

资府办发〔2020〕72号

资阳市人民政府办公室
关于印发资阳中心城区住宅小区物业管理
规范化提升三年行动实施方案的通知

雁江区人民政府，高新区管委会，临空经济区管委会，市级有关部门：

经市政府同意，现将《资阳中心城区住宅小区物业管理规范化提升三年行动实施方案》印发你们，请认真贯彻执行。

资阳市人民政府办公室

2020年12月11日

资阳中心城区住宅小区物业管理规范化
提升三年行动实施方案

住宅小区是人民生活基本场所，是城市管理的基本单元，也是基层治理的重要组成部分。为进一步加强住宅小区的物业管理，深入推进物业管理和基层治理深度融合，根据市委四届九次全会《决定》和资阳市《2020年政府工作报告》相关要求，结合资阳中心城区实际，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，认真贯彻落实省委、市委关于推进城乡基层治理制度创新和能力建设的重大决策部署，将物业管理纳入社区

治理，坚持属地管理与行业监管相结合的原则，以党建引领为抓手，以居民自治为导向，不断健全管理体系、整合各方资源、增强基层治理能力，切实解决住宅物业管理突出问题，提升城区物业规范化管理水平，为加快融入成渝双城经济圈、推进成资同城化发展、打造高品质生活宜居地奠定基础。

二、总体目标

通过三年提升行动，使物业管理体制机制更加顺畅，基层治理能力明显提升，物业管理热难点问题有效化解，物业服务水平和业主满意度明显提高。

逐年提升小区党组织覆盖率、业主委员会（自治管理委员会）成立率、物业管理覆盖率，力争2020年达到40%、2021年达到60%、2022年达到80%。积极化解物业矛盾纠纷，实现受理率、调解率和处理率100%。

三、主要措施

（一）完善基层治理体系，提高基层治理能力

1. 构建党建引领居民小区治理机制。构建“街道党组织—社区党组织—小区党组织”三级架构，形成“小区党组织+业委会+物业服务企业”三方联动格局。强化街道社区党组织对小区党组织和业主委员会的政治引领，推动小区党组织书记或成员通过法定程序兼任业委会主任或成员，推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。理顺社区党组织和居民委员会、物业服务企业之间的关系，引导督促小区成立业主委员会或自治管理委员会。把党组织的领导全面植入小区业管理规约、业主大会、业委会议事规则。（牵头单位：市委组织部；责任单位：雁江区、高新区、临空经济区、市住房城乡建设局、市民政局）

2. 加强物业服务企业党组织建设。指导符合条件的物业服务企业通过单独建、联合建、挂靠建等方式建立党组织，推动党建引领提升物业服务质量和水

平，引导物业服务企业积极参与街道社区党组织领导下的多方联动机制，提升服务质量，将物业管理融入社区治理总体格局，成为党组织联系服务群众的重要触角和抓手。（牵头单位：市委组织部；责任单位：雁江区、高新区、临空经济区、市住房城乡建设局）

3. 强化居民小区业主自治管理。居民自治是基层治理和物业管理的基础，出台规范社区居民自治组织的指导性意见，增强居民的社区意识、民主意识和参与意识，规范完善自治章程、居民管理规约。在社区居民委员会设立环境和物业管理委员会，具体负责辖区业主自治和物业管理相关工作，指导符合条件的住宅小区成立业主委员会（自治管理委员会）。引导业主充分发挥主人翁意识，积极参与小区事务管理，正确行使小区自治管理权力。将物业管理纳入社区治理和公共服务体系，街道办事处（镇人民政府）积极履行物业管理属地指导和监管职责。

（牵头单位：市民政局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会）

（二）创新管理体制机制，提高物业小区综合管理水平

1. 加快体制创新理顺小区管理机制。按照“条块结合、属地管理、行业监督、综合协调”的原则，建立区级政府负总责、属地街道办事处（镇人民政府）具体落实、行业主管部门指导监督、相关部门齐抓共管的物业管理工作新机制，将物业管理纳入社区管理，行业管理融入基层治理。（牵头单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会；责任单位：市住房城乡建设局，市城市管理行政执法局、市公安局、市应急管理局、市民政局、市市场监督管理局、市发改委、市生态环境局、市自然资源规划局）

2. 完善住宅小区物业综合管理制度。建立物业管理工作联席会议制度，由物业管理区域所在地街道办事处（镇人民政府）负责召集，住建、行政执法、

公安、市场监管、应急等相关职能部门和水、电、气专营单位参加，定期协调处理物业管理与社区管理相关问题。构建人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的物业服务纠纷调解工作模式，完善市、区、街道、社区四级物业管理投诉受理和调解制度，力争将物业管理中的矛盾纠纷发现在社区，解决在基层。（牵头单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会；责任单位：市住房城乡建设局、市司法局、市城市管理行政执法局、市公安局、市应急管理局、市民政局、市市场监督管理局、市发改委、市生态环境局、市自然资源规划局）

