濉政办秘〔2023〕5号

濉溪县人民政府办公室

关于印发濉溪县住宅物业管理大排查

大整治大提升攻坚行动方案的通知

濉溪镇人民政府，县政府有关部门、各有关单位：

经县政府同意，现将《濉溪县住宅物业管理大排查大整治大提升攻坚行动方案》印发给你们，请认真组织实施。

2023年1月20日

濉溪县住宅物业管理大排查大整治

大提升攻坚行动方案

为贯彻落实《中华人民共和国民法典》、住房和城乡建设部等部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）以及《中共安徽省委组织部 安徽省住房和城乡建设厅关于印发<安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案>的通知》（皖组通字〔2022〕19号）等文件要求，深入查找和整治物业管理中存在的问题，全面提升物业服务质量，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，践行以人民为中心的发展理念，全面贯彻党的二十大精神，执行国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》，落实国家、省《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》精神，围绕省委“一改两为五做到”要求，全力提升我县物业管理服务质量和水平。

二、总体目标

2023年1月-6月，在全县开展住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动，实现物业管理进一步融入基层社会治理体系，体制机制不断健全，“五方联席会议”“三方联席会议”协调机制有效运行，物业服务市场竞争机制初步形成，物业服务水平明显提升，物业信访投诉显著下降，人民群众的获得感、幸福感、安全感持续增强。

三、攻坚任务

**（一）开展大排查**

**1.全面摸清底数。**按照实施专业化物业服务、社区代管、单位自管、居民自治、无物管等类型，摸清辖区内物业服务覆盖、业主委员会组建、物业管理机构设置、物业服务企业及从业人员信息、物业服务标准及收费等情况。逐级建立社区、镇（园区）、县物业管理信息台账。（**责任单位：**县住建局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**2.开展问题排查。**坚持问题导向，全面排查物业服务企业履约、业主委员会履职、职能部门和基层社区履责中存在的问题，查找小区环境、配套设施短板，开展群众满意度调查。对突出问题，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限，及时向社会公示，接受监督。（**责任单位：**濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**（二）推进大整治**

**1.改进物业服务水平。**全面落实物业服务企业服务质量主体责任。督促物业服务企业健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，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，规范垃圾投放及清扫清运，改善居住环境。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。（**责任单位：**县住建局、县财政局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**2.健全业主委员会治理结构。**加强对业主委员会组建和换届工作的领导，提高业主委员会组建率，辖区内业主委员会组建率不低于90%。把好业主委员会成员的推荐关、审核关，业主委员会成员中党员比例不低于50%。充分发挥业主委员会作用，规范业主委员会运行，业主委员会定期向业主公布公共收益、维修资金使用、经费开支等信息，接受业主监督。建立业主委员会履职清单和负面清单，加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度。（**责任单位：**县住建局、县委组织部、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**3.推动社会治理和服务重心下沉。**进一步落实“社区吹哨、部门报到”的常态化工作机制。加强镇（园区）属地管理责任，完善物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心、司法所和社区工作者、网格员作用，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。依法落实供水、供电、供气、通信等专营单位对小区内相关设施设备的维修、养护和更新责任。建立社区牵头，县主管部门、镇（园区）、业主代表、企业参与的物业承接查验机制，其中业主代表人数不少于1/3。（**责任单位：**县委政法委、县司法局、县民政局、县发改委、县经信局、县住建局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**4.整治住宅小区违建乱象。**畅通违建举报通道，对群众举报的在建新增违法建设即查即拆，实行“严打击、零增长”。采取“自拆+助拆+强拆”相结合的方式，分社区、分小区、分类别拆除存量违法建设。将城管执法关口前移，及时受理小区居民的诉求，第一时间依法查处住宅小区内乱搭乱建、侵占公共空间等城市管理方面的违法乱象。（**责任单位**：县城管局、县自然资源和规划局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**5.加快基础设施补短板。**优先解决电梯安全、雨污混流、管网堵塞、停车场渗水、道路破损、照明缺失、消防设施老化、建筑外墙剥落等问题，尽快补齐环卫、安防、电动车充电、体育健身、景观绿化、物业管理用房等公共设施短板，提升居住品质，重塑小区面貌。（**责任单位**：县住建局、县城管局、县市场局、县财政局、县发改委、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**6.畅通物业专项维修资金紧急使用渠道。**进一步发挥物业专项维修资金使用效能，建立紧急维修事项清单和紧急维修预案制度，符合清单及预案内容的，业主委员会或社区居委会可直接申请，物业专项维修资金管理部门应简化申请程序，加快审批进度。因住宅物业共用部位、共用设施设备（供水、排水、消防、电梯）发生危及物业安全以及影响物业正常使用等紧急情况时，行业主管部门应开辟绿色通道，行业主管部门或第三方服务机构加快出具相应检测评估报告等证明材料，确保业主委员会或社区居委会能快速申请物业专项维修资金，及时消除安全隐患。（**责任单位**：县住建局、县消防救援大队、县市场局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**7.强化物业服务信息公开公示。**建立规范化、标准化物业服务信息公开公示制度，督促物业服务企业在小区和楼栋显著位置设立物业服务信息监督公示栏。在楼栋公布物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；在小区公布物业服务内容和标准、收费项目和标准、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和公共收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，同时通过网络等方式告知业主公示内容。（**责任单位**：县住建局、县市场局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**（三）促进大提升**

