

文件

建房〔2023〕66号

关于印发《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》的通知

各市委组织部，各市住房和城乡建设局、发展和改革委、公安局、民政局、司法局、财政局、人力资源和社会保障局、自然资源和规划局、城市管理局（城管执法局）、市场监督局、国防动员办、政府信访局，各市消防救援支队，合肥、阜阳市住房保障和房产管理局（房屋管理局），亳州市住房发展中心，宿州市房产管理

服务中心，合肥市林业和园林局：

现将《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》印发给你们，
请结合各地实际，认真抓好贯彻落实。



安徽省住宅物业管理服务提升行动方案

为深入推动物业领域矛盾纠纷源头治理，规范物业管理行为，提升服务质量，切实降低物业投诉率、提高群众满意度，促进物业服务市场健康发展，针对物业管理服务领域存在的突出问题，决定以住宅物业为主体，结合推进“皖美红色物业”建设，在全省范围内开展物业管理服务领域突出问题集中整治和提升行动，制定如下方案。

一、主要目标

从即日起到年底，在全省开展住宅物业管理集中整治提升攻坚行动。在全面排查的基础上，开展“六整治、六提升”，以提升业主满意度为目标，以物业服务为切入点，着力解决群众天天有感的关键小事。着力推动物业领域矛盾纠纷源头治理，着力健全物业管理体制机制，实现居民物业管理服务投诉显著下降，物业服务水平明显提升，物业市场秩序持续优化，物业管理与基层社会治理深度融合，人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强。

二、攻坚任务

（一）开展大排查

部门联动协同，分级负责，“横向到底、纵向到底”，全省一张表，全面排查物业服务领域存在的突出问题。

1. 摸清在管失管小区底数。全面摸清物业管理区域划定情

况，物业服务覆盖、业主委员会组建、党的工作覆盖情况，以及物业服务企业及项目负责人信息、物业服务标准及收费等情况，对失管小区一并进行摸底，制定《住宅物业管理区域信息台账》（见附件1），全面掌握辖区内在管失管物业小区信息。

2. 找准存在的问题。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、职能部门和街道社区履责中存在的问题。查找小区环境卫生、配套设施、治安风险隐患、公共秩序安全等方面存在的短板，开展业主物业服务问题投诉受理和满意度调查。对排查出的问题分类建档，制定《住宅物业服务问题整治工作台账》（见附件2），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。

（二）推进大整治

各级各部门上下联动，合力攻坚，围绕排查出的问题，全省一张图，开展集中整治攻坚行动，彻底解决当前住宅物业管理服务的突出问题。

1. 整治物业服务企业履约不到位。加强物业服务企业履约监管，督促物业服务企业按合同履约，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和信用评价，强化评价结果应用。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，依法清出市场。

2. 整治业主委员会履职不到位。科学划定物业管理区域。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。规范业主委员会行为，压实督促物业服务企业履行物业服务合同、信息公开等职责，接受业主监督。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查处力度。

3. 整治有关单位履责不到位。厘清住宅小区物业管理执法事项，明确部门监管责任，落实执法责任单位和责任人信息公开规定，强化部门协作，提高住宅小区物业管理执法和服务效能。推动开展综合执法，对住宅小区内违规装修、高空抛物、乱搭乱建、乱堆乱放、乱挖乱设、乱伐乱砍、毁绿种菜、侵占公共空间、电动车自行车违规停放及充电、占用堵塞封闭疏散通道和安全出口、建筑消防设施设备维护保养不及时，专兼职消防队和微型消防站实体运行不到位，以及损坏、挪用、拆除人防设施器材，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。落实街道、社区对业主委员会选举、换届、履职等的监督和指导责任。畅通居民信访投诉渠道，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。

4. 整治房屋质量和配套设施建设不到位。优先解决电梯和机械式停车设备（立体车库）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。

5. 整治矛盾纠纷化解不到位。压实街道、社区、业主委员会矛盾纠纷化解责任，明晰相关行业主管部门调解职责，发挥基层综治中心、司法所和社区工作者、网格员等作用，多渠道收集居民反映的物业管理问题，形成清单化闭环式管理制度，分类分级处置物业管理纠纷。

