

钟山县人民政府办公室

钟政办函〔2024〕17号

钟山县人民政府办公室关于印发 钟山县住宅小区物业管理提升实施方案的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《钟山县住宅小区物业管理提升实施方案》已经县人民政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

钟山人民政府办公室

2024年10月30日

（公开前需经政府信息公开审查）

钟山县住宅小区物业管理提升实施方案

为进一步加强和改进全县住宅小区物业管理工作，着力解决人民群众身边的问题，推动全县住宅小区物业管理高质量发展，根据住建部等 10 个部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号）文件精神，现结合我县实际，特制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于广西重大方略要求，践行以人民为中心的发展理念，进一步强化基层治理，着力构建政府依法治理、小区有序自治和企业自律服务工作格局，有效推动物业领域矛盾纠纷源头治理，加快健全物业管理体制机制。推动党建引领作用更加突显，物业服务更加规范，基层治理更加健康有序，让人民群众的获得感、幸福感、安全感不断增强。

二、主要任务

（一）开展大排查、大调研

部门联动协同，县、乡镇、社区分级负责，物业管理企业和业主共同参与，“横向到边、纵向到底”，全县一张表，全面排查物业服务领域存在的突出问题。

1.全面摸清小区底数。全面摸清物业管理区域划定情况，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，全面掌握辖区内管失管物业小区信息。（责

责任单位：县委组织部，钟山镇人民政府，县住建局）

2.全面梳理存在问题。通过在住宅小区显著位置公示、业主微信群公开征集等方式，畅通投诉建议渠道，广泛征求涉及物业管理方面的意见建议。全面排查物业服务企业履约、业主委员会履职、职能部门和街道社区履责中存在的问题。查找小区环境卫生、配套设施、治安风险隐患、公共秩序安全等方面存在的短板，开展业主物业服务问题投诉受理和满意度调查。对排查出的问题分类建档，形成问题清单，明确责任单位、整改时限，接受上级部门和社会监督。（责任单位：钟山镇人民政府，县住建局、综合行政执法局）

（二）开展物业管理问题大整治

1.规范业主委员会（物管会）的成立和履职。住建、属地政府、社区要督促和指导小区依法依规召开业主大会、加快推进组建业主委员会或物业管理委员会。规范业主委员会行为，压实督促物业服务企业履行物业服务合同、信息公开等职责，接受业主监督。定期对业主委员会履职情况组织评估，开展业主委员会换届和业主委员会主任离任审计，加大对业主委员会及其成员违法违规行为查处力度。（责任单位：钟山镇人民政府，县住建局、市场监督管理局）

2.规范物业服务合同管理。对辖区住宅小区物业服务合同签订情况进行全面排查，对过期合同和内容不规范的合同，形成问题清单，督促业主委员会和物业服务企业依法规范重新签订合同，并及时到行政主管部门备案，同时在物业小区内公开。（责任单位：钟山镇人民政府，县住建局、发展改革局、市场监管局）

3.规范物业服务信息公开。严格落实物业服务信息公开制度，在住宅小区进出口或其他显著位置建立信息公开栏，对相关的政策法规宣、管理规约、小区财务事务、综合执法进小区等情况进行定期公示或长期公示。长期公示内容包括物业服务企业基本信息、物业服务等级、物业服务合同主要内容、收费标准、管理规约或临时管理规约，投诉举报方式等；定期公示内容包括利用业主共用、共有设施经营收益、车位车库使用情况、住宅专项维修资金的筹集和使用情况等，也可通过网络等方式告知业主公示内容。

（责任单位：县住建局、发展改革局、市场监管局）

4.规范物业服务收费。对物业服务企业“质价不符”、“乱收费”现象。一是由县发展改革局、住建局联合出台钟山县城居住小区物业服务等级收费指导性文件，并按照《自治区住建厅 发改委关于印发广西普通住宅小区前期物业服务等级指导标准（试行）》（桂建发〔2019〕16号）文件要求，督促物业服务企业按照规定收取物业服务费和提供“质价相符”的物业管理服务。二是联合发改、市场监管、营商环境等部门加强对物业服务企业在收取物业服务费、车辆停放服务费等“乱收费”情况的监督管理，严格履行明码标价制度，在收费场所或小区内醒目位置公示服务等级、服务内容、收费项目、收费标准等，并接受业主监督。杜绝物业小区“乱收费”现象。充分发挥行业部门、属地政府、社区的作用，必要时可协调法院共同参与，及时调解化解物业纠纷。**（责任单位：县发展改革局、住建局、市场监管局，钟山镇人民政府）**

5.整治小区“微乱”。明确部门监管责任，强化部门协作，厘清住宅小区存在问题的涉及的行政执法事项，落实执法责任单位，

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、侵占公共空间、以及损坏、挪用、拆除人防设施器材，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：县自然资源局、住建局、综合行政执法局、消防救援大队）