**1.扎实推进红色物业建设。**推动物业服务企业成立党组织，推进物业服务和物业服务企业党建全覆盖，使党的领导根植于物业管理的全过程。推进社区党组织领导下的物业管理“五方联席会议”“三方联席会议”的协调运行机制，赋予社区党组织对辖区内物业服务企业的监督管理权，推行社区“两委”与物业企业管理层“双向进入、交叉任职”。打造一批有较大影响的“红色物业”示范项目，并实行动态管理。建立县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。（**责任单位**：县委组织部、县住建局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**2.健全物业管理工作体制。**建立健全县、镇（园区）、社区三级物业管理工作体制。完善县物业主管部门行业监督指导、县政府具体负责、镇（园区）和社区具体落实、职能部门齐抓共管的工作机制，有效发挥社区基层组织和业主自治组织作用，共同推进全县物业管理工作。镇（园区）、社区明确专人具体负责物业管理相关工作。（**责任单位**：县住建局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**3.优化市场竞争环境。**开展物业服务市场秩序专项整顿，严肃查处违规收费、不履行物业服务合同、侵占公共利益、侵害业主权益等违法违规行为，情节恶劣的依法清出市场。完善物业管理招标投标制度，引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。加强使用财政性资金新建商品房等物业项目前期物业服务的招标投标监管。健全物业服务企业守信激励，失信惩戒机制，推动形成优胜劣汰的市场环境。通过制定资金奖补政策，招引服务优质、规模较大的物业服务企业。（**责任单位**：县市场局、县公共资源交易中心、县住建局、县财政局、县投资促进中心、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

四、保障措施

**1.加强组织领导。**成立濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班，县政府分管领导担任组长，县政府办公室分管领导、县住建局主要负责同志担任副组长，镇（园区），县直有关单位为成员单位，各成员单位确定攻坚行动联络员。工作专班办公室设在县住建局，负责日常工作。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、约谈、考核等工作机制，并将攻坚行动纳入各单位年度目标考核。（**责任单位**：县住建局、县委办（督查考核办）、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**2.加大财政投入。**制定资金奖励政策，提升物业服务产业的行业贡献度、招引行业龙头企业入驻发展，鼓励优秀企业服务提质创优。制定县财政分担的奖补办法或组建国有物业服务企业兜底等，对低收入群体较多的老旧小区、安置小区、保障性住房小区提供物业服务，完善基本公共设施。（**责任单位**：县住建局、县财政局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

