

荣成市人民政府办公室
关于印发荣成市规范提升社区物业综合管理
实施方案的通知

经济开发区、威海海高园（石岛管理区）、好运角旅游度假区管委会，各镇人民政府，各街道办事处，市政府有关部门、单位：

《荣成市规范提升社区物业综合管理实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

荣成市人民政府办公室

2021年2月23日

（此件公开发布）

荣成市规范提升社区物业综合管理实施方案

为进一步理顺社区物业管理体制，明确管理职责，健全规范有序、齐抓共管的工作机制，采取切实可行、行之有效的工作措施，全面提升社区物业综合管理水平，根据《民法典》《山东省物业管理条例》《威海市物业管理办法》等法律法规，以及《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《威海“红色物业”建设三年行动计划（2021—2023）》等文件要求，结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

以构建精致、宜居、平安、和谐社区为目标，坚持“以人为本、业主自治、专业服务、政府监管”的原则，建立“党建引领、行业监管、镇街主责、社区管理”的物业管理体制，完善物业配套设施，优化矛盾纠纷调处机制，解决群众关心的社区物业管理热点、难点问题，形成与精致城市、精致社区建设相适应的行业发展新格局，营造管理有序、环境优美、治安良好、文明祥和、精致宜居的社区美好生活场景。

二、工作任务

（一）理顺管理体制

1. 市级成立领导小组加强统筹协调。成立由市政府主要负责同志任组长，分管负责同志任副组长，住建、发改、公安、民政、

财政、自然资源、行政审批、生态环境、市场监管、综合执法、联动中心、大数据中心、消防大队、社会信用中心等单位及各镇街主要负责人为成员的社区物业管理工作领导小组，为市政府临时议事协调机构，负责研究社区物业管理方针政策，决策部署社区物业管理重要工作，协调解决社区物业管理重点难点问题。社区物业管理工作领导小组办公室设在市住建局，负责社区物业管理的组织协调、监督考核等工作。

2.镇街成立物业管理办公室落实主体责任。各镇街承担社区物业管理主体责任，成立社区物业管理办公室，明确工作职责，配强工作力量，统筹做好辖区内社区物业管理工作。同时，落实网格化管理机制，2021年3月底前完成管理网格建设，明确人员、职责、服务内容，报市社区物业管理工作领导小组办公室备案（联系电话：7581349）。

3.社区组建环境和物业管理委员会抓具体落实。社区居委会于2021年4月底前组建环境和物业管理委员会，具体负责社区物业管理工作，责任落实到人，并向辖区居民公开工作职责及联系电话，积极参与社区物业管理工作，协调解决辖区内物业管理矛盾纠纷和投诉等问题。

4.住宅小区成立业主委员会强化业主自治。各镇街负责协调好物业管理与社区建设关系，指导业主大会成立和业主委员会选举工作，对社区内物业管理进行监督指导。2021年年底，所

有住宅小区都要成立业主委员会，对暂不具备成立条件的小区可组织成立物业管理委员会，作为临时机构代为履行业主委员会职责，进一步强化小区业主自治管理。业主委员会（物业管理委员会）成立后要及时报物业管理部门备案，接受业务工作指导和监督。

（二）健全工作机制

5.健全基层党建引领机制。一是抓好“红色物业”及业委会党组织建设。各镇街建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、社区网格、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，要强化对辖区业主委员会和物业服务企业党建工作的引领，指导做好党组织的组建、管理工作，成立“红色物业”党建联盟。同时，鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例，新成立或新组建的业主委员会成员党员比例不得低于60%。对于已成立的业主委员会，可通过换届、补选等方式达到党员比例要求并加快完成党组织建设。新成立的业主委员会要同步建立党组织，并将业主委员会党组织建立情况纳入业主委员会备案内容，到2021年底，全市业主委员会党组织覆盖率达到80%以上，2022年到达90%以上，2023年应建尽建，推动小区党支部书记与业主委员会主任“一人兼”。对不符合组建条件的，由镇街选派党建工作指导员，实现党的工作全面覆盖。二是抓好物业服务企业党组织建

设。各镇街每半年要对物业服务覆盖情况开展一次普查，推动业主选聘专业化物业服务企业，力争 2021 年底前全部完成。同时，要注重通过发展党员计划倾斜、招聘党员职工等方式，壮大物业服务企业党员队伍，为建立党组织创造条件，力争 2022 年物业服务企业党组织覆盖率达到 95%以上。各物业服务企业、业主委员会要在社区党组织的领导下依法依规开展物业管理活动。（牵头单位：市委组织部、市住建局、民政局，配合单位：各相关镇街）

