

芮政办发〔2021〕40号

**芮城县人民政府办公室
关于印发芮城县加强和改进住宅物业管理
工作（2021—2023年）实施方案的通知**

风陵渡经济开发区，各乡（镇）人民政府，县直各有关单位：

《芮城县加强和改进住宅物业管理工作（2021—2023年）实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

芮城县人民政府办公室

2021年12月20日

（此件公开发布）

芮城县加强和改进住宅物业管理工作 (2021—2023年)实施方案

为贯彻落实《山西省人民政府办公厅关于印发山西省加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划（2021—2023年）的通知》（晋政办发〔2021〕55号）和《运城市人民政府办公室关于印发运城市加强和改进住宅物业管理工作（2021—2023年）实施方案的通知》（运政办发〔2021〕55号）文件精神，切实加强和改进物业管理服务工作，推动全县物业服务水平提升，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，依据物业管理有关法律法规及住建部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）及全省“设区市无物业管理小区清零行动”要求，结合我县实际，制定本实施方案。

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，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，认真贯彻习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神，按照省委、省政府和市委、市政府及县委全方位推动高质量发展的决策部署，坚持党的全面领导，坚持服务导向，推动实现物业管理监督权、服务质量评价权、资金使用审核权下沉和物业管理与基层党建、社区治理相融合，推动物业管理矛盾化解，促进物业服务高品质多样化发展。

二、总体目标

以乡（镇）政府、县社区服务中心为主开展加强和改进住宅物业管理工作。到 2021 年底，全县开展加强和改进住宅物业管理工作的住宅小区达到 20%以上；到 2022 年底达到 60% 以上；到 2023 年底实现全覆盖。通过三年努力，物业管理体系不断健全，乡（镇）人民政府和县社区服务中心的物业管理力量和服务能力进一步增强；物业多领域综合服务品质显著提升，基本形成党组织领导、多元共建、协商共治、科技支撑、成果共享的物业管理服务新格局。

三、工作原则

（一）统一领导，综合协调。物业管理作为城市管理的重要组成部分，必须纳入基层社会综合治理的大平台，实行统一领导、统一协调。各乡（镇）政府和县社区服务中心要将物业住宅治理纳入社区建设工作范畴统筹考虑，综合协调解决物业住宅小区治理中遇到的各类问题。

（二）分级负责，属地管理。物业管理是基层社会治理的重要内容，重心在乡（镇）和社区。各乡（镇）人民政府和县社区服务中心必须充分发挥综合管理的工作优势，积极采取有效措施，进一步整合管理资源，明确责任主体，落实管理责任，强化协调服务和考核监督，真正将物业住宅小区治理工作职责落实到位。

（三）权责清晰，保障到位。各乡（镇）和县直各相关职能部门要按照权责统一的原则，科学划分物业住宅小区治理的职责。

为做好物业住宅小区治理工作提供保障。

四、主要任务

（一）下沉管理服务，推进物业管理融入基层社会治理

1. 落实乡（镇）人民政府、县社区服务中心主体责任。风陵渡经济开发区、乡（镇）人民政府、县社区服务中心加强对辖区内物业管理活动的指导监督。要指导住宅小区设立业主大会、选举业主委员会（以下简称业委会）、组建物业管理委员会（以下简称物管会），并办理备案手续；监督业委会、物管会和物业服务企业履行职责，组织开展物业服务质量评价；建立业委会换届审计制度；审核维修资金使用申请，监管小区公共收益收支情况；指导物业承接查验，督促项目有序交接，监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产；建立健全居住社区综合治理工作制度，及时解决住宅物业管理重点难点问题和信访问题，充分发挥乡（镇）、社区人民调解委员会作用。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县司法局、县信访局、县民政局、县审计局）

2. 强化社区组织协调职能。县社区服务中心要组织建立社区居委会、业委会、物管会、物业服务企业共同参与的协调运行机制。解决物业管理问题，调解矛盾纠纷；协助开发区、乡（镇）、社区对业委会、物管会履职情况、物业服务企业服务质量情况进行监督和考评。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县民政局、县住建局）

3. 落实管理部门职责。住建、自然资源、公安、应急、消防等部门要及时受理投诉举报，依据工作职责查处物业服务区域内违章搭建、违规饲养动物、消防设施器材故障或损坏短缺、电动自行车违规停放充电、占用消防通道及消防车道、擅自侵占小区共有部分经营等违法违规行。住建、城市管理、通信管理、融媒体等部门要依法督促供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位落实对物业服务区域内相关设施的维修、养护和更新责任。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县自然资源局、县公安局、县应急局、县消防救援大队、联通、移动、电信公司、县融媒体中心）

