

中共龙子湖区委办公室 龙子湖区人民政府办公室  
关于印发《龙子湖区住宅物业管理大排查  
大整治大提升攻坚行动方案》的通知

李楼乡人民政府、各街道办事处，区直有关单位：

《龙子湖区住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2023年6月12日

# 龙子湖区住宅物业管理大排查大整治 大提升攻坚行动方案

为着力解决我区物业管理工作中存在的突出问题，推动全区物业服务品质提升，不断提升群众满意度和获得感，根据市委市政府关于加强和改进住宅物业管理工作的有关要求，结合《蚌埠市“皖美红色物业”建设三年行动方案》及《蚌埠市住宅物业管理大排查大整治大提升攻坚行动方案》，制定本行动方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，深入践行以人民为中心的发展思想，认真办好人民群众牵肠挂肚的民生大事和天天有感的关键小事，通过抓党建、正行风、强机制、促规范、查隐患、补弱项，加快推进物业服务向高品质、多样化升级，不断满足人民群众日益增长的美好居住生活需求，提升城市文明形象，全力打造“宜居龙子湖”。

## 二、总体目标

6月至11月，在全区开展住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动，实现党建引领作用明显，党建联建机制完善；业务能力明显提高，监管机制更具实效；企业服务意识显著增强，服务行为更加规范；市场竞争更加充分，发展环境更加优化；纠纷化解创新发展，群众满意度持续提升。

## 三、实施步骤

(一) 动员部署阶段(6月12日—6月14日)。各乡、街

按照本方案要求，成立专班，召开攻坚行动部署大会，并利用小区、网络、社区广播等形式开展宣传，发动全社会献计献策、共同参与。各乡、街成立专班及部署会开展情况于6月12日前报区攻坚行动领导小组办公室。

**(二)全面排查阶段(6月14日—6月28日)**。各乡、街对照本方案要求，认真开展自查自纠，切实摸清物业管理工作底数、安全隐患底数。针对排查中发现的问题和群众反映强烈的问题，简单问题边查边改，复杂问题制定整改措施、明确整改时限和落实责任人，形成自查表和整改清单，于6月28日前报区攻坚行动领导小组办公室。

**(三)全面攻坚阶段(7月1日—10月31日)**。各乡、街要紧盯薄弱环节，突出重点、包保帮扶，对照问题清单，逐个销号。要建立日检查、调度制度，保障攻坚行动取得实效。区攻坚行动领导小组办公室负责统筹协调、督办核查，督导各乡、街按规定时限完成整改。

**(四)总结提升阶段(11月1日—11月30日)**。各乡、街及时总结经验，查找不足，巩固提升。攻坚行动开展情况总结于11月15日前报区攻坚行动领导小组办公室。领导小组对各乡、街工作开展情况进行全面考评。

## **四、攻坚任务**

### **(一)开展大排查**

1.全面摸清住宅物业底数。建立住宅物业管理信息台账，主要包括：乡街、村居两级物业管理机构设置情况；物业服务企业情况(党组织建立、人员信息、在管项目信息等)；住宅小区情况(小区党组织建立情况、业主委员会成立情况、物业服务类型、收费标准、物业服务用房使用、公共收

益等)。

2. 全面排查存在问题。排查乡街(村居)物业管理工作机制、“皖美红色物业”建设、综合执法进小区、物业矛盾纠纷调解等工作中存在的问题;排查业主委员会履职、物业服务企业按合同约定和履行生活垃圾分类投放管理责任、业主缴费等存在的问题;排查小区安全隐患和配套设施短板。对排查问题形成问题清单、责任清单、整改清单,明确责任单位和整改时限,及时向社会公示、接受监督。

3. 公开征集问题线索。各乡、街要设立攻坚行动热线,并通过在住宅小区显著位置公示和业主微信群等进行公开征集,畅通投诉建议渠道,广泛征求涉及物业管理方面的意见建议。物业服务企业设置24小时服务热线,按照有求必应、有难必帮、有急必到的要求,及时处理业主提出的问题,进一步提升服务意识、服务效率。