**3.严格纪律监督。**县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班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，进行通报，移交有关部门问责。对物业管理工作中存在滥用职权、玩忽职守的违纪违法行为，进行严肃处理，涉嫌犯罪的移送司法机关。（**责任单位**：县住建局）

**4.加强舆论宣传。**加强与各类新闻媒体互动，充分利用电视、报纸、新媒体，广泛宣传小区物业管理有关政策法规。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。营造全社会关心、支持小区物业管理的良好氛围。（**责任单位**：县委宣传部、县司法局、县住建局、濉溪经济开发区、濉芜产业园、濉溪镇）

附件：1.濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班名单

2.濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动方案任务分解表

3.濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作制度

附件1

濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班名单

组 长：张 磊 县委常委、副县长

副组长：张思华 县政府办公室一级主任科员

谢东升 县住建局局长

成 员：任 影 县委组织部副部长

陈丽伟 县委宣传部常务副部长

孟凡明 县委政法委副书记

李 勇 县委办（督查考核办）一级主任科员

张银行 县发改委党组成员、铁路建设协调管理中心主任

屈 莉 县经信局副局长

张东峰 县公安局副局长

周秀红 县民政局副局长

田 原 县司法局副局长

王 祥 县财政局党组成员

杨 昂 县自然资源和规划局党委委员、总工程师

夏泽阳 县住建局副局长

王立刚 县市场局副局长

荆孝武 县城管局副局长

郜喜民 县公共资源交易中心副主任

周 军 县投资促进中心副主任

高亚军 县消防救援大队参谋

李 彦 濉溪经济开发区管委会副主任

陈华章 濉芜产业园党工委委员、社会事务部部长

魏昌森 濉溪镇党委委员、副镇长

濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班办公室设在濉溪县住建局，谢东升同志兼任办公室主任。

附件2

任务分解表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 攻坚任务 | 重点工作 | 责任部门 | 完成时限 |
| 1 | 全面摸清底数 | 按照实施专业化物业服务、社区代管、单位自管、居民自治、无物管等类型，摸清辖区内物业服务覆盖、业主委员会组建、物业管理机构设置、物业服务企业及从业人员信息、物业服务标准及收费等情况，建立辖区内物业管理信息台账。 | 县住建局（牵头单位）  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年1月底 |
|
| 2 | 开展问题排查 | 全面排查辖区内物业服务企业履约、业主委员会履职、职能部门和基层社区履责中存在的问题。建立问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限，及时向社会公示。 | 濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年2月底 |
| 3 | 改进物业服务水平 | 全面落实物业服务企业服务质量主体责任，建立物业服务投诉快速处理机制，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。 | 由市住建局统一开展三方测评，将测评结果向社会公布 | 2023年6月底 |
|
| 督促物业服务企业健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，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，规范垃圾投放及清扫清运，改善居住环境。 | 濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 |
| 4 | 健全业主委员会治理结构 | 提高业主委员会组建率。辖区内业主委员会组建率不低于90%，业主委员会成员中党员比例不低于50%。 | 县住建局（牵头单位）  县委组织部  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 1.充分发挥业主委员会作用，规范业主委员会运行。  2.建立业委会履职清单和负面清单，加大对业委会成员违法违规行为查处力度。 |
| 5 | 推动社会治理和服务重心下沉 | 进一步落实“社区吹哨、部门报到”的常态化工作机制，加强社区属地管理责任，完善物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心、司法所、社区工作者、网格员作用，积极促进物业矛盾纠纷就地化解。 | 县委政法委（牵头单位）  县司法局  县民政局  县发改委  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 依法落实供水、供电、供气、通信等专营单位对小区内相关设施设备的维修、养护和更新责任。 | 县住建局  县经信局 |
