

涡阳县住宅物业管理服务整治提升行动方案

为充分发挥基层党建引领作用，深入推动我县物业领域矛盾纠纷源头治理，提升我县住宅物业管理服务水平，提高群众满意度，按照《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》《亳州市住宅物业管理服务整治提升行动方案》要求，结合我县物业管理提升三年行动计划，制定本行动方案。

一、工作目标

坚持党建引领、落实属地管理、加强行业监管、凝聚治理合力，从即日起到 2023 年年底，在全县开展住宅物业管理服务整治提升行动。全面排查物业领域存在问题，集中开展整治攻坚，建立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，实现物业管理服务水平明显提升、居民投诉显著下降。到 2023 年年底，力争实现物业服务、党的工作全覆盖，业主委员会组建率达 85%以上。

二、工作任务

（一）健全物业管理工作机制

1. 坚持顶格推进。建立党委、政府一把手负责制，主要领导亲自安排、亲自部署。成立物业管理工作领导机构，依托“皖美红色物业”联席会议机制，组建专班，建立健全工作机制，将住宅物业管理服务此次专项行动纳入相关责任单位年度目标考核。

（责任单位：县委办公室、县政府办公室、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处，县直有关单位）

2. 落实属地管理。相关街道要将住宅小区物业管理纳入社区建设和社区治理体系，实现物业服务全覆盖。街道、社区党组织要指导、协助监督辖区内小区物业日常管理活动、物业企业按合同履约尽责，指导业主大会的召开、业主委员会的选举，监督管理业主委员会日常工作，处理物业管理矛盾纠纷等问题。（责任单位：城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

3. 推动“执法进小区”。实行城市综合管理向小区延伸，厘清小区执法事项，明确部门管理责任，形成小区治理合力。落实执法责任单位和责任人信息公开，强化部门协作，实行常态执法、定期执法，及时查处小区内占用疏散通道和消防通道、违规装修、高空抛物、乱搭乱建、违规经营、毁绿种菜、噪音油烟污染、侵占公共空间、电动车乱停乱放和飞线充电，以及损坏、挪用、拆除消防设施器材等行为。（责任单位：县城市管理局、县公安局、县自然资源和规划局、县住房和城乡建设局、县市场监管局、县消防救援大队、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（二）推进“皖美红色物业”建设

4. 坚持党建引领。相关街道要把“皖美红色物业”建设工作纳入党的建设总体部署，纳入党组织书记抓基层党建述职评议考核，并作为年度综合考核的重要内容。县委组织部要发挥牵

头抓总作用，加强统筹协调、工作指导和督促落实。县住建局（住房发展中心）要履行监管和党建责任，具体组织推动“皖美红色物业”建设工作，召开“皖美红色物业”建设工作联席会议，定期研究解决工作推进中的重难点问题。实现小区（网格）、物业服务企业党的工作全覆盖，推动建立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。（责任单位：县委组织部、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

5. 开展机关干部进小区活动。落实主题教育部署，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。开展机关单位包保住宅小区工作，帮助小区解决突出问题。党员干部要带头缴纳物业费，对无正当理由拒不缴纳的，县委组织部和相关单位党组织及时进行通报并责令整改。〔责任单位：县委组织部、县直各单位，各镇街党（工）委、人民政府（办事处）〕

（三）提升基层治理水平

6. 推动城市管理服务向居住社区延伸。加强城市管理与街道社区网格化管理、城乡社区基层治理体系对接，形成齐抓共管的大物业工作格局，共同推进住宅小区物业管理服务工作。（责任单位：城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

7. 规范业主委员会管理。依法依规加快推进召开小区业主大会，成立业主委员会。街道党组织要加强业主委员会人选把关，

鼓励党员干部进入业主委员会，优化业主委员会人员配置，党员比例一般不低于 50%，支持符合条件的社区“两委”成员兼任业主委员会成员；要规范业主委员会行为，定期对业主委员会履职情况组织评估，开展业主委员会换届和业主委员会主任离任审计，加大对业主委员会及其成员违法违规行为的查处力度，提升业主委员会履职规范化水平。同时，要领导不具备成立业主委员会的小区组建物业管理委员会。（责任单位：县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

8. 引导业主参与小区自治。将物业管理与社区党建、城市文明创建等工作结合起来，加强对小区居民宣传教育，提升居民对物业管理的认知度，引导广大业主遵守小区管理规约，自觉缴纳物业费，维护小区公共秩序，形成人人参与物业管理的浓厚氛围。