6. 整治当地排查发现的其他突出问题。各地要结合实际，对在大排查中发现的本地物业服务领域存在的其他突出问题进行认真、有针对性的全面整治。在确保找准问题的前提下，使排查出的所有问题一个不落的得到全面有效的整治。

（三）促进大提升

持续推进“皖美红色物业”建设，全省“一盘棋”统筹，建立健全全省物业管理长效机制，不断提升我省住宅物业管理服务质量和服务水平。

1. 提升物业服务专业化水平。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。进一步完善物业服务企业

信用评价体系，建立健全守信联合激励和失信联合惩戒机制。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。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。

2. 提升业主委员会履职规范化水平。落实“皖美红色物业”建设关于业主委员会组建要求，确保年底全省住宅小区业主委员会组建率不低于70%。以县（区）为单位制定业主委员会成员候选人负面清单，并建立资格联审机制，把好业主大会筹备组、换届小组、业主委员会成员候选人的推荐关、审核关和选举组织关，确保业主委员会成员质量。指导督促定期公开业主委员会决定、经费收支等信息，推动业主委员会公开透明履职。建立业主委员会成员任前统一培训、任中定期培训等制度，帮助提高守法意识和履职能力。建立健全业主委员会履职评估和工作述职制度，促进业主委员会规范运行。

3. 提升基层治理现代化水平。推动城市管理服务向住宅小区延伸，加强城市管理与网格化服务管理、基层社会治理体系对接。推进“智慧安防小区”建设，依法明确专业运营单位职责，落实专业运营单位对物业管理区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。建立健全社区党组织领导下的小区党支部、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。对街道、社区物业管理工作人员进行政策法规培训，指导规范业主自治组织建设。形成齐抓共管的

大物业工作格局，共同推进住宅小区物业服务管理工作。

4. 提升物业管理信息化水平。加快推进省市县一体的物业管理信息化平台建设，依托信息化平台，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住人员信息、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。

5. 提升多元化解物业纠纷水平。按照“一般纠纷不出社区、复杂问题不出街（镇）、重大疑难问题不出辖区”的原则，健全物业管理纠纷化解体制机制，完善调解组织建设，建立由物业管理行政主管部门、司法行政部门、人民法院和街道、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，推进物业管理纠纷属地化解。

6. 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。

三、保障措施

(一) 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》，把理论学习、调查研究、推动发展、检视整改等贯通起来一体推进。在聚焦解决物业管理服务具体问题的同时，推动解决一类问题。认真落实《安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案》要求，充分发挥党组织优势，强化党建引领，推进物业服务融入社会治理创新，打通社会治理神经末梢，解决群众身边关键小事，大幅提升全省物业管理服务水平。

(二) 加强组织领导。各地要建立一把手负责制，主要领导要亲自过问，加强对整治提升行动的组织领导。要依托“皖美红色物业”联席会议机制，成立由物业管理主管部门牵头，城管、公安、司法行政、市场监管、消防救援、国动等部门及街道办事处（乡镇人民政府）为成员的工作专班。结合实际细化集中整治提升攻坚行动方案，建立工作调度、督查督办、约谈、考核等工作制度，将此次专项行动纳入各单位年度目标考核。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，将党建工作开展情况纳入党建考核范围。省物业管理联席会议将对各地工作开展情况进行督查、通报。

(三) 完善政策制度。加快推进物业管理立法和规范性文件立改废，补齐制度短板，建立长效机制。完善物业管理招投标制度，加强公共收益管理，引导业主委员会通过公开招标方式选聘

优质物业服务企业。制定物业服务企业信用综合评价办法，明确评价标准，组织开展全省物业服务企业信用综合评价。积极探索住宅小区物业管理体制机制创新，创新物业管理工作模式。

（四）加大资金投入。有条件的市县可制定奖励政策，鼓励优秀企业服务提质创优，提供长期稳定和高品质服务。城镇老旧小区完成改造后，有条件的小区通过市场化方式选择专业化物业服务公司接管；无法单独管理又不能联合打包的，通过组建或引入国有物业服务企业、交办公益性物业服务组织、街道社区兜底管理等形式实现物业服务全覆盖，可探索通过以奖代补等方式加大支持力度。