6.整治停车管理不到位。聚焦住宅小区“停车难”问题，提升服务效能，通过盘活存量、挖潜增量、扩容共享、管理提效等多措并举，以新建、改建、配建、租赁等方式，合理增设停车泊位，精准管理提高停车效率，优化设计规范停车秩序，按照“一区一策”的原则制定治理方案。在建小区按要求同步建设电动自行车停放点和充电设施。已建成有物业的小区和有主管单位的居民楼，督促物业和主管单位根据实际情况建设电动自行车集中停放场所及充电设施，在车库、架空层等场所增设或改建电动自行车停放点和充电设施的，涉及小区的规划调整，需规划行政主管部门批准并按照改建扩建的要求向住建部门申报，经验收合格后方可投入使用。没有物业和主管单位的老旧小区，以及城中村、背街小巷等场所，由属地政府兜底，合理规划电动自行车停放充电设施。规范住宅小区停车收费，引导开发企业或物业服务公司合理定价，使居民“停车难”问题得到有效缓解，群众满意度明显提升，实现停车有位、停车有序的良好局面。（责任单位：县自然资源局、住建局、市场监督管理局、消防救援大队、综合行政执法局、应急管理局）

7.整治应急管理不到位。物业服务企业制定安全生产有关工作制度；对火灾、治安、公共卫生以及暴雨等极端天气的突发事件

制定应急预案，配备应急物资，开展应急培训和演练；及时对物业公用部位、公用设施设备进行检查并及时处理安全隐患；合理设置消防车道、施划禁止停车标线、保障消防车道畅通，消防车登高操作场地不被占用；是否按照合同约定对高层建筑共用消防设施进行维护管理、提供消防安全防范服务；开展地下管线等有限空间作业的，及时进行备案并落实持证操作、保护措施等安全规范操作流程进行作业；按照规定制定政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，并积极配合开展相关工作。（责任单位：县住建局、市场监督管理局、消防救援大队、应急管理局）

8.整治房屋质量和配套设施建设不到位。重点解决电梯和机械式停车设备（立体车库）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、消火栓无水、管道井、电缆井每层封堵不严密、消防车道没有划线标名立牌、加压调蓄设施管理不规范、人防工程维护管理不到位、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、微型消防站、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：县住建局、市场监管局、综合行政执法局、公安局、消防救援大队，钟山镇人民政府）

9.规范执法流程。建立“执法线索报告移送、处置、反馈”机制，对住宅小区内涉嫌违法违规的行为，物业企业、业主自治组织应及时劝阻，制止无效的向属地政府或行业部门报告移送。执法人员接报后，应迅速到达小区现场开展调查处理，需有关部门参与

执法的，由联合执法工作站点召集相关部门协同处置，坚决遏制违法行为发生。住宅小区应统一设立醒目的执法进小区公示牌，公开部门执法职责、投诉受理电话。（责任单位：县住建局，县综合行政执法局、公安局、市场监管局、钟山生态环境局、应急管理局、消防救援大队）

10.提高业主自治组织组建率。加强分类指导，积极推动党建引领下业主委员会（物业管理委员会）组建工作。尚不具备成立业主委员会条件的小区，要积极组建物业管理委员会。积极引导党员业主参与管理小区公共事务，在基层治理中发挥先锋模范作用。（责任单位：县委组织部、政法委、社会工作部，钟山镇人民政府，县住建局，县直属机关工委）

11.提升物业服务专业化水平。开展职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲置房屋用于员工住宿。符合条件的员工优先纳入住房保障范围。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：县住建局、发展改革局、市场监管局）

12.全面开展物业服务星级化评定。建立钟山县星级物业管理评价体系，对全县住宅小区开展物业服务星级化评定，对物业服务企业在物业服务项目的环境卫生、垃圾分类、绿化、秩序维护管理、共用部位及设施设备维护等服务内容以及信息公开公示、社区治理等方面所达到的实际服务水平进行综合评价，依据星级评定结果对企业和服务项目进行考核管理。将评定为物

业服务质量二星级及以下的住宅小区列入专项整治行动重点对象，物业主管部门、街道办事处等增加日常巡查检查频次；对评定为物业服务质量不达标或连续两次评定为物业服务质量二星级及以下的住宅小区，按照程序依法清退所服务小区。（责任单位：县住建局、发展改革局、市场监管局）

13.提升物业信息化管理能力。大力推进智慧物业综合管理平台建设，采集物业管理基础信息和过程信息，实施信用动态管理，建立业主网上表决系统，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问题。支持物业服务企业建设信息化管理平台，提高物业服务行业信息化管理水平。（责任单位：县住建局，钟山镇人民政府）

三、工作要求

（一）加强组织领导。为保证物业管理提升工作的顺利进行，确保物业管理提升工作得到足够的重视和有效的推进。各职能部门负责统筹协调各部门之间的工作，监督各项任务的落实情况。各相关部门根据各自职责分工，积极参与物业管理提升工作，提供必要的支持和配合。通过联动协作机制的形成，凝聚各方力量，共同推动物业管理水平的提升。

（二）精心安排部署。各有关单位要坚持以人民为中心的发展思想，把加强和改进住宅小区管理服务能力作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，立即组织开展住宅小区管理服务能力提升工作，加强组织领导，切实落实属地和部门责任，建立责任清单，确保各项任务落到实处。

（三）加强宣传引导。各部门做好各自领域的业务指导和协

调工作，要综合运用报纸、电视、广播、网络等新闻媒体，形成月通报机制，加大曝光力度，对专项行动中形成的典型案例和先进经验做法要及时总结上报，全力营造良好氛围。

（四）加强信息报送。请责任单位根据本方案开展摸底调查住宅小区物业管理情况、收集统计台账，撰写工作进展情况报告，并于每季度的末月 25 日前报送县住建局房管所，联系电话：0774—8982306，邮箱：zsxzjjfgs@gxj.gxhz.gov.cn。