（责任单位：县委宣传部、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（四）开展住宅小区问题专项排查整治

9. 建立小区问题排查清单。坚持问题导向，全面排查小区物业服务覆盖、业主委员会组建、党的工作覆盖情况，以及物业服务企业履约、物业收费内容和标准、业主委员会履职、职能部门和基层社区履职中存在的问题。全面掌握在管、失管小区信息，查找小区环境卫生、公共秩序安全等方面存在的短板，开展业主物业问题投诉受理和满意度调查。对排查出来的问题分类建档，制定《住宅物业服务问题整治工作台账》，形成问题清单、责任

清单、整改清单，明确责任单位、整改时限，及时向所在小区公示，接受业主监督。（责任单位：县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

10. 推进小区基础设施改造。开展小区基础设施排查工作，重点排查房屋质量、雨污管网、地下车库、电梯、供水、供电、燃气、消防、外墙脱落等安全隐患，明确责任主体，列出整改期限。对于政府安置还原小区，属地政府和建设单位要切实负责，落实维修主体责任，统筹安排维修费用；对于商业开发小区，要充分发挥物业维修资金作用，及时维修损坏的设施设备。（责任单位：县住房和城乡建设局、市场局、消防救援大队、县住房发展中心、供电公司、国投集团，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

11. 提升维修资金使用便利化水平。建立住宅小区共用部位、共用设施的年度修缮计划、维修项目清单和维修资金使用机制，细化紧急维修事项清单和维修资金使用流程，简化申请程序，加快审批进度，充分发挥物业专项维修资金使用效能。完善维修资金管理信息系统，方便业主查询。（责任单位：县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（五）妥善化解物业管理服务矛盾纠纷

12. 妥善化解物业管理服务矛盾纠纷。畅通投诉受理渠道，完善县、街道、物业企业三级电话公示制度。压实街道、社区、业主委员会矛盾纠纷化解责任，明晰行业主管部门调解职责，建

立多元化物业纠纷调处机制。建立由物业管理行政主管部门、司法行政主管部门、公安机关、人民法院、人民调解委员会和街道、社区、业主委员会等多方参与的多元化解格局。创新物业矛盾纠纷化解模式，发挥社区基层组织和业主自治组织作用，通过召开小区议事会、恳谈会，广泛收集居民群众意见建议，推进物业管理纠纷在属地化解。（责任单位：县住房发展中心、县公安局、县司法局、县法院，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（六）提升物业服务水平

13. 整治物业企业履约不到位。督促物业服务企业按合同履行，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。督促物业服务企业落实信息公开制度，多渠道向业主公开物业服务信息。扎实开展物业服务质量评估和信用评价，完善物业服务企业星级考核机制，细化考核标准，建立物业“分层次、分类别”考核机制。强化评价结果应用，按照“优管多得、劣管少得”的原则，推行物业费收缴浮动制试点。严肃查处违规收取费用、侵占公共利益、扰乱市场秩序等违法违规行为。对于年度综合考核落后、群众满意度低的小区物业企业，按照 3%—5%的比率予以清退。对于严重违约、失信，甚至违法违规的小区物业企业，要依法处罚，推动形成优胜劣汰的市场环境。（责任单位：县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

14. 提升物业服务专业化水平。发挥示范引领作用，积极招大引强，引进规模大、品牌优的全国百强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。制定奖励措施，对于考核成绩优秀、群众满意度高的物业企业，给予适当物质奖励，所需费用纳入同级财政预算。强化物业人才队伍建设，通过多种方式提升物业管理服务人员层次。建立和完善公开透明、质价相符的物业服务市场机制，推动物业服务专业化、规模化、品牌化发展。（责任单位：县住房发展中心、县财政局，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

15. 建设物业管理服务信息化平台。推进物业管理信息化平台管理，依托信息化平台，采集物业管理服务基础信息和过程信息，推动街道、社区、业主委员会、物业服务企业及业主实现数据共享。建立业主电子表决系统，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：县住房发展中心、县财政局、县数据资源局，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

三、保障措施

（一）加强组织领导。成立县住宅物业管理工作领导小组，县政府主要负责同志任组长，县政府分管负责同志任副组长，各街道、县直有关单位主要负责同志为成员；领导小组办公室设在县住房发展中心，负责物业管理服务日常工作。（责任单位：县直