3. 推进“综合执法进小区”解决住宅小区管理难问题。整合资源，形成合力，推进行业管理、社区治理、城市管理的网格化、精细化。进一步强化城管综合执法与市场监管、治安、交警、应急等专业执法的联动配合，实现联动联勤、协同共治。开展“城管进小区”，依法制止和查处住宅小区各类乱象，实现住宅小区城管综合执法全覆盖。强化“平安小区”建设，进一步健全物业小区安全管理体系，推进“1+2+N”社区警务模式，落实人防+物防+技防各类设施及管护。建立住宅小区公共应急联动机制，扎实推进住宅小区消防安全、电梯隐患治理等工作，强化社区风险防范预案管理，提升物业服务企业应急处置能力。（牵头单位：市城市管理行政执法局、市住房城乡建设局、市公安局、市市场监管局、市应急管理局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会、市生态环境局、市消防救援支队）

（三）加强物业行为监管，促进物业行业健康发展

1. 完善物业服务标准规范。健全住宅小区物业管理标准体系，修订《资阳市住宅物业服务等级划分》地方性标准，出台《老旧小区物业服务指导规范》。定期发布住宅小区前期物业服务和保障性住房物业服务收费政府指导价。完善住宅小区物业项目的考核标准和物业服务企业的信用评价标准，修订《资阳市物业

企业信用信息管理办法》，健全物业企业信用信息管理体系。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：市发改委、市市场监督管理局）

2. 加强物业服务行为监管。强化合同管理，按照“质价相符”的原则，指导业主和物业服务企业协商确定物业服务内容和收费标准，以合同方式规范物业服务和收费行为。变资质管理为事中事后监管，建立“双随机一公开”常态化工作机制和“黑名单”制度，完善守信联合激励机制、失信联合惩戒机制和严重失信淘汰机制，规范物业服务行为，促进行业优胜劣汰，将物业领域“黑名单”推送“信用中国（四川资阳）”信用信息平台进行公开曝光。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会、市发改委、市市场监管局、市城市管理行政执法局）

3. 加强行业协会建设引导行业自律。充分发挥协会桥梁纽带作用，引导行业自律，加强行业标准制定，不断规范从业行为，开展创先争优活动，强化专业培训和学习交流，不断提高行业人员素质和能力，培育引导优质物业企业做大做强，示范带动引领行业高质量发展。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：市民政局）

（四）多措并举统筹推进，解决住宅小区民生突出问题

1. 强力推进老旧小区改造。按照“四治、六改、十提升”老旧小区改造思路，切实解决老旧小区停车难、基础设施落后、配套功能不全、设施设备老化等突出问题，改造提升一批社区服务中心、农贸市场等社区服务设施，完善社区功能。从2020年起，通过三年努力，基本完成主城区2000年前364个老旧小区改造任务，实现老旧小区居住条件安全、居住功能完备、生活环境舒适、配套设施完善、文化传扬彰显、社区治理规范的总体目标，让居民共享发展成果。引导优质物业服务企业对改造区域进行规模化管理，共同维护改造成果。（牵头单

位：市住房城乡建设局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会）

2. 全面推行住宅小区物业管理多元模式。按照因地制宜、分类实施的原则，积极推行“专业物业服务+业主自治管理+社区保障服务”差异化物业管理模式。新建小区全面实施专业化物业服务，老旧小区实行差异化管理。对基础设施较完善，居民生活水平较高的老旧小区，按规定程序引进专业化物业服务；对基础设施基本健全，不具备引入专业物业服务且业主自治意愿强烈的，由街道办事处（镇人民政府）引导成立业委会或自管委实行自治管理；对基础设施不健全、低收入人群集中且规模较小、分布零散的老旧小区，由街道办纳入社区保障物业服务。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会）

3. 建立住宅小区物业服务资金保障机制。新建开发小区业主大会筹备组工作经费和首次业主大会会议经费由开发建设单位承担；安置房项目物业管理启动资金由安置业主承担。对安置房小区、保障房小区按照房屋征收和保障性安居工程有关补偿规定由地方财政给予物业服务费补助资金。建立物业管理规范化提升三年行动攻坚激励机制，根据街道办事处（镇人民政府）落实辖区物业规范化提升专项行动目标考核结果，每年由市财政给予 10 个优秀社区不超过 5 万元的激励资金。考核细则另行制定。（牵头单位：市住房城乡建设局；责任单位：雁江区人民政府、高新区管委会、临空经济区管委会，市财政局）

四、工作保障

（一）加强组织领导。由市委、市政府分管领导牵头抓总，联系副秘书长负责协调，雁江区、高新区、临空经济区具体落实物业管理属地管理职责，市级相关职能部门按照各自职责密切配合，切实做好住宅小区物业管理相关工作。

（二）正确宣传引导。加大物业管理政策法规的宣传力度，引导业主自觉遵守国家法律法规，树立正确消费意识、社会公德意识和维护公共秩序意识，依法有序参与小区日常活动，营造小区发展良好环境。加大对业主委员会的组建指导和监督管理工作力度，健全业主委员会自我管理、自我服务、自我约束机制，规范业主委员会的行为。

（三）加强检查考核。将各部门和属地政府落实住宅小区物业规范化管理工作情况纳入市政府重点工作督查。