4. 加强物业管理配备。风陵渡经济开发区、各乡（镇）、县社区服务中心要配备物业管理工作人员，在社区配备或聘用物业管理专管员，协助开展物业管理、房屋安全隐患排查等具体工作。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县民政局、县应急局、县消防救援大队）

5. 强化社区联动联防。县社区服务中心、业委会、物管会、物业服务企业要配合相关部门做好流动人口登记发证、出租房屋治安管理及居民个人养犬登记工作。社区工作人员、网格员和物业服务人员要配合派出所化解矛盾纠纷、排查安全隐患和收集发现犯罪线索等。有条件、有需求的物业服务企业可在司法部门指

导下依法设立人民调解组织，引导通过调解方式化解居民矛盾纠纷。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县公安局、县司法局、县民政局）

6. 构建共建共治共享格局。依托县 12345 政务服务热线受理中心，健全投诉事项办理机制。乡（镇）、县社区服务中心要发挥居民的主体作用，组织社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位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。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县民政局、县住建局、县行政审批局）

（二）加强业委会、物管会建设，提高住宅小区自治能力

7. 加强业委会、物管会组建。乡（镇）、县社区服务中心要按照有关规定规范业委会、物管会组建、换届工作。督促建设单位对已交付专有面积过半的住宅小区提交筹备业主大会所需资料，组织指导筹备首次业主大会，组建业委会，选聘物业服务企业，终止前期物业管理。严把业委会组建的人选关、审核关，鼓励“两代表一委员”参选业委会成员。尚不具备成立业委会条件的小区，由乡（镇）、县社区服务中心牵头组建物管会，行使业主大会和业委会的职责。到 2021 年底业委会、物管会组建率达到 20% 以上；到 2022 年底达到 50% 以上；到 2023 年底达到 80% 以上。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县民政局、县住建局）

8. 明确业委会、物管会职责。业委会、物管会要严格按照《民法典》等规定明确职责范围。经业主大会决定，可行使一定额度内业主共有部分经营收益支出、住宅专项维修资金使用等权利；可聘请专职工作人员，明确工作职责和薪酬标准；维护业主合法权益，协调解决业主合理诉求；监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；在决定物业管理有关事项前，公开征求业主意见，并报告社区党组织和居委会；每年向业主公布共有部分经营收益、维修资金使用、经费开支等信息；督促业主遵守议事规则、管理规约和业主大会决议，劝阻业主违规违约行为。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县民政局、县财政局）

9. 强化对业委会、物管会的监督。乡（镇）、县社区服务中心对业委会、物管会作出的违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，应责令限期整改或者撤销其决定，并通告全体业主；对业委会不依法履行职责，严重损害业主权益的，应指导业主大会召开临时会议，重新选举；建立业委会、物管会成员履职负面清单，对出现负面清单情形的，暂停相关成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主，涉嫌犯罪的移送司法机关。

（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县民政局）

（三）分类指导各方统筹，提升物业管理服务水平

10. 扩大物业管理覆盖面。乡（镇）、县社区服务中心要组

织推动业委会、物管会选聘物业服务企业，实行专业化物业管理。结合老旧小区改造，同步鼓励物业服务企业接管；暂不具备专业化物业管理条件的，通过县社区居委会托管、社会组织代管、业委会、物管会自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。开展“无物业管理小区清零行动”，到 2021 年底全县建成区物业管理达到 70% 以上；到 2022 年底全县建成区达到 80% 以上，到 2023 年底达到 90% 以上。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县民政局）

11. 提升物业服务质量。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制；加强与专业运营单位的协作配合，不得擅自收取额外费用；加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，做好绿化养护，规范垃圾投放、清扫清运，打造优秀物业服务项目；严格落实消防安全责任，建立微型消防站，健全消防管理制度，保护业主人身、财产安全；及时发现、制止违法违规行为，并向有关部门报告；健全薪酬制度和员工激励制度，引入技能人才和专业技术人才，提升物业服务质量。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县应急局、县消防救援大队）

12. 推动物业行业发展。县住建局要完善物业服务标准，规范物业服务企业经营行为；要充分发挥物业行业协会作用，出台行业自律公约、从业行为规范等，开展业务培训，促进物业服务

业健康发展。（责任单位：风陵渡经济开发区、县住建局、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心）

13. 提高从业人员素质。县人社局要支持行业主管部门组织物业管理职业技能竞赛，开展物业从业人员、消防设施操作员等职业技能培训及技能等级认定工作，提高从业人员整体素质和技能水平。物业主管部门要定期组织开展“最美物业人”宣传选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县人社局、县应急局、县消防救援大队）