有关单位，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（二）强化监督考核。县住宅物业管理工作领导小组对整治提升行动工作进行监督检查，县住房发展中心将该项监督检查纳入行业监督检查计划，县绩效评价中心配合，采取“四不两直”暗访等形式开展督查。对未按期完成任务、工作不落实、工作成绩差、措施不到位的单位和个人进行通报，问题严重的移交有关部门追责问责。（责任单位：县绩效评价中心、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（三）加强舆论宣传。召开全县物业管理服务整治提升动员大会。充分利用电视、报纸、网络、融媒体，主动广泛宣传物业管理法律法规及相关政策。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。加大媒体曝光力度，引导社会各方及广大业主积极参与整治提升行动，对工作不主动、成效不明显，群众反映问题得不到及时处理的企业、单位、个人，坚决予以曝光。（责任单位：县委宣传部、县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

（四）实行销号管理。对照物业管理服务提升行动内容要求，县直有关单位按照工作职责，建立工作台账，实行清单化管理。领导小组办公室实行月调度制度，对县直有关单位、相关镇街工作进展情况和存在问题进行月通报。县直有关单位、相关镇街要及时汇总梳理本领域本地区整治提升行动工作台账和工作进展情况，实行销号管理，并明确 1 名联络员，于每月 5 日前梳理汇

总上个月整治提升行动问题处置情况，并于 12 月底前将整治提升行动工作总结报县住房发展中心。（责任单位：县住房发展中心，城关街道、星园街道、天静宫街道党工委、办事处）

- 附件：1. 涡阳县住宅物业管理工作领导小组成员名单
2. 涡阳县住宅物业管理服务整治提升考核任务清单
3. 涡阳县住宅物业管理区域信息台账
4. 涡阳县住宅物业服务问题整治工作台账
5. 涡阳县住宅物业管理服务整治提升行动任务清单

附件 1

涡阳县住宅物业管理工作领导小组成员名单

组 长：	丰霄寒	县委副书记、县政府县长
副组长：	栗怀忍	县政府副县长
成 员：	徐 峰	县委办副主任、县绩效评价中心主任
	赵曼丽	县政府发展研究中心主任
	邓晓雷	县委组织部副部长
	李心强	县委宣传部副部长
	李 亚	县委政法委副书记
	燕化军	县发展改革委主任
	宋 丰	县公安局副局长
	祝 礼	县住房和城乡建设局局长
	翟保明	县民政局局长
	张 雷	县司法局局长
	韩 桂	县财政局局长
	董金平	县自然资源和规划局局长
	郭建华	县市场监管局局长
	充学玲	县城市管理局局长
	沈爱军	县消防救援大队大队长
	刘 雷	城关街道党工委书记、办事处主任

徐 刚 星园街道党工委书记、办事处主任
王长杰 天静宫街道党工委书记、办事处主任
狄 杰 县住房发展中心主任
李 永 涡阳国有资本投资运营集团有限公司董事长
姚庭镜 涡阳县供电公司总经理

县住宅物业管理工作领导小组办公室设在县住房发展中心，狄杰同志兼任办公室主任。领导小组和办公室主任职务如有变动，由接替同志自然替补，不再另行发文。

附件 2

涡阳县住宅物业管理服务整治提升考核任务清单

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
1	坚持顶格推进	成立物业管理领导小组，组建工作专班，建立调度、督查督办、约谈、考核等工作制度。	县委办公室、县政府办公室、县住房发展中心，相关街道	2023 年 9 月底前
2	落实属地管理	街道、社区要指导、协助监督辖区内小区物业日常管理活动、物业企业按合同履约尽责。	相关街道	2023 年 9 月底前
		实现物业管理服务全覆盖。	相关街道	2023 年 11 月底前
3	推动“执法进小区”	厘清小区综合执法事项，落实执法责任单位和责任人信息公开。	县城市管理局、县公安局、县自然资源和规划局、县住房和城乡建设局、县市场监管局、县住房发展中心、县消防救援大队，相关街道	2023 年 9 月底前
		及时查处小区违法违规行为。	县城市管理局、县公安局、县自然资源和规划局、县住房和城乡建设局、县市场监管局、县消防救援大队、相关街道	常态推进

