山政办发〔2020〕9号

山亭区人民政府

关于印发加快推进住宅小区物业化管理

实施方案的通知

各镇人民政府、山城街道办事处，山亭经济开发区管委会，区政府有关部门：

《加快推进住宅小区物业化管理实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真抓好落实。

山亭区人民政府办公室

2020年9月10日

（此件公开发布）

加快推进住宅小区物业化管理实施方案

为进一步提升全区物业管理水平和城市社区治理水平，构建以党建引领下的社区物业管理体系，实现住宅小区物业管理全覆盖，结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提升物业管理服务水平为抓手，以实现全区物业管理全覆盖为目标，进一步加强党的领导，构建“党建引领、政府主导、行业主管、基层主抓”的物业管理体制。进一步强化街道、社区管理服务职能，明确部门监管职责，按照政府统筹、部门指导、属地主导、单位协调、社区管理、居民自主、奖补引导、市场运作的工作原则，实现住宅小区物业管理全覆盖，推动物业行业高质量发展。

二、理顺物业管理体制

（一）政府主导。制定物业服务行业发展规划，落实物业管理法规政策，全面开展物业管理工作；明确由街道办事处的物业管理专职机构，具体负责物业管理的有关工作；建立区、街道、社区三级物业管理工作体系，将物业管理工作纳入对街道经济社会发展综合考核，进一步落实工作责任，形成上下联动、齐抓共管的工作机制，共同推进物业管理工作。

（二）街道主管。会同物业主管部门，界定物业管理服务范围，科学划定社区物业管理区域；组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会备案、换届选举工作，监督业主大会依法履行职责；推进“镇街吹哨、部门报到”工作机制，协调配合有关职能部门依法开展工作；开展物业服务质量考核和信用评级，监督检查物业服务标准；组织开展老旧住宅区的物业管理工作并予以监督；负责建立物业管理联席会议制度，调解处理辖区内物业管理方面的纠纷和信访工作；负责老旧小区改造后成立业主大会、选聘物业服务企业或其他物业服务人，落实物业管理长效机制。

（三）社区主抓。协助街道开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，积极调解处理物业管理服务中的矛盾纠纷；在业主大会、业主委员会成立之前代行业主委员会职责。

三、工作任务

（一）推行小区物业管理服务全覆盖。对未实施物业管理的住宅小区采取“因区制宜、一区一策”的办法实现物业管理全覆盖。对具备市场化运作条件，原则上从社会上优先选聘知名品牌物业企业，实行标准化的物业管理服务；不具备市场化条件的小区，可采取街道成立物业服务公司、社区兜底或成立业主委员会，聘用服务人员，提供保洁、保安、维护秩序等基础性物业服务，逐步达到保洁、保安、护绿、维护秩序、设施维护等物业管理标准。

（二）推行标准化的物业管理服务。以“物业管理整治提升活动”为契机，鼓励和扶持服务好、标准高的物业管理企业树立行业标杆，并以点带面，推动全区物业服务水平的整体提升。加强物业服务队伍标准化建设，进一步完善物业服务内容、收费、公共收益、投诉渠道等情况的公示制度，拓宽物业服务领域，提升服务群众质量。加强对物业服务企业的监管，建立健全物业服务企业信用档案制度，完善物业服务企业不良行为记录公示制度和监督考评机制。建立健全物业投诉责任机制和淘汰、退出机制，及时查处物业服务中的不规范行为，切实保障业主的合法权益。指导小区成立业主委员会，规范业主委员会的组建和日常运行，发挥物业公司与业主之间的桥梁纽带作用，及时化解矛盾和纠纷，促进物业管理工作良性发展。

（三）坚持党建引领，打造“红色物业”。一是建立全面覆盖、科学规范的组织体系。坚持“党建引领、政府主导、行业主管、基层主抓”，健全物业服务行业党的组织体系。加强物业服务企业党建工作，创新党对物业管理企业的领导，建设高素质的物业管理队伍，将“红色物业”打造作为推进基层社会治理体系和治理能力现代化的有效载体。二是建立多方联动的管理机制。构建“区、街道、社区”三级管理机制，推行“双向进入、交叉任职”的模式，建立党领导下的物业管理联席会议机制，要动员整合社区党员、志愿者、老干部、老职工等各方面力量，鼓励投身到社区服务工作中来，提高基层治理效能，提升党组织服务水平，切实把物业企业打造成党领导下的工作队伍。

