

阜新市住宅小区物业管理“全面提升年” 攻坚行动实施方案

阜住建房管〔2024〕51号

按照市委市政府确定的总体工作目标，为加快推进城市更新，进一步加强和规范我市住宅物业管理服务行为，持续改善人居环境，不断提升人民群众生活品质，确保“完善居民小区物业管理三年行动项目”民生实事工程圆满收官，结合我市实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以“坚持党的领导、坚持以人民为中心、坚持高质量发展”为基本原则；以加强城市精细化管理，提升物业服务品质为工作重心和突破点；以满足人民群众不断增长的美好生活需要，切实解决业主急难愁盼问题为出发点和落脚点。将住宅物业管理融入基层治理体系，健全业主委员会治理结构，强化物业服务监督管理，推动发展生活服务业，全面构建具有阜新特色的住宅小区共建共治共享新格局。

二、目标任务

进一步明确攻坚行动任务目标，统筹推进，多措并举，全面实现“一十双百”工程。

（一）实现红色物业覆盖率递增10%。推进物业服务企业、

住宅物业服务项目和业主委员会成立党组织，积极开展党建工作，建立党建引领下的社区居委会、业主委员会和物业服务企业协调运行机制，形成社区治理合力。

(二) 实现业主委员会(物业管理委员会) 100%全覆盖。落实街道属地管理责任，指导监督业主成立业主大会、选举业主委员会。暂不具备成立业主大会条件或业主委员会未能选举产生的，应当及时组建物业管理委员会。

(三) 实现住宅物业管理 100%全覆盖。通过招投标的方式选聘信用良好的物业服务企业，并签订物业服务合同，为业主提供质价相符的物业服务。暂不具备市场化运作条件的，由街道办事处指导监督业主委员会或物业管理委员会，委托专业队伍或单位提供以基础性服务为主，其它服务为辅的单项服务，设施设备维修可采取一事一议的方式解决。

三、责任分工

(一) 市住建局负责制定全市物业管理行业相关规范性文件；建立统一的物业管理监管与服务体系；建立物业服务标准及质量考核、信用评价体系；建立物业管理分级培训体系；指导监督县区物业行政主管部门开展日常工作；指导监督物业管理协会加强行业自律管理及从业人员培训等工作。

(二) 各县区政府负责落实“一十双百”工程任务指标，组织领导属地有关部门和单位，按照职责分工积极做好物业管理相

关工作。

（三）各县区住建局负责组织落实物业管理相关法律、法规、规章和政策；划分物业管理区域；指导监督住宅物业服务招投标活动；开展物业服务招投标备案、物业承接查验备案和物业服务合同备案；组织开展物业企业信用信息采集、认定和评定；建立物业管理服务投诉受理和纠纷调解机制；住宅物业管理相关工作的检查、考核和评比等工作。

（四）城区街道办事处负责监督检查物业服务企业日常服务；指导监督业主大会成立、业主委员会选举和换届，组建物业管理委员会；办理业主委员会或物业管理委员会备案；指导监督业主大会、业主委员会和物业管理委员会的日常工作；监督物业承接查验、物业移交和接管工作；组织召集物业管理协调会议，开展物业服务投诉、举报、纠纷调解和处理等工作。

（五）物业服务企业应当依法履行《物业服务合同》的约定，清洁卫生、绿化养护、秩序维护及共有部分日常运行维护等服务质量要达到《阜新市住宅物业服务等级标准》相对应的标准；应当切实履行安全保障义务，落实消防隐患、电梯使用、外墙脱落、渗水漏电、清除积雪和悬冰、电动车违规停放充电及各类工程施工等安全管理责任；应当主动接受物业行政主管部门和属地街道办事处指导监督。

四、保障措施

（一）完成民生实事任务。按照“完善居民小区物业管理三年行动项目”民生实事总体工作目标，补短板、强弱项，创新工作模式，加快推进“一十双百”工程全面完成。（责任单位：各县区政府；完成时限：2024年6月底）

（二）助力环境整治攻坚。按照《阜新市住宅小区综合管理工作实施方案》和《阜新市住宅小区综合管理工作检查评分表》，加大监管和巡查整治力度，综合提升住宅小区环境质量，实现精细化管理。（责任单位：各县区政府；完成时限：2024年6月底为集中整治阶段，2024年12月底为长效巩固阶段）

（三）建立物业服务标准。制定《阜新市住宅物业服务等级标准》，分级分类定制物业服务项目清单，作为衡量物业服务企业服务质量达标及物业服务收费的参考依据，实现物业服务标准化、规范化提升。（责任单位：市住建局；完成时限：2024年4月底）