## (二) 推进大整治

4. 整治小区违法违规乱象。对住宅小区屡禁不止的违法建设、违规装修、高空抛物、毁绿占绿、侵占公共空间、占用消防车通道和疏散通道、电动车违停以及损坏、挪用、拆除消防设施器材、不履行房屋保修义务、泄露业主信息、骚扰恐吓打击报复业主等违法违规行为开展重点整治。乡、街和相关区直部门分别制定完善执法进小区实施方案,6月28日前报区攻坚行动领导小组办公室。在住宅小区公示举报电话,建立“报告、受理、派单、执法、反馈”全流程台账。对已赋权事项由乡街(村居)开展执法,对于未赋权的事项由街道党工委牵头整合辖区内公安、城市管理、消防等执法力量,组建一支联勤共管队伍,按照“重点小区全覆盖、

一般小区随机抽”的要求，每月深入小区开展综合执法活动。区级包保单位应深入各自包保乡街、村居核查相关台账，对业主、业主委员会、物业服务企业反映的“社区不吹哨、部门不报到，报到不尽责”问题由区纪委监委进行通报。

5. 整治小区配套基础设施设备短板。对小区雨污混流、下水管道堵塞、停车库渗水、窨井盖破损、体育健身设施老化、垃圾分类投放设施、供水燃气管道等配套基础设施短板，电动车充电管理、非机动车地下车库无法使用、景观绿化维护不及时等影响居民生活的问题，建筑外墙脱落、安防消防设施缺失、消火栓无水、电梯故障等安全隐患进行全面排查。建立问题清单，明确整改主体，列出整改计划，进行全面整改。

6. 规范物业服务合同管理。各乡、街组织对辖区内住宅小区物业服务合同签订情况进行全面排查，组织专家进行会审。对过期合同和内容不规范的合同，列出问题清单，下达整改通知书，督促业主委员会和物业服务企业按照《物业服务合同示范文本》重新签订，并在区物业管理行政主管部门登记。

7. 规范物业服务信息公开公示。物业服务企业参照《蚌埠市物业小区信息公开指南》，在住宅小区进出口或其他显著位置建立政策法规宣传栏、管理规约公开栏、小区财务事务公示栏、综合执法进小区公示栏。长期公示内容包括物业服务等级、物业服务合同主要内容、收费标准、管理规约或临时管理规约，投诉、维保和扫黑除恶举报方式等；定期公示内容包括利用业主共用、共有设施经营收益、车位车库使用情况、电梯电费收支情况、住宅专项维修资金的筹集

和使用情况等，也可通过网络等方式告知业主公示内容。

8. 提高住宅物业服务质量。监督物业服务企业按照物业服务合同约定，落实服务质量主体责任。对照人员配置标准和服务标准，加强人员、车辆管理，定期巡检和养护共有部位、共用设施设备，做好绿化养护，保持小区环境整洁有序，规范垃圾分类投放及清扫清运，改善居住环境。纠治利用梯控刷卡刁难群众、滥收保证金、纵容业主私搭乱建等行业乱象。推行物业服务质量第三方评价机制，将评价结果作为信用评级、评优奖励、合同续签、协商定价的依据。

9. 提高物业服务收费保障能力。建立物业纠纷调解中心，由区司法局、区信访局、区住建交通局专业人员组成，及时调解化解物业纠纷。对长期拒交物业服务费的使用人，法院建立欠交物业服务费立案、审判的绿色通道。

10. 建立信访投诉督查督办机制。区信访局负责对省、市领导批示件、群访群诉或造成重大舆情的以及每季度省/市信访投诉量排名靠前的三个小区；区住建交通局对12345热线投诉量排名靠前的三个小区，分别进行统计，并通报给区领导小组办公室及包保责任单位。区级包保单位负责督导压实乡街(社区)主体责任，督促物业服务企业限期整改。区委督查考核办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，并纳入全区目标管理绩效考核。物业服务企业拒不整改或连续二个季度进入信访、投诉前三名的，区物业管理行政主管部门将暂停其市场准入。