（四）努力探讨社区经营的新路子。充分利用现有小区内资产设施资源，科学合理利用小区空闲地，经规划部门批准，新建、改建、扩建物业服务用房。要坚持公益属性，采取市场化运作、多种经营的方式，合理增加服务收益，保障物业管理正常运转。

四、明确部门职责

（一）区住建局：负责贯彻执行国家、省、市物业管理有关法律法规和政策；研究制定物业管理的行业政策和服务标准，指导监督物业管理活动，规范物业管理服务行为；负责物业专项维修资金的归集管理和使用，会同财政等部门搞好监督管理；落实物业管理项目招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训工作；牵头组织检查考核街道推进物业管理工作情况。

（二）区发改局：负责物业管理服务项目收费标准的核定，指导和监督物业企业、业主委员会对物业管理的价格核定、论证、公示和日常监督检查。

（三）区民政局：切实加强对社区居民委员会、业主委员会等基层群众性自治组织的指导监督。

（四）区司法局：负责物业管理纠纷人民调解委员会的业务指导和人员培训。

（五）区财政局：会同物业管理部门制定支持物业服务业健康发展和老旧小区改造的财政政策。按规定提供必要的资金保障，做好不具备市场化服务条件的老旧小区以奖代补、财政补贴资金的筹集工作。

（六）区自然资源局：负责组织项目规划方案评审，加强项目方案源头管控，督促建设单位根据相关职能部门意见科学配置物业管理用房、配电房（箱）等设施设备；配合物业区域内违法建筑的调查认定工作。

（七）区卫健局：指导物业管理区域健康教育、病媒生物防治。

（八）区消防救援大队：负责对物业项目进行消防安全监督检查，依法查处违反消防管理规定的行为；对住宅物业消防安全管理工作进行业务指导和培训。

（九）区市场监管局：负责查处未依法取得营业执照从事经营活动的违法行为；对物业服务企业服务收费进行日常监督管理，依法查处违反价格法律、法规、规章规定的行为；对涉及物业项目电梯使用单位依法实施监督检查，依法查处属于市场监管部门职责范围内的有关电梯的违法违规行为。接到电梯发生事故报告后，尽快核实情况，立即向区人民政府报告，并按照规定逐级上报。必要时，可以越级上报事故情况。

（十）区综合行政执法局：负责对物业项目侵占公共绿地、乱搭乱建、违规装修等综合行政执法范围内的违法行为依法进行查处；指导物业小区垃圾分类工作，完善相关引导（扶持）政策。负责查处小区内乱搭乱建、噪音污染、排放油烟等违法违规行为；会同区住建等部门指导辖区内业委会、物业企业合理划分临时停车位和规划区域内的行车路线，缓解物业管理区域内停车难问题。

（十一）区公安分局：督促物业服务企业做好服务区域内公共安全管理、安全防范和流动人口、租赁房屋等治安管理。指导做好服务区域交通秩序管理，依法处置服务区域内发生的交通事故。查处打击物业管理服务中的违法犯罪行为，会同区住房城乡建设、综合行政执法、应急管理等部门对物业管理区域内严重阻塞交通、阻碍消防通道、强行停放大型客车和货车的行为进行依法处置。

（十二）区生态环境分局：负责对住宅小区内及周边的污染源依法实施监督管理。

应急管理、人社等相关部门，按照各自职能，履行物业管理相关职责。供水、供电、热力、燃气、通信等专业公司负责住宅小区相关设备设施的管理和维护工作。

五、实施步骤

（一）安排部署阶段（9月10日前）

制定加快推进住宅小区物业化管理实施方案，成立全区住宅小区物业管理工作领导小组和物业管理全覆盖工作专班，召开动员会议，对加快推进住宅小区物业管理工作进行安排部署。

（二）组织实施阶段（9月11日—11月15日）

全面推进物业管理全覆盖工作。9月11日起，山城街道作为工作实施主体，成立领导小组，制定加快推进住宅小区物业化管理工作实施方案，明确工作内容、要求和完成时限，确保11月15日前实现住宅小区物业管理服务全覆盖。

