昆都仑区加强住宅小区物业管理工作

实施方案

为进一步加强我区物业服务管理，提高物业管理水平和服务质量，改善人民群众的生活环境，建立物业管理长效机制，根据国家《物业管理条例》、《内蒙古自治区物业管理条例》等相关法律、法规，结合我区实际，制定本方案。

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，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神及习近平总书记关于城市精细化管理的重要讲话精神，依据中央、自治区、包头市物业管理法律法规，以规范物业管理行为为核心，提升物业服务质量为抓手，坚持规范提升与完善制度相结合，努力提高物业服务水平，提升居民生活品质，实现物业服务行业高质量健康发展，推动我区城市管理精细化迈上新台阶。

二、工作目标

物业管理水平直接关系到人民群众的切实利益和社会的稳定与发展，充分发挥各职能部门、各街镇及社区基层组织的作用，建立辖区内物业管理的监督、协调、考核工作体系和工作机制，实现“物业管理标准化、精细化，居住环境整洁、优美、文明、和谐、宜居”的目标。通过加强住宅小区物业精细化管理，到2020年末，对物业住宅小区进行提档升级，新增三星级标准住宅小区2处，二星级标准住宅小区 12处；一星级标准住宅小区46处； 对居委会代管小区引进准物业项目45处。物业服务综合覆盖率达到 100%、业主满意度达到95%以上。

三、工作内容及措施

(一)加大物业行业监管力度

结合《包头市昆都仑区加强物业行业监管机制工作方案》(昆府发〔2019〕33号)要求，区住建局负责全区物业管理行业指导工作，规范运行机制，完善多元化调解机制，对辖区内物业服务管理活动开展日常监督检查，加大物业管理工作考核力度，落实经济处罚及黑名单制度，推动责任落实到位。

1.规范物业管理准入工作。创造公开、公平、公正的竞争环境，加强对投标的物业服务企业资格审查，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。对新建住宅项目，开发建设单位必须严格执行前期物业招投标制度；对前期物业合同终止的既有物业住宅项目，成立业主委员会的，由办事处指导业委会招投标选聘物业企业，未成立业主委员会的，由建设单位、街道(镇)办事处应当通过招投标方式重新选聘物业服务企业；对居委会代管的老旧住宅项目，由居委会(业委会)通过民意调查选聘物业服务企业，完成招投标及选聘工作后及时签订物业服务合同并进行备案。并强化“包头市物业服务企业信用评价系统”结果的运用，对于列入黑名单的物业企业，禁止其参加我区物业项目招投标活动。同时，加强对物业项目招投标工作的监管力度，查处不招标、陪标、串标、围标、恶意降低成本价中标等违规行为，如发现以上问题，对涉事单位进行全区通报，三年内不得参与昆区范围内任何项目的招投标活动。

2.开展物业企业信用评价工作。依托包头市物业服务企业信用评价系统，区住建局负责将辖区物业企业全部纳入企业诚信体系管理，督促物业服务企业登录信用信息系统及时、完整、准确地填报、更新企业的基本信息、经营业绩等有关信用信息。推动与相关政府部门的信息共享，建立全区统一的物业服务监管评价和统计信息平台，加强企业备案管理工作，强化物业服务业发展动态监测和监管，定期向社会公布物业服务企业信用情况，完善“黑名单”制度，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，构建以信用为核心的物业服务市场监管体制。

3.推进物业服务管理标准化建设。按照《内蒙古居住服务标准》 (以下简称《标准》)，认真抓好宣传和具体落实工作，全面开展物业项目标准化管理，规范物业服务合同，建立甲乙双方监督机制，增强履约意识、规范服务行为，促进物业服务行业健康有序发展。一是对市场化物业服务项目，加快住宅小区定级评星工作，严格要求物业服务企业按照《标准》等级开展物业服务。二是对准物业服务项目，严格要求物业服务企业执行准物业“有卫生保洁，有秩序维护，有维护维修”的“三个有”服务标准。三是对居委会代管项目，相关街镇牵头，通过收取卫生费及政府补贴的方式，聘用保安、保洁人员，达到“有卫生保洁，有秩序维护”的服务标准，最终实现居民住宅无死角管控。