### **(三) 促进大提升**

11. 提升“皖美红色物业”建设水平。压实街道党工委

责任，赋予社区党组织对辖区物业服务企业、物业服务项目的监督管理权，提高小区党组织覆盖率，6月底达到100%。提高物业服务企业党的工作覆盖率，在龙子湖区备案的物业服务企业党组织组建率年底达到100%。加强党组织对业主委员会的领导，各乡、街业主委员会组建率达到100%，确因特殊原因无法成立业委会的住宅小区应100%成立环境与物业管理委员会，业主委员会中党员一般比例不低于50%。完善物业党建联建机制，把“皖美红色物业”建设与“一组一会”制度结合起来，与推动社区服务建率年底达到100%。加强党组织对业主委员会的领导，各乡、街业主委员会组建率达到100%，确因特殊原因无法成立业委会的住宅小区应100%成立环境与物业管理委员会，业主委员会中党员一般比例不低于50%。完善物业党建联建机制，把“皖美红色物业”建设与“一组一会”制度结合起来，与推动社区服务“双好”工程结合起来，与实施党员“活力工程”结合起来，不断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。积极开展省、市级“皖美红色物业”示范小区创评，深入推进小区党群服务站(红色驿站)建设，各乡、街年底前建成率不低于30%。加强物业服务行业党建，区物业管理行政主管部门成立物业服务行业党组织。

12. 提升“小、散”小区物业服务覆盖面。对多个规模较小、距离适当、服务需求相似的住宅小区，在充分尊重业主意愿的基础上，由乡街或村居牵头依托网格管理划分物业服务单元，进行“打捆”招标，选聘优质物业服务企业。对无法单独管理又不能联合打包的，引入国有物业服务企业、

交办公益性物业服务组织、乡街(村居)兜底管理等形式实现物业服务全覆盖。可采用通过以奖代补、项目资金注入等方式加大支持力度。

13. 提升物业管理队伍业务能力。积极参加“皖美红色物业”业务集中教育培训，培训对象涵盖区物业管理行政主管部门、乡街、村居、业主委员会、企业负责人和党支部书记等。围绕非公企业党支部规范化建设、党员发展流程、主题党日开展等党建业务和物业管理法律法规等内容展开，积极探索物业服务企业党建工作的新思路新方法，着力培养一批能干会干的物业管理队伍和企业党员骨干队伍。加强消防设施操作员等专业技能人员培训。

14. 提升物业从业人员服务意识。区物业管理行政主管部门组织物业服务企业开展提升服务意识专项教育，督促物业服务企业制定实施方案和学习培训计划，并将其纳入日常检查考评。在行业广泛开展“物业服务明星”创建活动，建立奖励措施，通过典型示范，筑牢“服务质量就是企业的生命线”思想。对服务意识和服务态度差的从业人员，建立惩戒制度，推动行业服务意识整体提升。

15. 提升物业信息化管理能力。区物业管理行政主管部门督促辖区物业企业将物业管理区域项目录入市级物业管理信息平台，通过实施信用动态管理，建立业主网上表决系统，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问题。支持物业服务企业建设信息化管理平台，提高物业服务行业信息化管理水平。

16. 提升住宅规划设计合理性。梳理住宅小区存在的非机动车停车棚、充电设施不足和停车库不能使用、电梯未能

设计一梯一表等设计不合理问题，简单问题立行立改，复杂问题由相关部门协商解决方案。

17. 提升维修资金管理使用效率。在市级修订《蚌埠市住宅专项维修资金管理辦法》的基础上，破解维修资金使用难题。在法律法規許可范围内，进一步优化维修资金使用流程。完善维修资金应急使用管理制度，制定紧急维修事项工作指引、列出项目清单，符合清单内容的，由业主委员会或乡街（社区）直接申请使用。涉及消防、电梯等特种设施设备的，相关行业主管部门应开辟绿色通道，加快出具相应检测评估报告等证明材料，同时参与做好维修后的竣工验收工作。及时消除安全隐患。

18. 健全完善物业管理工作机制。建立健全区级、乡街、村居三级物业管理工作机制，完善工作制度，落实办公场地、办公经费和工作人员，充实人员力量，区级不少于3人，街道不少于2人，居委会不少于1人。

19. 优化物业市场竞争环境。依据《物业招标投标管理办法》及配套政策，引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。加强新建商品房等物业项目前期物业服务的招标投标监管。依据《蚌埠市住宅物业服务信用管理办法》，完善行业信用管理体系，健全物业服务企业守信激励、失信惩戒机制，强化评价结果运用，严肃查处违规收取费用、侵占公共利益、扰乱市场秩序、侵害业主权益等违法违规行为。建立退出机制，严重违法违规、情节恶劣的依法清出市场，推动形成优胜劣汰的市场环境。