14. 完善物业价格形成机制。物业服务价格主要通过市场竞争形成，由业主与物业服务企业约定，可根据服务标准和物价指数等因素动态调整，提倡酬金制计费方式。县级物业主管部门要公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。住宅小区前期物业和保障性住房小区物业服务收费实行政府指导价，物业服务等级基准价以及浮动幅度由县发改局会同县住建局统一制定。物业行业协会要监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则，供业主和物业服务企业协商物业费时参考。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县发改局、县住建局、县市场监管局）

（四）强化维修资金管理，提高资金使用效率

15. 加大维修资金归集管理力度。新建商品房在办理网签备案时，应由建设单位代为足额缴纳维修资金，确保应缴尽缴。维

修资金管理部门要采用公开招标方式，择优确定专户管理银行并严格控制数量，提高资金收益水平，按期将收益分配至业主分户账；加快维修资金管理信息系统建设，方便业主实时查询；严肃查处侵占、挪用维修资金等违法违规行为。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县财政局、运城银保监分局芮城监管组）

16. 提高维修资金使用效率。县住建局要优化维修资金使用流程，由乡（镇）、社区服务中心对维修资金使用方案等资料进行审核、现场查验同意后，向维修资金管理部门申请列支、划转，根据维修工程进度适时拨付；建立应急维修事项清单，发生危及房屋安全等紧急情况时，业委会、物管会可直接申请使用维修资金；支持维修资金用于老旧小区改造；探索使用维修资金购买电梯安全责任保险。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县财政局、运城银保监分局芮城监管组）

（五）推动发展生活服务业，满足居民多样化多层次需求

17. 加强智慧物业管理服务能力建设。县住建局要以“山西数字房产”为依托，建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，采集住宅小区、楼幢、房屋、物业服务企业等数据，汇集购物、家政、养老、停车等生活服务数据，共享城市管理数据，为居民提供智慧物业服务。（责任单位：风陵渡经济开发区、县住建局、县行政审批局、各乡镇）人民政府、县社区服务中心）

18. 推动住宅小区管理智能化。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，开展小区智慧物业服务；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；建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范；在小区周界、出入口、停车场（库）等公共区域安装智能设备，并将数据接入视频专网、公安内网，提升小区技防智能化水平。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县公安局、县应急局、县消防救援大队）

19. 推动物业服务线上线下融合。鼓励物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。物业服务企业可通过智慧物业管理服务平台，探索“物业服务+生活服务”模式；探索“物业服务+居家社区养老服务”模式，整合线上线下资源，为老年人提供助餐、助行、助医、助洁、助购、助急等便捷养老服务。开展养老、家政等生活性服务业务的，可依申请相应优惠扶持政策。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县民政局、县卫健体局、县教育局、县人社局、县文旅局、县商务局）

（六）强化物业服务监管，规范物业服务市场秩序

20. 优化市场竞争环境。县市场监管局、县行政审批局和县住建局要加强物业服务企业登记注册和行业监管信息实时共享，强化企业监管服务效能。县住建局要探索建立物业服务企业资格

管理制度、物业服务合同和项目负责人备案制度，完善物业管理招投标制度，引导业委会、物管会通过公开招标方式选聘物业服务企业。县住建局在征求乡（镇）、社区意见的基础上，依法依规建立企业失信惩戒制度，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，对已经开展物业服务的，按照《民法典》等规定经业主同意后予以解聘，推动形成优胜劣汰的市场环境。（责任单位：风陵渡经济开发区、县住建局、县发改局、县市场监管局、县行政审批局、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心）

21. 建立服务信息公示制度。乡（镇）、社区要指导监督物业服务企业设立物业服务信息监督公示栏，如实公示并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、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、电梯维护保养支出情况等信息。物业服务企业开展家政、养老等服务应对外公示，按双方约定收取费用；不得收取公示收费项目以外的费用。（责任单位：风陵渡经济开发区、各乡（镇）人民政府、县社区服务中心，指导单位：县住建局、县发改局、县民政局、县市场监管局）

22. 完善企业信用管理制度。县住建局要充分应用“山西数字房产”平台信用评价系统，根据合同履行、投诉处理、日常检查和社区意见等情况，依法依规采集信用信息，开展企业信用等

级评价，定期公开信用评价结果。推进信用星级认定工作，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。（责任单位：风陵渡经济开发区、县住建局、县发改局、县财政局、各乡镇）人民政府、县社区服务中心）