4.畅通物业投诉渠道。 由司法局牵头，各街镇、住建局配合，成立“昆区物业纠纷人民调解委员会”，建立调解专家库、聘用物业纠纷人民调解员，调动社会力量积极参与物业纠纷化解工作，充分发挥法律手段在物业服务纠纷处理中的积极作用，构建社区调解、行政调解、司法调解及仲裁、诉讼相互衔接的服务纠纷解决工作模式。

(二) 强化属地管理责任

按照《昆都仑区“住宅小区物业管理质量提档升级”工作方案》(昆党办发〔2018〕45号)要求，推进物业管理工作重心下移，将物业管理纳入社区综合治理和公共服务范畴，各街镇负责明确相应的承办机构，统筹管理、协调本辖区物业服务管理的有关工作，负责辖区内物业项目的监督考核工作，指导社区居委会(工作站)开展物业管理日常工作，保障物业管理工作顺利实施。

1.落实职责部门联动机制。对于辖区内物业管理重点问题、难点问题，相关街镇组织召开物业管理联席会议，联席会议召集人应根据议题内容，明确会议时间、地点、需要协调的问题，组织召集相关部门参会。参会单位对问题认真研究，提出解决方案，制定具体措施，明确责任分工及解决问题的时限，并按照会议要求办理。会议集体议定后，整理联席会议记录报送领导小组备案。

2.行使监督业主委员会职责。一是确保业主委员会运作规范有序。要充分发挥业主委员会的监督协调作用，监督物业企业按照合同约定提供服务，维护业主权利，同时规范业主自身行为，履行业主义务，保障物业服务正常运行。二是明确业主委员会的权利和义务。坚决打击业主委员会不按程序决定事项、以权谋私、不交物业费或向物业公司索要财物、互相勾联、损害广大业主利益的行为，业主委员会收支情况要向全体业主进行公示，由社区居委会进行监督。尤其在特殊时期，业主委员会要有担当意识，要全力配合辖区居委会、物业公司做好应对特殊时期的各项工作。

3.推进社区物业党建联建。加强社区党组织、社区居民委员会对业主委员会和物业服务企业的监督指导，加大力度推进在业主委员会中建立党组织，符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。通过发展党员、引导物业服务企业积极招聘党员员工、选派党建指导员等方式，加强社区物业党建联建。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

4.树立居民正确缴费意识。住建局、各街镇、居委会及业主委员会积极开展各类宣传活动，倡导居民树立正确的缴费意识，主动缴纳物业管理费用，遵守小区物业规约和规章制度。对恶意拖欠物业费用的行为，由物业企业通过法律程序解决，从而提高物业缴费率。

(三)加快老旧小区整合工作

1.封闭、整合居民住宅小区。各街镇、居委会会同区住建局结合昆区老旧小区改造工作。一是对于面积较大、 出入口较多的开放式住宅小区，根据地理位置、道路走向，进行合理整合封闭，设置永久性围栏、围墙、大门、 门禁系统及配套的物业用房；二是按照社区划分原则，对零星散落的居民住宅，与周边有物业管理的小区进行整合，统一实施物业管理服务；对需要与包钢住宅小区进行整合的单体独栋住宅楼，各街镇会同区住建局与包钢房产公司积极对接进行整合，协调虹苑物业统一进行物业管理服务。三是对相邻的单体独栋、规模较小的住宅，打通原有隔墙，重新设置围栏、围墙、大门及门禁系统，统一进行封闭整合，将其规划为一个小区；对无法进行整合的，实施单独封闭管理。

2.对封闭整合的住宅小区实施物业管理。对整合封闭后的小区，积极争取上级专项改造资金，加快老旧小区环境综合治理改造工作步伐，改造完成后根据建成年代、配套设施等小区情况，引进物业公司进行市场化物业管理或准物业管理。对无法引进物业管理服务的小区，由各社区通过收取卫生费、保安费聘用保安、保洁人员进行管理，做到“有卫生保洁、有秩序维护”服务内容，不足部分由区政府补贴，最终实现居民住宅无死角管控。