（五）强化舆论宣传。充分利用电视、报纸、网络、融媒体，主动广泛宣传物业管理政策法规和优秀物业项目好的经验做法。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。强化媒体舆论监督，引导社会各方及广大业主积极参与整治提升行动，形成全民参与、齐抓共管的良好局面。组织有关媒体对工作不主动、成效不明显、群众反映问题不能得到及时处理的企业、单位，坚决予以曝光。

（六）实行销号管理。各市要及时汇总梳理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。明确 1 名联络员，于每月 5 日前梳理汇总上个月度整治提升行动问题处置情况、工作亮点并及时报省专班，在 12 月底前将整治提升行动工作总结报省住房城乡建设厅。

联系人及联系方式： 颜梦婷 0551-62871994

李 康 0551-62871992

附件： 1. 住宅物业管理区域信息台账

2. 住宅物业服务问题整治工作台账

附件 1

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	所在市县(区)、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；②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；③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

住宅物业服务问题整治工作台账

序号	项目名称	所在市县(区)、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

填表说明：问题类别按照以下五类问题予以分类，在“问题类别”栏中填写“1”“2”等数字表示问题类别；在“问题内容”栏中填写具体问题描述。

(一) 卫生环境问题。1. 物业服务企业未按照合同约定落实保洁、绿化等要求，导致环境卫生差、绿色景观斑秃等。2. 物业服务企业未按照合同约定落实公共设施设备维护管理，导致路面损坏、排水系统破损或堵塞、照明设备缺损等。3. 擅自改变物业管理区域内公共建筑和公共设施用途；擅自占用或挖掘物业管理区域内道路、场地；擅自破坏或侵占公共绿地，毁绿种菜、乱堆乱放杂物；擅自乱搭乱建、乱挖乱设、乱伐乱砍等现象。4. 物业使用人违反规定饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家禽家畜。

(二) 公共秩序和公共安全问题。5. 物业服务企业未有效履行停车秩序维护职责，未健全管理制度、完善标志警示、实施档案管理。6. 物业服务企业电梯和机械式停车设备（立体车库）使用管理制度不健全，安全措施落实不到位，未按照相关法律法规和物业服务合同约定设立安全总监和安全员、对电梯和机械式停车设备（立体车库）开展定期维护保养和检验检测工作。7. 物业服务企业工作人员私自收受电梯维保单位、第三方电梯检测机构回扣签定阴阳合同，导致低价竞争带来的电梯维保不到位、虚假检测、与维保人员、检测人员勾连随意更换电梯零配件从中渔利从而导致电梯安全系数大幅下降。8. 装饰装修过程中损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构，破坏外墙立面及风貌。9. 违反人防工程维护和使用有关规定的行为。10. 消防设施、器材的配置、设置不符合要求，或者未保持完

好有效；消防控制室无人值班或值班人员未持证上岗。11.消防车道未划线标名立牌以及占用、堵塞疏散通道、安全出口、消防车通道或占用消防车登高操作场地。12.未按要求设置电动自行车集中停放、充电场所，在疏散通道、安全出口、楼梯间停放电动自行车或者给电动自行车充电。13.管道井、电缆井每层封堵不严密。14.未设立微型消防站和消防宣传角。

（三）侵占业主共有资金和违规收费问题。15.未经业主大会或相关业主授权，违规提取建筑物及其附属设施维修资金；挪用维修资金或使用不规范等。16.住宅小区公共收益未单独列账、定期公示。17.物业服务企业不执行政府定价或者政府指导价，不按规定明码标价收费的。

（四）服务不到位和不规范问题。18.物业服务企业执行“三公开”制度不到位，未将物业服务价格、内容及标准、投诉渠道及方式、公共部位收益收支情况等信息在物业管理区域显著位置公示并及时更新。19.物业服务企业在合同有效期内擅自撤离物业管理区域、停止物业服务；经合法程序解除物业服务合同，物业服务企业拒不撤离，拒不办理退出手续，拒不移交物业服务用房、监控等附属设施设备和有关资料等。

（五）其他问题。20.开发建设单位未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务。21.物业服务企业泄露业主信息，对业主进行骚扰、恐吓、打击报复、采取暴力等。22.有关单位、业委会履职不到位等。

各地可在“其他问题”的基础上增加问题类型。