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
4	坚持党建引领	实施“皖美红色物业”联席会议制度。	县委组织部、县住房发展中心，相关街道	2023 年 11 月底前
		实现小区（网格）和物业企业党的工作全覆盖。	县委组织部、县住房发展中心，相关街道	2023 年 11 月底前
5	开展机关干部进小区活动	倡导党员干部参加业主委员会。开展机关单位包保小区工作。督促党员干部带头缴纳物业费。	县委组织部、县直各单位、各镇街	2023 年 9 月底前
6	推动城市管理服务向居住社区延伸	社区党组织每月召开小区业主委员会、物业服务企业物业管理服务提升工作民主协商议事会。	相关街道	常态推进
7	规范业主委员会管理	小区业主委员会组建率达 85%以上。	县住房发展中心，相关街道	2023 年 11 月底前
8	引导业主参与小区自治	制定住宅小区业主须知等宣传材料并进行广泛宣传。	县委宣传部、县住房发展中心，相关街道	2023 年 9 月底前
9	建立小区问题排查清单	开展排查，建立《住宅物业管理服务问题整治工作台账》，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限。	县住房发展中心，相关街道	2023 年 9 月底前建立台账，年底前完成整治，并持续推进

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
10	推进小区基础设施改造	开展排查，建立小区基础设施改造台账，明确责任主体，列出整改期限。	县住房和城乡建设局、县住房发展中心，相关街道	2023年9月底前建立台账，年底前完成整治
11	提升维修资金使用便利化水平	细化紧急维修事项清单和维修资金使用流程，简化申请程序，加快审批进度。	县住房发展中心，相关街道	2023年9月底前
12	妥善化解物业管理服务矛盾纠纷	畅通投诉受理渠道，建立健全三级投诉电话公示制度。	县住房发展中心、相关街道	2023年9月底前
		建立多元化物业纠纷调处机制。	县司法局、县法院、县公安局、县住房发展中心，相关街道	2023年11月底前
13	整治物业企业履约不到位	健全服务质量保障体系，落实信息公开制度，完善物业服务企业星级考核机制，强化评价结果应用。	县住房发展中心，相关街道	2023年11月底前
14	提升物业服务专业化水平	强化物业企业人才队伍建设，评选优秀物业管理企业和优秀物业服务小区，进行表彰和物质奖励。	县住房发展中心、县财政局、相关街道	2023年11月底前
15	建设物业管理服务信息化平台	推进物业管理服务信息化平台建设。	县住房发展中心、县财政局、县数据资源局、相关街道	2023年11月底前

附件 3

涡阳县住宅物业管理区域信息台账

填报单位（镇、街道）：

序号	小区名称	小区类别（商业开发、还原安置）	所在街道、社区	四至范围	首批交付年代（XXXX年）	建筑面积（单位：万平方米）	总户数	已入住户数	物业服务形态	业委会组建情况（有或无）	党的工作覆盖情况（成立或未成立）	物业服务企业及负责人	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. 居民自管，4. 无物管。

附件 4

涡阳县住宅物业服务及设施、秩序问题整治工作台账

序号	小区名称	所在 县区	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

附件 5

涡阳县住宅物业管理服务整治 提升行动任务清单

(第一批)

一、县委组织部

1. 牵头县住建局（住房发展中心）、街道组织推动“皖美红色物业”建设，指导督促小区（网格）、物业服务企业成立党支部，实现小区（网格）、物业服务企业党的工作全覆盖，推动建立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。

2. 牵头开展机关干部进小区活动，倡导党员干部参加业主委员会，参与小区物业管理。开展机关单位包保住宅小区工作，帮助小区解决突出问题。督促党员干部带头缴纳物业费，对无正当理由拒不缴纳的，及时进行通报并责令整改。

二、县委宣传部

1. 牵头广泛宣传物业管理法律法规及相关政策，结合文明创建，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。

2. 及时宣传、曝光专项行动中正反两方面典型案例，引导群众支持、配合专项整治工作，激励、警示专项行动工作人员。

三、县政办

与属地街道相互配合，牵头财政局、住建局、自规局、国投集团等单位对拆迁安置政策中 6 平方商业用房收益进行核准兑现，统筹推进解决安置小区维修资金、物业费收缴难问题。

四、属地街道

1. 组织召开业主大会，成立业主委员会，规范业委会管理，监督指导业主大会、业主委员会履职，不具备业主委员会成立条件的暂时组建物业管理委员会；住建局（住房发展中心）指导配合。