3.加强老旧住宅小区装修垃圾管控。为保障老旧住宅小区环境卫生及全体业主的权益，在业主进行房屋装修时，物业企业与装修业主签订住宅室内装饰装修管理服务协议，并收取一定的装修押金，主要用于限制不及时清倒装修垃圾行为。待业主装修完毕，物业企业按协议约定要求业主及时清理装修垃圾，拒不清运的，物业企业上报辖区居委会及业主委员会，扣除装修押金用于清运装修垃圾。对于代管小区，由居委会加强装修垃圾管控工作。

(四)结合民意调查建立健全考核机制

1.加强物业管理考核制度。一是领导小组办公室下设考核小组，成员由领导小组各成员单位组成。考核小组年终对各街镇、各相关部门物业管理履职情况进行考核，考核结果进行通报，并纳入各街镇、部门年终实绩考核范畴。二是对市场化物业服务项目，区住建局牵头各街镇、社区居委会和业主委员会(居民代表)根据《标准》采取日常考核与年终考核相结合的模式，对物业服务企业、服务项目进行考核，下达整改通知单，要求物业企业对存在的问题进行整改，连续两次整改不到位的， 区住建局对其进行一定的行政处罚。三是对准物业服务项目，区住建局牵头各街镇、社区居委会和业主委员会(居民代表)，每季度进行考核，根据考核发现的问题要求物业企业进行整改，对拒不整改或整改不到位的，报领导小组批准后扣除其准物业补贴资金，并将考核结果在官方平台进行公布。四是区住建局将物业企业日常不规范行为计入《包头市物业服务企业信用评价系统》予以扣分，所扣分值进行累计，达到计入黑名单标准的，由区住建局将其列入黑名单，并进行公示。对列入黑名单的物业企业， 由社区居委会组织召开业主大会，会议表决是否继续聘任该物业服务企业。

2.落实业主满意度调查结果。 由领导小组牵头，制定居民满意度调查问卷，.由业主委员会或社区居委会每年定期对物业项目进行业主满意度调查工作。对业主满意度低于60%的物业项目，由社区居委会组织召开业主大会，会议表决是否继续聘任该物业服务企业；对业主满意度在60%-85%之间的物业项目，由各街镇牵头，组织相关单位约谈物业企业负责人，对业主满意度进行分析，要求物业企业项目负责人签订整改承诺书并限期进行整改；对业主满意度在85%以上的物业项目， 由各街镇牵头，组织相关单位、物业企业召开经验交流座谈会进行对标学习，同时对排名靠前的企业进行资金奖励。

(五)强化物业企业社会责任

物业企业需做好各类突发事件的应急预案，在特殊时期(例如发生疫情、 自然灾害等)，严格按照属地部门要求，全力做好区域内的物业服务工作。对不履行应尽社会责任的物业服务企业，住建局对其进行警告并给予处罚，并将其不规范行为计入信用评价系统。对累计两次警告的物业服务企业，社区居委会组织召开业主大会，通报其失职失责行为，并召开业主大会，如双过半(人数过半、面积过半)业主同意清退该物业企业，由各街镇牵头召开联席会议对其进行清退，并做好退出及承接工作，已被清退的物业服务企业不得参与我区物业管理服务招投标工作。