五、实施步骤

（一）启动准备阶段（2021年11月）。风陵渡经济开发区、各乡镇及社区服务中心要制定三年行动实施方案，把各项任务细化分解，明确工作职责、任务分工、推进举措、业务培训、实施步骤和建立工作台账及月报制度，为三年行动提供时间表和路线图。

（二）实施阶段（2021年11月底—2021年12月）。开展加强和改进住宅物业管理工作的风陵渡经济开发区、各乡镇、社区，到2021年底覆盖率达到20%以上。

（三）攻坚阶段（2022年1月—2022年12月）。进一步健全物业管理体系，增强乡（镇）和社区的物业管理力量和服务能力，开展加强和改进住宅物业管理工作的乡（镇）和社区覆盖率达到60%以上。

（四）全覆盖阶段（2023年1月—2023年12月）。开展加强和改进住宅物业管理工作的乡（镇）、社区完整全覆盖，基本形成党组织领导、多元共建、协商共治、科技支撑、成果共享的物业管理服务新格局。要总结表彰，重点总结工作经验，形成长

效机制，对工作中涌现出的优秀集体和个人进行表彰。

六、保障措施

一是加强组织领导。认真贯彻落实省、市、县关于加强社区物业党建联建促进物业管理服务水平提升的决策部署，强化社区物业党建联建，有效服务群众。各相关单位要严格落实属地责任，将物业管理工作纳入年度工作考核体系，强化监督考核，不断提升物业管理服务水平。

二是注重典型选树。深入挖掘和宣传党建引领物业管理服务工作中的经验和做法，选择2~3个住宅小区，组织开展典型创建工作，力争在年底前树立一批样板或示范小区，适时召开现场观摩会，充分发挥典型示范的引领作用，以点带面，稳步推进各项任务落实到位，逐步提升全县物业服务质量。

三是强化舆论宣传。及时总结经验，加强宣传引导，充分利用报纸、广播、电视、网络等媒体，积极宣传物业管理法规、政策和先进典型，营造共建共治共享的良好氛围。

- 附件：1. 芮城县加强和改进住宅物业管理工作三年行动领导小组
2. 芮城县加强和改进住宅物业管理工作三年行动联络人员

附件 1

芮城县加强和改进住宅物业管理工作 三年行动领导小组

为确保完成全县加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划，决定成立芮城县加强和改进住宅物业管理工作领导小组，组成人员如下：

- | | | |
|------|-----|------------------------|
| 组 长： | 杜步奇 | 县人民政府副县长 |
| 副组长： | 张 凯 | 县住房和城乡建设管理局局长 |
| 成 员： | 王江荣 | 风陵渡经济开发区管委会副主任 |
| | 张建林 | 县公安局政委 |
| | 侯新平 | 县民政局局长 |
| | 程建军 | 县财政局局长 |
| | 赵创国 | 县发展和改革局局长 |
| | 焦龙生 | 县教育局局长 |
| | 薛 丽 | 县卫生健康和体育局局长 |
| | 王旭鹏 | 县市场监督管理局局长 |
| | 王亚波 | 县委组织部副部长、县人力资源和社会保障局局长 |
| | 杨耐耐 | 县行政审批服务管理局局长 |
| | 马敬武 | 县应急管理局局长 |

李亚强	县自然资源局局长
杨沼辉	县信访局局长、县委办公室副主任
张振江	县司法局局长
王 辉	县文化和旅游局局长
朱军虎	县商务局局长
李淑荣	县社区服务中心主任
杨 平	县消防救援大队队长
罗 威	运城银保监分局芮城监管组组长
吕翼虎	县委宣传部副部长、县融媒体中心主任
郝永峰	县审计局局长

为了更好推动此项工作落到实处，领导小组同时吸纳各乡镇人民政府主要负责同志担任领导小组成员。

领导小组负责统筹协调全县加强和改进住宅物业管理工作，监督指导各乡镇、县直相关部门和社区服务中心按照职责做好相关工作，召开联席会议，研究解决处置物业领域存在的突出问题和重点难点问题。

领导小组下设办公室，办公室设在住建局，办公室主任由张凯兼任，负责领导小组日常工作，督促成员单位按照部门职责协调、指导物业管理工作方面的问题，将各职能部门和乡镇、社区服务中心反馈的较为突出问题报领导小组研究解决。

附件2

芮城县加强和改进住宅物业管理工作 三年行动联络人员

填报单位：_____（加盖单位公章）

	姓名	职务	联系电话	电子邮箱
分管领导				
联络人				

抄送：县委办，县人大办，县政协办。

芮城县人民政府办公室

2021年12月20日印发