（三）考核验收阶段（11月16日—12月20日）

区住宅小区物业管理工作领导小组按照考核标准对街道住宅小区物业化管理工作进行考核，总结经验，建立长效管理机制。

六、工作要求

（一）加强组织领导。成立以区委常委、区政府副区长任组长，分管副区长任副组长，相关部门、街道主要负责人为成员的山亭区住宅小区物业管理工作领导小组（见附件1）,领导小组下设办公室，办公室设在区住建局。同时，成立由分管副区长任组长，街道和部门分管负责同志为成员的山亭区住宅小区物业管理全覆盖工作专班（见附件2），具体负责日常工作。区住建、发改、民政、司法、财政、自然资源、卫健、应急管理、市场监管、综合行政执法、公安、生态环境等部门要依据各自工作职责，做好物业管理相关工作的指导、监督和配合。

（二）加大宣传力度。进一步加大物业管理法规政策的宣传力度，提高业主关注度和参与度，为物业管理工作营造良好的舆论氛围。引导广大居民树立正确的物业服务消费观念，自觉遵守物业管理法规和服务约定，保障业主对物业管理的知情权、参与权、监督权，维护良好的物业服务市场秩序，推动政府、社会、业主同频共振，真正实现小区共治共管、共建共享。

（三）加大扶持力度。区财政设立专项资金，对不具备市场化服务条件的老旧小区，达到物业服务标准要求（考核验收标准另行制定），并由区物业主管部门牵头、相关职能部门联合考核验收合格后，根据小区情况，适当给予奖补。

（四）强化监管考核。区住建局要会同街道实施物业服务等级日常监督考核，重点考核服务合同履约情况、服务标准执行情况、收费标准等内容。街道要制定本辖区加快推进住宅小区物业化管理工作实施方案，加强对住宅小区物业管理工作的组织协调和监督检查，积极推动各项工作落实。区住建局会同有关单位成立考核小组，采取季度考核方式对老旧小区进行考核，考核合格后，兑现奖补资金。要加强督导调度，加强指导，加快住宅小区物业管理服务全覆盖进程，全面提升全区住宅小区物业管理服务水平。