| 建立社区牵头，县主管部门、镇（园区）、业主代表、企业参与的物业承接查验机制，其中业主代表人数不少于1/3。 | 濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 |
| 6 | 整治住宅小区  违建乱象 | 1.畅通举报通道，对在建新增违法建设即查即拆。  2.采取“自拆+助拆+强拆”相结合的方式，分社区、分小区、分类别拆除存量违法建设。  3.将关口前移，及时受理小区居民的诉求，第一时间依法查处住宅小区内乱搭乱建、侵占公共空间等城市管理方面的违法乱象。 | 县城管局（牵头单位）  县自然资源和规划局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 7 | 加快基础设施补短板 | 解决公共设施短板，提升居住品质，重塑小区面貌。 | 县住建局（牵头单位）  县城管局  县市场局  县财政局  县发改委  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 长期推进 |
| 8 | 畅通物业专项维修基金紧急使用渠道 | 1.建立紧急维修事项清单和紧急维修预案制度。  2.因住宅物业共用部位、共用设施设备（供水、排水、消防、电梯）发生危及物业安全以及影响物业正常使用等紧急情况时，行业主管部门应开辟绿色通道，行业主管部门或第三方服务机构加快出具相应检测评估报告等证明材料。 | 县住建局（牵头单位）  县消防大队  县市场局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
|
| 9 | 强化物业服务信息公开公示 | 建立规范化、标准化物业服务信息公开公示制度。 | 县住建局（牵头单位）  县市场局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 10 | 扎实推进红色物业建设 | 1.推动物业服务企业成立党组织，推进物业服务和物业服务企业党建全覆盖。  2.推进社区党组织领导下的物业管理“五方联席会议”“三方联席会议”的协调运行机制，赋予社区党组织对辖区内物业服务企业的监督管理权，推行社区“两委”与物业企业管理层“双向进入、交叉任职”。  3.建立市、县两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。 | 县委组织部（牵头单位）  县住建局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 长期推进 |
| 11 | 健全物业管理工作体制 | 1.建立健全县、镇（园区）、社区三级物业管理工作体制。  2.完善县物业主管部门行业监督指导、镇（园区）具体负责、各社区具体落实、职能部门齐抓共管的工作机制，有效发挥社区基层组织和业主自治组织作用。 3.县、镇（园区）、社区明确专人具体负责物业管理相关工作。 | 县住建局（牵头单位）  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年4月底 |
| 12 | 优化市场竞争环境 | 1.开展物业服务市场秩序专项整顿。  2.完善物业管理招标投标制度。  3.加强使用财政性资金新建商品房等物业项目前期物业服务的招标投标监管。  4.健全物业服务企业守信激励，失信惩戒机制，推动形成优胜劣汰的市场环境。  5.通过制定资金奖补政策，招引服务优质、规模较大的物业企业。 | 县市场局（牵头单位）  县公共资源交易中心  县住建局  县财政局  县投资促进中心  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 13 | 加强组织领导 | 1.成立濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班。  2.镇（园区）成立相应的组织领导机构。  3.将攻坚行动纳入各单位年度目标考核。 | 县住建局（牵头单位）  县委督查考核办  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年1月底 |
| 14 | 加大财政投入 | 1.制定资金奖励政策，提升物业服务行业水平贡献度、招引行业龙头企业入驻发展，鼓励优秀企业服务提质创优。  2.制定市、县两级财政分担的奖补办法或组建国有物业服务企业兜底等，对低收入群体较多的老旧小区、安置小区、保障性住房小区提供物业服务，完善基本公共设施。 | 县住建局（牵头单位）  县财政局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 2023年6月底 |
| 15 | 严格纪律监督 | 县工作专班办公室对攻坚行动进行监督检查。 | 县住建局 | 2023年6月底 |
| 16 | 加强舆论宣传 | 加强与各类新闻媒体互动，开展物业法律法规普法宣传。培育业主责任意识、法律意识、契约意识和文明意识。 | 县委宣传部（牵头单位）  县司法局  县住建局  濉溪经济开发区  濉芜产业园  濉溪镇 | 长期推进 |

