

石狮市住房和城乡建设局文件

狮住建〔2021〕14号

石狮市住房和城乡建设局关于印发《石狮市物业管理整治提升攻坚行动方案》的通知

各镇（街道），市直有关单位：

现将《石狮市物业管理整治提升攻坚行动方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

石狮市住房和城乡建设局

2021年3月31日

（此件主动公开）

石狮市物业管理整治提升攻坚行动方案

为了深入贯彻省委、泉州市委、石狮市委关于开展“再学习、再调研、再落实”活动的通知要求，聚焦全市物业服务，加强物业管理活动监督管理，规范物业服务市场秩序，提升物业管理服务水平，解决群众关注的热点、难点问题，提高居民幸福感、获得感。根据《中共石狮市委关于印发〈石狮市开展“再学习、再调研、再落实”活动实施方案〉的通知》（狮委〔2021〕11号）文件要求，制定本实施方案。

一、目标任务

聚焦人民群众关注的热点、难点问题，以提升行业服务质量、管理水平为目标，进一步建立规范有序的物业管理市场秩序，着力解决我市物业管理市场运行中的矛盾和问题，查处物业管理市场中的违法违规行为，全面促进物业行业健康发展，有效打通物业管理工作联系群众、服务群众的最后一公里，为广大人民群众营造放心、安心、舒心的物业服务环境，切实提高人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、整治范围

全市物业服务企业。

三、整治内容

1. 规范物业服务合同签订。重点检查是否通过公开公平的方式签订前期物业服务合同和物业服务合同，合同条款是否合法合规、公平合理，是否按照规定进行备案和公示。

2. 严格物业承接查验手续。重点检查是否完整接收档案资料、物业服务用房、配套公共设施用房等，是否督促承接查验问题整改等。

3. 向业主公示信息。重点检查是否在物业区域显著位置公示物业服务方案、收费项目、收费标准、服务标准、投诉电话、共用部位、共用设施设备经营收支账目等相关信息。

4. 维护业主公共利益。重点检查是否存在擅自占用、违规使用物业共用部位、公共设施设备的行为；是否存在挪用、侵占业主公共收益的行为。

5. 设备设施维护保养。重点检查是否建立并落实共用设备设施维护制度；是否履行对消防设施、电梯等特种设备的维护义务，并配合、监督维保单位。

6. 落实环境卫生管理。是否存在绿化、亮化不到位，环境卫生脏乱差，管理秩序混乱，车辆乱停乱放、消防通道堵塞、交通不畅等问题。

7. 履行劝阻、制止、报告义务。重点检查是否对物业区域内违法违规为履行劝阻、制止、报告义务。

8. 落实应急和安全处置机制。重点检查是否建立和完善物业服务工作应急预案；是否及时处理物业服务中的突发事件；是否落实二十四小时值班制。

9. 及时处理物业矛盾纠纷。是否存在与业主交流沟通不及时、不顺畅，物业管理的项目存在矛盾纠纷频发、信访、业主投

诉（包含 12345 等市民热线）较多不及时处置的问题。

四、职责分工

按照“属地管理、条块结合”和“谁监管、谁负责”的总体要求，物业管理整治提升攻坚行动由市住房和城乡建设局牵头负总责，各镇（街道）按照本方案配合实施，物业服务企业具体落实；市直相关部门根据各自职责做好监管、指导和督促工作。

（一）市住房和城乡建设局牵头负责做好物业管理整治提升攻坚行动，协调各镇（街道）、市直相关单位按照自身职责督促物业服务企业做好物业管理区域内的物业服务，规范物业服务行为。

（二）各镇（街道）负责配合实施本辖区物业管理整治提升攻坚行动，确保各项整治工作达到目标要求。

（三）市消防救援大队负责对物业管理区域内的日常消防安全进行监督检查，定期开展消防宣传教育，依法对物业管理区域内违反消防规定的行为进行查处。

（四）市市场监督管理局负责物业管理区域内电梯使用安全的综合监管，依法查处电梯未经监督检验合格擅自交付使用、电梯超过安全检验合格标志标明的有效期仍在使用等违法行为。

（五）市生态环境保护局负责对物业管理区域内周边城市饮食服务业污染防治的监管，依法加强对有放射性物质的规范管理，依法查处生产性噪音（不含商业、建筑噪音）超过规定标准的行为。

（六）市城市管理局负责物业管理区域内周边环境卫生管理，纠正、取缔物业管理区域内违法搭建、侵占、损坏园林绿地、

未经有关部门批准现场搅拌混凝土等违章行为。

(七) 市公安局交通警察大队加强物业管理区域周边道路停车秩序整治,协助物业服务企业清理物业管理区域内的“僵尸车”。

五、实施步骤

(一) 动员部署阶段(2021年4月1日至4月15日)

广泛宣传动员,安排部署工作任务,明确工作职责。结合我市实际,组织相关职能部门、各镇(街道)、物业公司负责人召开会议,做好部署安排。细化职责分工,明确任务、目标和工作措施,推动工作落实。

(二) 集中整治阶段(2021年4月15日至6月30日)

各物业服务企业按照整治内容,开展企业自查自纠工作,对自查发现的问题建立清单,并对问题进行梳理、分析,查找原因,制定详细整改方案,限期完成整改。各镇(街道)、各相关单位要根据自身职责,对照整治任务,指导和督促物业服务企业精准开展工作,有序推进整治提升活动,确保整治效果。

(三) 督导检查阶段(7月1日至7月31日)

市住建局按照“双随机一公开”要求,采取随机抽查、明察暗访等方式适时组织市直相关单位、属地镇(街道)联合开展督导检查,对检查中发现的问题,及时责令整改并按规定进行处理。对管理服务规范、业主满意度高、诚信守法经营的企业给予通报表扬。对管理混乱、服务质量差、业主意见大的企业进行通报批评,对有关不良行为记入企业信用档案。

六、工作要求

（一）提高思想认识。各镇（街道）、各相关单位，各物业服务企业要高度重视，明确工作职责和目标任务，统筹推进物业管理整治提升攻坚行动，力促物业服务企业管理规范提升。

（二）发挥协会作用。行业协会要发挥积极作用，定期组织座谈会、培训会、企业间的参观考察活动，互相学习先进管理经验，引导物业服务企业专业化、规范化、多元化、规模化发展，指导物业服务企业创优提质、转型升级。

（三）强化协作配合。各责任单位要牢固树立大局意识和全局观念，结合本单位的实际，细化工作措施，加强协调配合，齐心协力做好各项工作。

（四）加大宣传力度。各镇（街道）、各相关单位，各物业服务企业要加大物业管理宣传力度，为做好物业管理工作营造良好氛围。要切实抓好宣传工作，增强广大市民对物业管理规范提升工作的认可和支持，营造良好实施氛围。