2. 牵头构建“大物业”工作格局，把物业管理与小区治理，城市管理有机结合，推动规范解决物业费收缴工作。

3. 与住建局（住房发展中心）配合，牵头相关部门做好辖区内小区物业领域投诉处理及矛盾纠纷化解工作。

4. 与县政办相互配合，牵头财政局、住建局、自规局、国投集团等单位对拆迁安置政策中 6 平方商业用房收益进行核准兑现，统筹推进解决安置小区维修资金、物业费收缴难问题。

5. 会同自规局、城管局、住建局等单位共同做好违法建设的发现、制止、处置、执法工作，逐步减少违法建设存量，严控违法建设增量。

五、住建局（住房发展中心）

1. 牵头属地、相关单位开展小区问题专项排查整治，对小区基础设施、管理服务等方面的问题进行全面排查，全面掌握在管、

失管小区信息，对排查出的问题分类建档，完善《住宅物业管理区域信息台账》《住宅物业服务及设施、秩序问题整治工作台账》，分类推进解决。

2. 牵头相关部门推进解决专项维修基金无人认缴等相关问题，规范维修基金认缴，细化紧急维修事项清单和维修资金使用流程，完善维修资金管理信息系统，优化申请程序，加快审批进度，充分发挥物业专项维修资金使用效能。

3. 会同司法局，严格依法依规，厘清小区执法事项，明确部门管理责任，落实执法责任单位和责任人信息公开。

4. 完善物业服务企业星级考核机制，细化考核标准，建立物业“分层次、分类别”考核机制，加强对小区物业企业的监管巡查，督促物业企业按合同履约尽责，强化考核结果应用，提升物业服务水平。

5. 会同自规局、城管局、属地街道等单位共同做好违法建设的发现、制止、处置、执法工作，逐步减少违法建设存量，严控违法建设增量。配合开展“执法进小区”活动。

6. 与属地街道配合，牵头相关部门做好辖区内小区物业领域投诉处理及矛盾纠纷化解工作。

六、发改委

1. 会同住建局制定、调整、发布物业公共服务收费政府指导价标准，实施按质定价、分级收费。结合县住建局服务质量等级年度考评结果或建议，按相关规定办理或调整收费备案登记并核

发服务价格登记证等工作。

2. 牵头属地街道、住建局、供电公司等，对全县有电改需求的小区进行全面摸排，分类推进整改。

七、司法局

会同住建局，严格依法依规，厘清小区执法事项，明确部门管理责任，落实执法责任单位和责任人信息公开。

八、供电公司、供水公司

牵头制定供电、供水应急保障机制，有问题及时解决，有故障及时排除，确保居民供电、供水稳定。

九、市场局

制定物业服务企业的价格监管和电梯检查工作机制，对物业服务企业擅自提高收费标准、违规增加收费项目、物业收费未及时公示、电梯未按期维保、小区内无照经营等违法行为开展专项检查，配合开展“执法进小区”活动。

十、消防救援大队

牵头住建、公安、属地街道等单位建立消防协作机制，梳理排查全县小区消防隐患，重点排查高层民用建筑电动车乱停乱放、飞线充电，损坏、挪用、拆除消防设施器材，占用疏散通道、消防通道等行为，监督指导物业服务企业落实消防安全责任，及时消除安全隐患；完善消防安全日常巡查制度，加强相关职能部门在消防监督检查、火灾隐患核查、火灾事故调查、违法行为处罚等方面的协作，加强信息互联互通，实现信息共享，强化问题

整改。配合开展“执法进小区”活动。

十一、公安局

将小区治安纳入社会治安防控体系，严厉打击物业房产领域中的各种犯罪行为，营造良好的小区治安和维权环境。

十二、自然资源和规划局

会同住建局、城管局、属地街道等单位共同做好违法建设的发现、制止、处置、执法工作，逐步减少违法建设存量，严控违法建设增量。配合开展“执法进小区”活动。

十三、城市管理局

会同自规局、住建局、属地街道等单位共同做好违法建设的发现、制止、处置、执法工作，逐步减少违法建设存量，严控违法建设增量，全力推进“执法进小区”活动。

十四、绩效评价中心

对各单位工作开展、任务完成、协作配合等情况开展明察暗访，并将结果报组织部门、纪检监察部门备案。对作风不实、工作不力的单位和个人及时通报批评。