6.健全联席会议机制。市社区物业管理工作领导小组每半年组织召开一次全体会议，就社区物业管理方面存在的问题进行分析研判，确定处理意见，抓好督办落实。健全“镇街吹哨，部门报道”机制，镇街每季度至少组织召开一次联席会议，市社区物业管理工作领导小组相关成员单位、社区居委会、网格员、物业服务企业负责人及业主委员会代表或居民代表共同参加，研究解决矛盾纠纷，对不能解决的问题，及时提报市社区物业管理工作领导小组研究处理。（牵头单位：市住建局、各相关镇街，配合单位：市物业管理工作领导小组相关成员单位）

7.健全联动配合机制。各镇街要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。市社区各自物业管理工作领导小组各成员单位要安排一名

联络员，进一步细化明确各自职责，各镇街要结合自身实际，适时邀请召集住建部门、综合执法、公安部门、居委会、网格员、业主委员会或者业主代表、物业服务企业等参加物业管理协商会议，部署推进物业管理各项工作。其中，崖头街道要于2021年8月底前启动综合执法改革试点，进一步推动城市执法管理向社区延伸，市综合执法、自然资源、住建、市场监管、公安、生态环境等部门要抽调专门执法人员成立社区执法联动机构，在崖头街道集中办公、联合执法。联动机构执法力量调度等日常工作由崖头街道班子成员负责，及时查处物业服务区域内违章搭建、私开门窗等违反城乡规划法律法规行为，擅自改变房屋用途修破坏承重结构、侵占损坏公共设施设备、任意处置垃圾等违反物业管理法律法规行为，乱堆乱放、乱贴乱画、乱扯乱挂等违反市容秩序管理法律法规行为，以及餐饮油烟污染、违反规定养动物、噪声扰民、洗车和电动自行车违规停放及充电、占用堵塞公共和消防通道等其他违法违规行为。市委组织部要结合驻区“双报到”工作机制，发挥驻区单位、在职党员优势，搭建红色堡垒、志愿服务、慈善公益等工作平台，广泛开展党员示范岗、党员责任区、党员公开承诺等活动。（牵头单位：崖头街道，责任单位：市社区物业管理工作领导小组相关成员单位）

8.健全业主委员会监管机制。探索建立业主委员会成员履职负面清单，对出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请

业主大会终止成员资格并公告全体业主。住建部门和镇街要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。对业主委员会作出的违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，镇街应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。对业主委员会未依法履行职责，严重损害业主权益的，由镇街指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。同时，加大业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。（牵头单位：市住建局、民政局、各相关镇街；配合单位：市社区物业管理工作领导小组相关成员单位）

9.健全收费调节机制。住建部门要制订完善物业服务等级标准，推广“菜单式”服务；发改部门要加强社区物业管理成本监管审查工作，并会同住建等部门建立政府指导价动态评估调整机制，每三年对物业服务价格标准进行评估调整。（牵头单位：市住建局、发改局，配合单位：各相关镇街）

10.健全物业信息共享机制。建立住建部门与不动产登记主管部门信息共享机制，在办理不动产产权过户登记时，住建部门应当提示买受人核查该物业项目物业服务费用、住宅专项维修资金和相关分摊费用缴纳情况，并为信息核查提供便利。（牵头单位：市住建局、自然资源局）

11.健全业主诉求调处机制。加强物业管理调解组织建设，

各镇街要公开社区物业管理办公室监督电话、电子邮箱等，建立完善投诉调处机制，并充分发挥基层综治中心和网格员作用，促进物业管理矛盾纠纷就地化解。市社会综合治理联动指挥中心要每月对 12345 服务热线、民心网、民生 110、智慧社区等渠道受理的社区物业管理诉求进行研判，推送属地镇街重点化解。其中，对信访投诉量大、物业管理问题突出及无物业管理小区，由镇街委派机关党员干部靠前协调负责，及时组织召开议事会议，协调化解矛盾纠纷。经协调仍未解决的，市社会综合治理联动指挥中心要督导市社区物业管理工作领导小组成员单位逐件研判，落实责任单位，明确整改时限，建立调度台账，抓好督导调度，推进“销号”管理。（牵头单位：市住建局、民政局、联动指挥中心、各相关镇街；配合单位：市社区物业管理工作领导小组相关成员单位）