四、组织领导及职责分工

(一)组织领导

为了明确机构职责和人员，实现区政府、相关职能部门、物业行业的有机结合，经区政府同意，成立我区加强物业管理工作领导小组，组成人员如下：

组 长： 白云喜 区委常委、常务副区长

副组长：李长茂 政府副区长

赵太贤 区政府党组成员

成 员：宋 皓 区政府办公室副主任

魏 俊 昆河镇镇长

赵 俊 卜尔汉图镇镇长

张文秀 昆北办事处主任

李 伟 林荫办事处副主任

王凯英 前进办事处主任

王 彤 白云街道办事处主任

赵 波 鞍山街道党工委书记、主任

殷飞龙 友谊街道办事处主任

程 钢 少先街道办事处主任

施振民 阿尔丁街道办事处主任

刘 军 沼潭街道办事处主任

许建军 黄河西路街道办事处主任

张 勇 昆工路街道办事处主任

罗 力 市府东路街道办事处主任

樊宏强 团结街道办事处副主任

周海飞 区发展和改革委员会主任

牛世旺 区财政局局长

赵 强 区城市管理综合执法局局长

贺 青 区司法局局长

王金芬 区市场监督管理局局长

白朝晖 区城乡房屋征收和物业管理服务中心主任

领导小组下设办公室，办公室设在区住房和城乡建设局，办公室主任由白云喜同志兼任，副主任由白朝晖同志兼任，领导小组负责对《方案》贯彻情况的调查研究，及时协调工作中存在的问题，不断完善管理措施； 对全区直属相关部门、各街镇、居民委员会等单位的物业管理职能履职情况进行常规监督和年度考评。

(二) 职责分工

区住建局：负责全区物业管理活动的行业主管相关工作，指导各街镇履行物业服务管理的监管职责；依法处理物业服务管理信访投诉事项，建立区级物业服务管理行政调解一站式纠纷解决平台；负责物业服务的行业监督管理工作；负责物业管理信息化建设工作，建立完善物业服务企业信用管理机制；宣传、贯彻、执行物业管理的法律、法规和相关规定，研究制定我区物业管理行业规划及规范性文件。

各街镇：作为辖区内物业管理的牵头单位，负责协调物业管理与社区管理、社区服务的关系，协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系； 指导、监督、检查物业服务企业的日常服务行为；负责指导、审核本辖区业主委员会成立、换届工作；·监督业主大会和业主委员会依·法履行职责； 负责物业管理联席会议召集工作；协调做好辖区内物业管理工作的监督和检查。

居民委员会(社区服务站)：协助各街镇做好本辖区物业管理的落实工作，对物业企业的管理服务工作进行监督；负责协助筹备业主大会的召开、业主委员会的成立和换届等工作；指导、监督业主大会、业主委员会依法选聘物业管理企业或实施业主自治，签订物业管理服务合同，实施开展业主自治管理；对未成立业主委员会的住宅小区，负责组织实施物业管理，代行业主委员会的职责；督促检查物业服务企业和物业服务组织，落实管理服务合同，协调处理物业管理工作中的矛盾纠纷，具体调解处理物业管理方面的投诉和信访工作；对违反管理规约的行为进行协调并上报。

区综合执法局：依法查处损害、侵占物业管理范围内城市绿化的行为；依法查处在物业管理范围内违规设置户外摊点的行为；依法查处擅自设置户外广告的违法行为；依法查处未经规划批准擅自搭建的建(构)筑物或者其他设施。

区市场监督管理局：负责物业服务收费的监督检查，依法查处物业管理过程中的违法违规收费行为；负责督促物业管理企业做好明码标价收费公示工作和相关价格纠纷的调处工作；共享从事物业管理市场主体的基本信息；对未取得营业执照擅自在物业管理区域内从事经营活动的，依法监督查处。

区发改委：负责保障性住房、公租房、廉租房在政府指导价范围内的物业收费备案工作。

区财政局：负责将物业资金补贴列入年度财政预算，实行专款专用。

区司法局：负责向各街镇、居委会、区住建局等相关部门物业纠纷调解组织提供业务指导；负责物业管理纠纷人民调解委员会的业务指导和人员培训。

五、工作要求

(一)提高认识，明确责任。各部门主要领导要把加强住宅小区物业管理工作当作社会治理方面的重要工作来抓，实行“一把手”责任制，层层落实责任。建立区政府、 区住建局、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。区政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把住宅小区的物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二)密切配合，抓好整改。区住建局及相关职能部门要和各街镇协调联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时、不彻底的责任部门，有关部门要按照相关规定进行查处，确保昆区的物业项目全部达到既定标准。

(三)加强宣传，营造氛围。要开展各类宣传活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大业主了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理走向良性循环轨道。

(四)强化管理，巩固成果。相关部门要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是针对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益。