附件3

濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、

大提升攻坚行动工作制度

一、调度制度

（一）县直有关单位，镇（园区）成立住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动工作专班（以下简称工作专班），实行每周调度，找准影响物业管理工作的梗阻部位和堵点环节，及时协调解决，强力推进辖区内物业管理提升的各项工作。

（二）县工作专班办公室对大排查、大整治、大提升攻坚行动实行每日调度，对调度工作信息每日报送，督促有关政策措施和工作任务的落实。

（三）县工作专班原则上采取每半月调度和不定期调度相结合的方式，研究决定重要政策措施和制度，协调推进久推不进、久拖不决的重难点问题。

（四）综合运用现场调度、专题会议调度等方式，强化精准调度。制定“问题、责任、措施、时限”任务清单表，根据任务清单建立工作台账，挂图作战，闭环销号。

二、督查督办制度

**（一）督查督办方式**

1.定期督查与随机抽查相结合。县工作专班办公室对各单位工作开展情况进行每周督查，并结合工作实际开展“四不两直”方式抽查，及时了解和掌握工作进展情况，并将督查情况上报工作专班组长和副组长，通报相关成员单位。

2.工作专班成员单位联合督查督办。工作专班办公室统一组织相关成员单位开展联合督查，必要时邀请新闻媒体参加，加大督查督办力度。

3.媒体参与督查督办。对有关重点问题进行督查时，邀请新闻媒体参与，增强督查工作的社会参与度和工作透明度。

**（二）督查督办程序**

1.督查事项的办理。对于督查督办事项，承办单位需在规定时限内办结，并在办结后1个工作日内反馈；无明确时限要求的，原则上1周内办结，最长不超过1个月。

2.督查事项的催办。工作专班办公室督查事项下达后，及时跟踪了解办理情况，采取电话催报、逐件催办、实地督办、暗访核查等形式适时进行催办，以确保工作进度和质量。

3.督查事项的反馈。按照“交必办、办必果、果必报”的工作原则，承办单位要严格按照督查要求，按时反馈督查情况，办理结果以书面形式上报，工作专班办公室及时做好汇总、通报、归档等工作。

**（三）督办结果运用**

出现未按时完成督办事项并未按时报送材料的，视情节给予通报、约谈、问责等，并与镇（园区）和职能部门年度目标考核相结合。

三、约谈制度

**（一）约谈对象**

工作专班办公室约谈未履行职责或履行职责不到位的镇（园区）及县直有关部门，对其进行告诫谈话、指出问题、责令整改。

**（二）约谈程序**

镇（园区）及县直有关部门有下列情形的可进行约谈：

1.贯彻落实中央、省、市有关重大决策部署不力，造成不良影响的，工作专班组长约谈单位主要负责人和分管负责人；

2.未按职责履行监督检查、督查督办、行政执法、问题整改，造成不良影响的，工作专班办公室约谈单位分管负责人和相关责任人；

3.对上级部署的工作任务和领导交办、指示、批示事项落实不力的，工作专班办公室约谈单位分管负责人和相关责任人；

有必要进行约谈的，向拟约谈单位发出《约谈通知》，告知约谈人关于约谈的事由、方式、时间、地点、参加人员等事项。

**（三）约谈处理**

对按期落实处理意见和整改要求的，不再处理；对超期或者落实不到位的，将报经工作专班组长同意，全县通报批评。

四、考核制度

**（一）考核实施**

工作专班办公室负责制定考核标准和细则，对镇（园区），濉溪县住宅物业管理大排查、大整治、大提升攻坚行动领导小组各成员单位工作开展情况进行考核。

**（二）考核方式**

1.由镇（园区），各成员单位对照考核标准对相关工作进行自评计分。

2.由考核组对自评结果结合目标责任和日常工作进行复查复核，形成书面报告。

**（三）考核运用**

将攻坚行动纳入各单位年度目标考核。