20. 规范业主委员会管理。根据市级《业主大会和业主委员会建设指南》，制定业主委员会成员候选人负面清单。

加强人选把关，各乡、街建立资格联审机制，把好业主委员会成员推荐关、审核关，对暂不具备召开业主大会条件的小区，协调组建物业管理委员会；赋予社区党组织对业主委员会成员的结构建议权、人选建议权和资格审查权；规范业主委员会运行，推动业主委员会公开透明履职，公开公示重点工作事项和经费收支等情况，建立业主委员会成员任前中培训等制度；建立业主委员会履职评估和工作述职制度，社区可采取与业主委员会建立共管账户、聘请会计人员集中统计记账核算的方式，加强公共收益监督；建立业主委员会换届和主任离职经济责任审计，对业主反映强烈的，应开展专项审计；对业主委员会成立后不能正常履职的，乡街（村居）应要求限期整改或由业主大会委托，由居委会代行履职，并配合乡街（村居）推动业主委员会换届选举。

21. 创新物业矛盾纠纷化解机制。推进物业纠纷巡回审判常态化。组建有经费保障、有调解场所、有专职人民调解员的物业纠纷调解中心，调处专业性较强的物业纠纷。在乡街（村居）建立有兼职人民调解员的物业纠纷调解办公室，调处一般物业矛盾纠纷。按照不低于50%的比例，在小区依托小区党支部、业主委员会，搭建议事协调平台，及时化解物业矛盾纠纷。形成矛盾纠纷初发时及时介入、简易纠纷就地调处、专业问题提交专业调解机构、疑难复杂问题专家介入协力调处的工作局面。

## **五、保障措施**

**（一）加强组织领导。**区级成立大排查、大整治、大提升攻坚行动领导小组，协调解决工作推进中的重点难点问题。领导小组办公室设在区住房城乡建设交通局，建立工作调

度、督查督办、考核等工作机制。各乡、街建立一把手负责制，成立相应的组织领导机构，结合实际细化实施方案，高标准抓好落实。

**(二)突出党建引领。**结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”总要求，深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神 和《习近平关于城市工作论述摘编》。充分发挥党组织优势，推进物业服务融入社会治理创新，大幅提升全区物业管理服务水平。建立区级直属单位党组织和物业服务企业党组织对口联系制度，将党组织工作开展情况纳入党建考核范围。

**(三)加大财政投入。**制定奖励政策，每年统筹相关经费用于“皖美红色物业”建设、物业管理工作考核奖补、行业技能竞赛、相关业务培训、物业服务质量和业主委员会履职评估各项工作，对承担社会责任较好的物业企业给予适当奖补。鼓励 优秀企业提质创优。对历史遗留的消防设施瘫痪、地下停车库不能使用的小区基础设施改造给予支持，恢复使用功能。区财政统筹安排相关经费给予适当支持。

**(四)严格督查整改。**成立专项工作督查组，对攻坚行动 进行监督检查，对不作为、慢作为，工作不落实、措施不到位的 单位或个人予以问责。对信访投诉较多和服务质量差、群众满意度低的住宅小区，各乡、街要列出项目清单，建立包保责任制， 驻点帮助物业服务企业分析原因、查找症结，督促整改。对不作为、懒作为、慢作为的物业服务企业要坚决依法予以清退。攻坚行动开展情况和成效纳入全区目标管理绩效考核。

**(五) 加强正面宣传和舆论监督。** 加强与各类新闻媒体互动，充分利用电视、报纸、新媒体，宣传物业服务行业正面典型和小区物业管理有关政策法规。开展物业法律法规进小区和纠纷调解进小区活动，以例释法、以案释法，培育业主法纪意识、契约意识和文明意识。营造全社会关心、支持小区物业管理的良好氛围。加大对物业服务态度差、服务质量差的住宅小区曝光力度，通过舆论监督，倒逼问题整改，在全社会形成舆论监督和群众监督的强大合力。

**(六) 实行销号管理。** 各乡、街要及时汇总梳理攻坚行动工作台账和工作进展情况，实行销号管理。明确 1 名联络员，于每月 27 日前将工作开展情况及问题整改情况，报领导小组办公室，11 月 15 日前将攻坚行动工作总结报领导小组办公室。