（三）务实工作举措

12.建立物业信用体系。住建部门要会同社会综合治理联动指挥中心、社会信用中心及各镇街，完善物业管理类企业及个人信用信息采集、报送办法，纳入全市社会信用管理体系，2021 年 3 月底前完成物业信用体系建设。对拒不服从物业行业主管部门、属地物业管理部门管理的，业主投诉多、服务质量差、社会影响恶劣的，或因物业服务企业原因造成安全事故发生的，由物业行业主管部门或属地物业管理部门提供相关资料，报送市社会

信用管理系统予以失信惩戒。对长期拒交物业费、恶意欠费、违法建设、擅自改变房屋使用性质等违法违规行为，经生效判决或仲裁裁决确认后拒不改正的，作为失信信息，由法院和仲裁机构报送至市社会信用管理系统，依法依规开展失信惩戒。对物业服务合同纠纷案件，物业公司要先将案件提交物业纠纷人民调解委员会调解，调解不成的再诉讼，对有关案件，法院要开通诉讼绿色通道，快审快判快执行。（牵头单位：市住建局、联动指挥中心、社会信用中心、法院、各镇街）

13.严格社区物业管理奖惩制度。鼓励建设单位为其开发住宅小区物业管理提供部分经营性用房或者给予资金支持。为鼓励物业服务企业提升物业管理服务水平，设立红色物业专项奖补资金，对优秀企业给予奖补，引导物业服务企业提升管理和服务水平，提升群众满意度和幸福感。同时，建立“红灰榜”制度，对考核排名靠前及排名落后的物业服务企业分别以“红榜”“灰榜”方式定期公示，对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场。（牵头单位：市住建局；配合单位：市财政局、各相关镇街）

14.加强智慧物业管理服务能力建设。鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，提升物业智慧管理服务水平。各相关部门采集房屋、设施设备、业主委员会、物业服务企业等数据，共享

城市管理数据，汇集购物、家政、养老等生活服务数据，确保数据不泄露、不滥用，并依法依规开展数据共享应用。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集。同时，建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督，并将智慧物业建设工作列入物业管理及红色物业等考核，考核结果与奖补资金挂钩。（牵头单位：市住建局；配合单位：市社区物业管理工作领导小组相关成员单位）

15.补齐老旧小区基础设施短板。崖头街道要配合住建部门摸排城区住宅小区设施现状，住建部门要制定改造提升计划，对城区 2005 年以前建成的老旧小区，分期分批进行改造，全面提升水、电、气、暖等管网、智慧管理、绿化、停车、电动车充电以及其他功能性、休闲服务性设施，确保设施完备、功能健全。对没有物业服务用房的老旧小区，各镇街要认真摸底，制定方案，充分利用闲置房产，按照租建并举、租赁优先、新建为辅的方式，2021 年 10 月底前为相关小区提供基本的物业办公场所。（牵头单位：市住建局；配合单位：市自然资源局、财政局、崖头街道）

16.严格服务信息公开公示制度。物业服务企业应在显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目

负责人的基本情况、联系方式以及投诉电话、服务内容和标准、收费项目和标准等设施设备维保单位联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况等信息。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，并按约定价格收取服务费用，不得收取公示收费项目以外的费用。（牵头单位：市住建局；配合单位：市发改局、市场监管局、各镇街）

三、工作要求

一要强化责任落实。物业管理关系到千家万户的切身利益，对维护社会稳定、构建和谐社会具有重要意义。各社区物业管理工作领导小组成员单位要高度重视，把社区物业综合管理规范提升作为一项重要工作来抓，根据工作职责分工，进一步健全工作机制，落实岗位责任，形成工作合力，为物业管理活动高质高效实施提供保障。

二要强化督导考核。住建部门要每半年对全市社区物业管理情况进行一次全面检查，重点跟踪责任落实、机制建立、工作推进、问题解决情况，并将检查情况纳入镇街目标责任制考核。其中崖头街道按百分制4分标准赋分，其他区镇街按照百分制2分标准赋分，对推诿扯皮、造成工作重大失误的，予以通报批评，推送相关部门启动问责程序。各镇街要采取划片监管的方式，安排专人定期对社区居委会物业管理情况进行巡查，每月通报检

查情况，并将检查情况纳入物业服务企业年度考核和信用评级，与奖补资金挂钩。

三要强化舆论宣传。市住建部门要会同各镇街印发物业政策明白纸，广泛开展入户宣传，使广大业主明白自身权利和义务，树立正确的社区物业观念，增强自我约束、积极缴费、理性维权的意识。宣传部门要通过电视、报纸、微信等媒体，广泛宣传物业管理政策，形成正确的舆论导向，营造“人人参与、人人负责”的社会氛围，为社区物业管理健康发展创造良好的群众基础。