治物业乱象。明确各部门监管责任，在小区显著位置设置公告栏，公示执法责任单位、执法人员、联系电话等信息，及时受理居民反映问题，强化部门协作，提高住宅小区物业管理执法和服务效能。由街道牵头，区住宅小区物业管理领导小组成员单位等部门参加，对照前期问题排查台账，推动开展综合执法，依法依规对小区内毁绿种菜、违规装修、高空抛物、乱搭乱建、乱堆乱放、乱挖乱设、乱伐乱砍、私搭乱建、飞线充电、占用消防通道等违法违规行为开展重点整治。各单位要按照“属事、属地”原则，落实整治职责，对未完成整改的单位在目标考核中予以扣分、个人按相关规定予以严肃处理。

（牵头单位：区住建局，责任单位：区城管局、区市场监督局、区自然资源规划局、区消防救援支队、区人民法院、各街道、各社区、物业企业，完成时限：常态保持）

**3.开展物业服务企业合同履约情况整治。**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。物业服务企业要公布物业服务内容、收费标准、共用部位和设施设备能耗费用等情况。落实物业共用部位和设施设备维修养护、经营收益和专项维修资金的使用公示，接受业主、业主委员会的监督；及时向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项，加强人员车辆管理，定期对共用部位、共用设施设备的检查和房屋装饰装修现场的巡查，及时制止服务区域内不安全、不文明行为，做好绿化养护，规范垃圾投放及清扫清运，改善居住环境。协助有关部门提供社区服务，开展社区文化活动；及时发现、制止、报告住宅小区内的违法违规行为，做好物业管理区域内的安全防范和秩序维护工作。区住建局按照《埇桥区物业服务企业考核及奖惩暂行办法（试行）》、《街道办事处物业工作考核方案（试行）》开展月度考核，引入第三方专业机构对物管小区进行季度考核，对两次考核中排名靠后的，由区住建局、区发改委按照《宿州市埇桥区普通住宅小区物业服务等级标准评定考核方案》，委托第三方对其服务等级进行评定，依据评定结果，进行保级、降级、清退。对严重违法违规、违约失信、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法依规清出市场。

（牵头单位：区住建局，责任单位：区城管局、区市场监督局、各街道、各社区、物业企业，完成时限：常态保持）

**4.开展业委会（物管会）履职不到位整治。**街道及社区依法依规加快推进成立业主大会、组建业主委员会或按规定加快组建物业管理委员会，积极鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例，采取多种形式宣传，引导业主增强参与管理小区事务活动的责任感和积极性。制定业主委员会和物业管理委员会成立和换届计划，实现2023年底辖区内业委会组建率不低于80%。监督业委会（物管会）履职和物业企业服务情况，监委会成员由党员身份的小区业主、社区工作人员担任，按照“一事一议一监督”的要求，定期召开物业议事会，及时破解小区管理中的各种难题。街道党工委组织社区党组织、业主代表及相关职能部门定期对业主委员会（物管会）履职情况进行评估，开展业主委员会换届和业主委员会主任离任审计，加大对业委会成员违法违规行为查处力度。

（牵头单位：各街道，责任单位：区发改委、街道社区）

**5.开展提升物业服务专业化水平整治。**“走出去，学回来”，向外地优秀物业服务企业学习，借鉴成熟案例经验运用至本地物业服务。发挥示范引领作用，引进全国领先物业服务企业进入本地市场，培育一批本地优秀物业服务企业，带动提升物业服务市场总体水平。对物业管理服务工作专业复杂、焦点突出、业务性强等特点，聚焦“内强素质、外树形象”工作目标，加强全区物业从业人员队伍建设，组织街道、社区、物业管理工作人员，业委会（物管会）委员认真系统的学习相关法律法规，让物业管理者懂法规、懂业务、懂管理。强化物业人才队伍建设，引导物业服务企业通过多种方式提升管理服务人员层次；在依法招标的物业项目中，提出主要管理服务人员最低学历、任职资历等要求，并在物业服务合同中对人员做相关要求。

（牵头单位：区住建局，责任单位：区城管局、区市场监督局、区自然资源规划局、区消防救援大队、各街道、社区、物业服务企业）

**6.开展投诉及矛盾纠纷化解不到位整治。**积极开展矛盾纠纷化解工作，降低物业投诉，提升业主满意度。建立区物业管理服务中心（智慧平台一单多交）、街道（物业110）、社区（物业监委会）、物业企业（首问负责）、业主代表（业委会、物管会）共同参与的五级物业管理矛盾纠纷处置平台，开展社区周巡查、街道旬检查，区住建局月督查，各级各单位要对巡查、检查、督查工作情况形成台账，解决“民生大事，关键小事”,积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。街道严格履行前期物业承接查验的全过程监管职责，承接查验相关工作需由物业企业、建设单位、街道办事处三方共同参与。

（牵头单位：区住建局，责任单位：区城管局、区市场监督局、区自然资源规划局、区人民法院、各街道、各社区、物业企业）

**7.开展维修资金使用规范化整治。**加强物业专项维修资金管理，建立区级统一的物业专项维修资金信息化平台，实现全区维修资金的全流程线上管理，实现业务办理高效流畅、管理监督有力到位。切实理顺维修资金管理和使用机制，完善应急维修机制，建立紧急维修事项清单和紧急维修预案制度，符合清单和预案内容的，业委会（物管会）可直接申请使用。涉及消防、电梯等特种设施设备的，相关行业主管部门加快出具相应测评报告和证明材料，及时消除安全隐患，提高资金使用效率。

