

建物发〔2023〕300号

关于印发《安庆市住宅物业管理服务提升行动方案》的通知

各县（市）区委组织部，各县（市）区住房和城乡建设（交通）

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、市场监管局、国防动员办、信访局、消防救援大队：

根据《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》要求，我们起草了《安庆市住宅物业管理服务提升行动方案》，现印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。





安庆市自然资源和规划局



安庆市市场监督管理局



安庆市国防动员办公室



安庆市人民政府信访局



安庆市消防救援支队

2023年6月29日

抄送：各县（市）区人民政府，市经开区、高新区管委会

安庆市住房和城乡建设局办公室

2023年6月29日印发

安庆市住宅物业管理服务提升行动方案

为深入推动物业管理领域矛盾纠纷源头治理，规范物业管理行为，提升物业服务水平，提高群众满意度，促进物业服务市场健康发展，针对物业管理领域存在的突出问题，结合“皖美红色物业”建设行动，决定在全市范围内开展物业管理服务提升行动，制定如下方案。

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和二十届一中全会精神，执行国务院《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》和《安庆市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的意见》精神，围绕市委“一改两为”目标要求，提升我市物业管理服务质量，提高群众满意度。

二、总体目标

自即日起至年底，在全市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，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。

三、攻坚任务

(一) 开展大排查

1. 全面摸清底数。各地要全面摸清物业服务区域划定情况，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》(附件1)，全面掌握辖区内失管物业小区信息。(责任单位：市住建局、市委组织部、各县市区人民政府<含市经开区、高新区管委会，下同>)

2. 开展问题排查。各地要坚持问题导向，从信访投诉、1584政风行风热线、12345市长热线等渠道，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。查找小区环境卫生、配套基础设施、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。对排查出的问题分类建档，制定《住宅物业服务问题整治工作台账》(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。(责任单位：各县市区人民政府)

(二) 推进大整治

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。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、季度考核、合同续签、协商定价的依据。（责任单位：市住建局、市财政局、市发改委、各县市区人民政府）

2. 整治业主委员会履职不到位。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。建立业委会履职清单和负面清单，加大对业委会成员违法行为查处力度。（责任单位：各县市区人民政府）

3. 整治有关职能部门履职不到位。厘清住宅小区物业管理执法事项，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、电动车违规停放和飞线充电、占用疏散通道和消防车通道，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。（责任单位：各市级成员单位、各县市区人民政府）

4. 整治房屋质量和配套设施建设不到位。优先解决电梯安全、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、消防设施老化、消火栓无水、加压调蓄设施管理不规范、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、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。（责任单位：各县市区人民政府）

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，形成清单化闭环管理制度，分类分级处置物业管理纠纷。（责任单位：各县市区人民政府）

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得到全面有效的整治。（责任单位：各县市区人民政府）

（三）促进大提升

1. 提升“皖美红色物业”建设水平。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。落实“皖美红色物业”建设关于业主委员会组建要求，确保年底全市住宅小区业委会组建率不低于70%。推进社区党组织领导下的物业管理“四位一体”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“皖美红色物业”示范项目，并实行动态管理。（责任单位：市住建局、市委组织部、各县市

区人民政府，）

2. 提升基层治理现代化水平。建立健全市级、县区、街道、社区四级物业管理工作体制，形成上下联动，统一协调，统筹推进的工作机制。按照“统一领导、属地管理、条块结合、以块为主、专业服务、行业监管”的原则，各县市区设立物业管理部门，街道、社区设立物业管理机构，健全工作制度，落实办公场地和经费，配备专职人员。（责任单位：市住建局、各县市区人民政府）

3. 提升物业管理政策水平。起草出台《安庆市住宅小区物业管理条例》，修订《安庆市住宅小区物业服务收费管理办法的通知》《安庆市物业服务企业信用管理办法（试行）》《安庆市综合执法进小区工作方案》。（责任单位：市住建局、市司法局、市发改委、市城市管理局、市市场监督管理局）

4. 提升物业管理信息化水平。加快推进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，推动街道、社区、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，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：市住建局、市财政局、市数据局、各县市区人民政府）

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，推进物业管理纠纷属地化解。（责任单位：市住建局、市司法局、市中级人民法院、各县市区人民政府）

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。（责任单位：市住建局）

四、实施步骤

1. 动员部署阶段（6月1日至6月15日）。在市动员部署的基础上，各县市区按照本方案要求，结合实际作进一步的教育动员部署，细化本辖区提升行动方案，要成立领导小组，召开动员大会，明确工作目标，细化工作任务。（各县<市>区提升行动方案于6月20日前报市住建局。）

2. 全面梳理排查阶段（6月16日至7月15日）。各县（市）区对照《方案》要求，结合工作实际，认真开展自查自纠，切实摸清物业管理工作底数、存在问题和安全隐患底数，指导辖区相关单位和物业服务企业做好小区规范服务，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，形成整治工作

台账，于7月15日前报市住建局。

3.全面攻坚阶段（7月16日-11月15日）。各县市区要紧盯薄弱、突出重点、包保帮扶、对照问题清单，建立闭环，逐个销号。要建立日检查、日调度制度，保障攻坚行动取得实效。市领导小组办公室负责督导各县市区按规定时限完成整改。

4.总结提升阶段（11月16日至12月15日）。针对全面攻坚阶段开展情况，各县市区及时总结经验，查找不足，巩固提升。工作开展情况总结于12月15日前报市住建局。市住建局将联合有关部门对各县市区工作开展情况进行全面考评。

五、保障措施

1.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。

2.全面统筹兼顾。紧紧围绕攻坚行动重点内容，统筹安排，协调推进。住建、公安、城管、发改、司法、市场监管、消防救援、生态环境、资规、民政、国动等部门，按照各自职能明确责任，细化分工，确保此次行动覆盖所有住宅小区，并在本辖区内组织现场观摩和经验交流，对好的做法和经验，及时总结

推广。

3. 强化舆论宣传。强化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。

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	所在区县	物业服务企业	问题类别	问题内容	整改措施进展情况	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; 消防控制室无人值守。

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。