（四）建立质量考核体系。按照《阜新市住宅物业服务等级标准》，听取业主、业主委员会和居民委员会意见，全面开展住宅物业服务项目等级考核评定，并将考核评定结果向社会公布。（责任单位：各县区住建局；完成时限：2024年11月底）

（五）强化市场竞争机制。根据《阜新市住宅物业服务项目招标投标管理办法》，全面实行住宅物业服务招投标。进一步规范物业服务市场竞争行为，建立市场准入机制，有效治理行业乱象；加强诉源治理，有效降低诉讼率和信访投诉率。（责任单位：

各县区住建局；完成时限：2024年5月开始长期推进）

（六）推动发展智慧物业。鼓励物业服务企业引进智慧物业管理服务平台，提升物业管理服务效力。选树5—10个住宅物业服务项目，通过典型引路，推进实现业主“在线服务、一键直达”，促进智慧物业与生活服务融合发展，不断满足业主多样化居住生活需求。（责任单位：市住建局、各县区住建局；完成时限：2024年8月底）

（七）推进城市管理延伸。通过在住宅小区显著位置公布相关部门和单位职责范围和联系方式，实现执法和职责清单进小区，及时查处各类违法违规行为，做到“基层吹哨、部门报到”，形成社区治理合力。（责任单位：各县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：2024年6月底）

（八）持续开展信用评价。有效发挥属地物业主管部门的指导监督作用，充分调动街道社区、业主委员会（物业管理委员会）主动参与的积极性，公平、公正、公开做好2024年度物业企业信用评价工作。由市住建局授予物业服务企业信用星级标识，实行信用分级分类监管。强化信用信息在住宅物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用，进一步打造“守信联合激励、失信联合惩戒”的市场环境。（责任单位：各县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：2024年11月底）

（九）落实安全管理责任。按照《阜新市居民住宅区安全管理暂行规定》，明确住宅区域安全管理主体责任，并采取有效措施，消除各类安全隐患，提高安全风险防范能力，切实保障业主生命财产安全。（责任单位：各县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：长期机制）

（十）推进设施设备移交。共用设施设备及相关管线尚未移交给专业运营单位的，开发建设单位应当承担维修、养护和更新责任。开发建设单位灭失的，按照市住建局统筹规划，由县区人民政府负责组织相关单位整改合格后，专业经营单位予以接收。逐步落实专业运营单位对相关设施设备的维修、养护和更新责任。（责任单位：各县区政府、市住建局；完成时限：长期推进）

五、具体要求

（一）组织保障。为统筹推进“全面提升年”攻坚行动各项工作，加强领导，建立长效机制，成立“阜新市住宅物业管理工作领导小组”，具体组成人员如下：

组 长：王 宇 市住房和城乡建设局局长

副组长：张金树 市住房和城乡建设局副局长

管 新 市住房和城乡建设服务中心主任

成 员：王宏春 阜新蒙古族自治县副县长

褚佳琪 彰武县人民政府副县长

刘占文 海州区人民政府副区长

任千伟 细河区人民政府副区长

芦 闯 太平区人民政府副区长

宋 阳 新邱区人民政府副区长

白一光 清河门区人民政府副区长

阜新市住宅物业管理工作领导小组下设办公室，办公室设在市住房和城乡建设服务中心，具体负责统筹调度日常工作、检查督办各县区及相关单位工作落实情况。

各县区政府要坚持以人民为中心的发展思想，将全面提升我市物业管理服务能力和水平作为保障和改善民生、创新基层治理的重要工作，加强组织领导，压实主体责任，优化机构设置，配备专职人员，加大舆论宣传，将各项工作落到实处、达到实效。

(二) 抓好典型。各县区住建局要有计划、有针对性地选择不同性质的物业服务企业和不同类型住宅小区，试点先行，总结经验，宣传典型做法，打造一批组织建设好、服务质量好、运营管理好、社会形象好的星级物业服务企业和住宅小区，通过以点带面，全面推动我市物业管理服务水平整体提升。

(三) 加强督导。“一十双百”工程作为市政府对各县区政府绩效考核任务指标，要在2024年6月底前保质保量完成。2024年5月份开始，阜新市住宅物业管理工作领导小组办公室将会同市直有关部门，采取“月调度、月通报、月考评”的方式，建立督导检查 and 绩效考核机制，并将各县区目标任务完成情况、存在

的问题和取得的成效定期上报给市委、市人大和市政府,确保“全面提升年”攻坚任务圆满完成,向全市人民交上一份满意的答卷。