（牵头单位：区住建局，责任单位：区市场监管局、各街道、各社区、物业企业）

**8.开展属地履职及物业承接查验整治。**各街道、社区要健全物业管理工作制度，加强工作力量。街道要积极推动小区设立业主大会、选举业主委员会，依法指导和监督业主委员会和物业服务企业履行职责。社区指导、监督业主物业服务企业联动协作、共商事务的社区管理服务机制。区住建局全面落实辖区物业管理招投标活动的监管，对新建项目的物业承接查验工作进行指导，提高物业承接查验和设施设备管理操作水平，提升全区物业服务企业工程技术人员和项目管理人员的专业素质。

（牵头单位：区住建局，责任单位：各街道、各社区、物业企业）

**9.开展房屋质量和配套设施建设整治。**优先解决电梯安全、雨污混流，窨井盖缺失、破损、下沉、松动，管网破损或堵塞、地下车库渗水、道路破损、照明缺失、消火栓无水、管道井、电缆井每层封堵不严密、消防车道没有划线标名立牌、加压调蓄设施管理不规范、人防工程维护管理不到位、建筑外墙剥落等问题，尽快补齐环卫、安防、停车位、电动车集中停放充电、体育健身、景观绿化、微型消防站、物业管理用房等公共设施短板，提升居住品质，重塑小区新貌。定期做好共有部位、共用设施设备的维修和养护，规范垃圾分类投放及清扫清运，改善居住环境。通过政府整治资金投入、启动物业专项维修资金、利用公共收益或业主自筹等方式完善住宅小区基础设施。

（责任单位：区住建局、区市场监管局、区消防救援支队、区财政局、区发改委、街道、社区）

**10.开展物业管理智能化信息化整治。**按照省级关于物业管理智能化、信息化平台建设统一部署，采集物业管理基础信息和过程信息，及时更新房屋出租情况和居往人员信息，门面房等单位及从业人员信息，推动街道、社区、公安、业主委员会、物业服务企业、社会组织及业主实现数据共享。建立业主电子表决系统，激发业主参与热情，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：区住建局、区公安局，区数据资源管理局，区自然资源规划局、区财政局、街道、社区）

五、组织保障

（一）加强组织领导

成立由区分管负责同志担任组长的埇桥区住宅小区物业管理提升行动领导小组，区住宅小区领导小组各成员单位为成员，领导小组下设办公室在区住建局，统筹负责专项行动推进工作。办公室定期召开会议，研究解决工作推进中的重难点问题。建立工作调度、督查督办、考核等工作机制，将提升行动纳入各街道、各单位年度考核目标。

（二）加强经费保障

区物业工作领导小组成员单位要认真落实部门工作职责，密切配合、齐抓共管、形成合力。制定奖补办法，对低收入群体较多的老旧小区、安置房小区提供物业服务，完善基本公共设施。区财政局以及相关职能部门要安排必要的专项经费，确保物业管理提升行动顺利实施。

（三）加强督查考核

物业管理提升行动领导小组办公室不定期对各成员单位专项行动情况进行督察，对未严格落实整改责任的单位，将提请物业管理提升行动领导小组主要负责同志进行约谈。区住建局要加强对物业服务企业的监督管理，把此次专项行动的开展情况纳入对街道、社区、物业企业考核事项，对工作开展不力的下发通报，督促整改，向社会公开考核结果，并在年终岗责考核时，扣除街道相应分数。

（四）建立信访督查督办制度

提升行动领导小组办公室对省、市领导批示件，群访群诉或造成重大舆情的以及每季度省信访、12345热线投诉量排名靠前的小区挂牌督办。督导各街道制定系统化整改方案，压实街道（社区）主体责任，督促物业服务企业限期整改。对挂牌督办的小区整改情况进行验收销号，未完成销号的，将继续挂牌，直至整改完成。实施定期通报制度，对因履责不到位引起的越级信访、造成重大舆情的单位及责任人，依法追究责任。

（五）做好宣传培训

充分利用报刊、媒体、网络等宣传媒体的载体。加强住宅小区物业服务管理有关法规政策宣传。推选出一批管理创新、质价相符的物业服务优质企业,对优秀业委会（物管会）进行激励，发挥其示范带头作用，引导业主依法、主动、守约、有序参与住宅小区自治管理活动；开展形式多样的培训活动，加强对物业服务企业、业委会（物管会）或小区其他自治组织的政策指导，督促其更好地发挥作用、服务业主，营造和谐的物业服务管理氛围。

（六）落实销项管理

各街道及社区及时汇总梳理辖区提升行动工作台账和工作进展情况，对排查出的问题落实销项管理。区物业服务中心引入第三方机构评价，对整治提升工作进行测评验收，验收通过后予以销项，验收未通过的纳入挂牌督办。

附件：1.《埇桥区住宅物业企业信息台账》

2.《埇桥区住宅物业服务问题整治工作台账》

附件 1

宿州市住宅物业管理区域信息台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 物业管理区域名称 | 小区名称 | 所在街 道、社区 | 四至范围 |  物业服务形态 |  业主委员会 组建情况 |  党的工作 覆盖情况 | 物业服务企业及项目负责人 | 物业费收缴率 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

填表说明：

物业服务形态主要包括以下几种：1.专业化物业服务 ，2.社区统管 ，3.单位代管 ，4.居民 自管 ，5. 无物管，6.其它形态；

业主委员会组建情况： 1.业主委员会 ，2.物业管理委员会 ，3.未成立；

党的工作覆盖情况：1.党委 ，2.党总支 ，3.党支部 ，4.党的工作小组 ，5.未成立；

以上可直接填写数字。

附件 2

宿州市住宅物业服务问题整治工作台账

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 所在街道、社区 | 物业服务企业 | 问题类别 | 问题内容 | 整改措施及进展情况 | 责任单位/人 | 整改完成时限 | 是否销号 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

宿州市埇桥区住房和城乡建设局办公室 2023年8月2日印发