附件：1.山亭区住宅小区物业管理工作领导小组成员名单

2.山亭区住宅小区物业管理全覆盖工作专班成员名单

3.山亭区实施物业企业管理的住宅小区提升任务一览表

4.山亭区实施住宅小区物业管理全覆盖任务一览表

5.住宅小区物业管理全覆盖进展情况调度表

附件1

山亭区住宅小区物业管理工作领导小组

成员名单

组 长：李 军 区委常委、区政府副区长

副组长：李明智 区政府副区长

成 员：项琳琳 区委组织部副部长、“两新”组织工委书记、

区人才服务中心主任

刘 翔 区发改局局长

赵 毅 区民政局局长

宋文忠 区司法局局长

王洪斌 区财政局局长

张 亚 区自然资源局局长

周升民 区住建局局长

相修生 区卫生健康局局长

张永龙 区应急管理局局长

张延鹏 区市场监管局党组书记

孙印考 区综合行政执法局局长

王 斌 区生态环境分局局长

杜传阔 区公安分局党组成员、纪委书记

贾继勇 山城街道办事处主任

 于海洋 区消防救援大队大队长

施宏图 山亭供电部主任

姜军华 中广有线山亭营业部总经理

黄 朋 区移动分公司总经理

张应珉 区联通分公司总经理

项宜坤 区电信分公司总经理

罗 永 区自来水公司经理

赵曰刚 山亭翼云热力有限公司经理

孙宝成 枣庄市民生燃气公司经理

领导小组下设办公室，办公室设在区住建局，周升民同志兼任办公室主任，潘伟同志任办公室副主任。

附件2

山亭区住宅小区物业管理全覆盖工作专班

成员名单

组 长：李明智 区政府副区长

副组长：项琳琳 区委组织部副部长、“两新”组织工委书记、

区人才服务中心主任

周升民 区住建局局长

贾继勇 山城街道办事处主任

成 员：孙祥军 区财政局党组成员

陈昌河 区自然资源局副局长

柴 峰 区卫健局党组副书记

满 建 区应急局副局长

杜传阔 区公安分局党组成员、纪委书记

王文荣 区市场监管局价格监测检查中心主任

杨明河 区综合行政执法局副局长

潘 伟 区住房保障服务中心主任

郭振华 山城街道党工委副书记

专班办公室设在区住建局，潘伟同志兼任办公室主任，刘广海、孙景超同志任办公室副主任。

附件3

山亭区实施物业企业管理的住宅小区提升任务一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 镇（街） | 社区名称 | 实施物业企业管理的住宅小区 | 提升任务 | 责任人 | 完成时间 |
| 1 | 山城街道（20个） | 梅园社区（2） | 梅花园、龙珠百合 | 按照《枣庄市2020年物业管理整治提升行动实施方案》及《物业管理整治攻坚行动指导标准》要求，集中开展环境卫生、道路设施、车辆停放、服务质量4项攻坚行动，着力解决环境卫生差、道路设施失修、车辆乱停乱放、物业服务差等引发物业矛盾纠纷和群众不满意的突出问题，加强标准化的物业管理服务。 | 郭振华 | 11月底 |
| 紫薇社区（10） | 锦绣花园、御景公馆、紫锦庄园、宝徕花苑、樱花园、龙珠丽都、民生国际、裕升山亭花园、太清湖润景家园、银光上城 |
| 丰泽社区（7） | 欧亚城、欧情豪庭、欧情南苑、桂花园、御峰园、苹果花苑、枣花园 |
| 东、西鲁社区（1） | 丰泽嘉苑 |

附件4

山亭区实施住宅小区物业管理全覆盖任务一览表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 镇（街） | 社区名称 | 未实施物业管理的住宅小区 | 工作任务 | 责任人 | 完成时间 |
|  |  |
| 1 | 山城街道（21个） | 梅园社区（10） | 四十中宿舍、建行宿舍、福源公寓、梅园（西24.25号楼）、安居小区、医院宿舍、书香花苑、福临公寓、山城街道教育宿舍、华润纸厂宿舍 | 采取“因区制宜、一区一策”的办法实现物业管理全覆盖。原则上从社会上优先选聘全国知名品牌物业企业，实行标准化的物业管理服务；不具备市场化条件的社区，可由镇（街）成立物业服务公司，提供保洁、保安、维护秩序等基础性物业服务，逐步达到保洁、保安、护绿、维护秩序、设施维护等物业服务。 | 郭振华 | 11月15日 |
| 紫薇社区（4） | 鑫盛公寓（药材宿舍）、银山小区、紫薇社区、翼云公寓 |
| 丰泽社区（7） | 欧情东苑、柴林小区、财富广场、联通佳苑、海洋公寓、福地公寓、牡丹花园 |

附件5

住宅小区物业管理全覆盖进展情况调度表

 街道办事处

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 社区名称 | 小区名称 | 类别 | 入驻物业管理企业名称 | 物业管理性质（自主或外聘物业公司） | 入驻时间 | 服务内容 | 物业负责人 | 联系电话 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1.根据小区实际情况结合管理服务好、中、差程度划分类别。分为1、2、3三个等次。近年来，通过改造提升，基础设施得到改善，管理条件较好，已实施物业管理服务的划分为1类；基础设施一般，管理难度相对较大的为2类；基础设施较差或小区规模较小、管理难度较大的划分为3类。2.每月1号、15号报送至区住建局（住房保障服务中心物业科）。邮箱:stqwyb917@163.com，联系电话：0632-8869917。

山亭区人民政府办公室 2020年9月10日印发