

蒙房复〔2024〕26号

关于对县政协十一届三次会议第118号 委员提案的答复

卢健委员：

您在县政协十一届三次会议期间提出的“关于依法双向规范，共建文明小区的建议”的提案收悉，经认真研究办理，现答复如下：

小区物业管理服务工作是一项事关居民幸福感的重要民生工程，也是一项复杂繁琐的工作，业主与物业公司之间的矛盾突出，引发报案、上访、群访等影响社会稳定的事件时有发生。依据《国务院物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》以及《亳州市人民政府进一步加强物业管理工作的实施意见》，明确了小区物业管理工作的范围和任务，落实了各部门在物业管理中具体承担的工作职责，我们将严格按照职责分工，认真履行好本职工作。

一、提升服务质量，促进物业服务企业提质增效。

（一）强化党建引领，完善机制。一是坚持党建引领，落实《蒙城县物业管理“3338”工作机制》，依托街道、社区党组织将党建向小区延伸，建立社区党组织领导下的小区党支部、业主委员会、物业服务企业专业管理相结合的社区物业管理格局。二是构建物业行业党委指导、街道党工委牵头、社区党组织推动、物业服务企业落实的物业管理体系，建立街道、社区、物业服务企业“双向融合、交叉任职”模式，选派社区“两委”成员担任物业党建指导员，聘请物业服务企业党员职工兼任社区“两委”成员。三是完善多方议事制度。聚焦小区居民普遍关心的热点难点问题，社区党组织定期组织小区党支部、业主委员会、物业服务企业进行沟通协商，共同提出解决问题的办法和措施，全面调查了解目前住宅小区业主委员会现状，指导业主委员会成立工作，依法督促其进行换届或组建，通过业主委员会建设的规范化、法制化，促进住宅小区管理的科学化、常态化、现代化，不断提升社区治理体系和治理能力现代化水平。

（二）完善协商议事机制，促进共建共治。一是提高业主主动参与度。加大宣传力度，通过开展法律法规、物业知识培训、社区文艺演出等群众喜闻乐见的形式增强广大业主的物业消费意识、公共责任意识、小区管理意识、依法维权意识和民主监督意识强化宣传，提升居民参与度。定期召开业主代表大会，积极征求业主意见建议，倾听业主心声，及时解决群众诉求。让业主积极参与小区管理，真正实现业主

自我管理、自我服务，在小区内真正当家作主，强化对物业公司监管，提升物业服务水平。二是将物业管理纳入基层治理，不断压实部门、街道、社区责任，构建“政府主导、街道主管、社区主抓”的工作格局，建立物业管理联席会议制度，统筹推进物业管理工作。三是建立多元化物业纠纷调处机制。加强物业调解组织建设，促进物业管理矛盾纠纷就地化解。建立由物业管理行政主管部门、司法行政主管部门、公安机关、人民法院、人民调解委员会和街道、社区、业主委员会等多方参与的多元化解格局。四是推动联合执法进小区。落实《蒙城县联合执法进小区方案》，制定执法进小区事项清单，并在小区显著位置设置公告牌，畅通居民投诉举报渠道，落实“属地吹哨、部门报到”机制。及时查处小区内高空抛物、乱搭乱建、毁绿种菜、任意弃置垃圾、车辆乱停乱放、占用消防和公共通道、飞线充电、违规群租、违规经营、电动车违规进楼入户停放充电、燃气安全、违法发布广告等违法违规行为和不文明现象。五是引导物业服务企业提质升级，创优争先。坚持招大引强，引进规模大、品牌优的物业企业进入本地市场，培育本地优秀物业服务企业，带动提升物业服务市场总体水平。对于守信、群众满意度高的物业企业实行联合激励。研究制定表彰、奖励办法，引导、扶持物业服务企业做大做强；鼓励企业申报省优项目、市优项目，推动物业服务企业走规模化、品牌化发展道路。引导物业服务企业加强自身建设，保持项目经理工作相对稳定性；利用信息化

手段,提高服务效率,降低企业管理成本;培养满足现代物业服务发展需要的专业人才。**六是**规范应急处置,推进小区业主依法维权。各住宅小区及在建项目制定和完善各项应急措施及工作方案,积极应对突发事件处置,引导业主依法维权,对于违规违法行为,公安机关应当第一时间处置。**七是**强化督查考核。加强对物业行业指导、监督、考核,促进全县物业管理工作的整体提升,制定《蒙城县物业管理工作考核办法》。建立“月通报、季度考核、年终评比”的物业管理考核工作制度,并严格考核结果运用。

二、依法双向规范, 共建文明小区工作计划

我们将结合委员的建议,围绕依法双向规范,共建文明小区等方面重点发力,进一步提升物业服务水平,推动基层治理现代化。

充分发挥乡镇、街道办事处和社区居委会在小区物业管理中的作用,及时协调解决群众反映的物业管理方面突出问题,破除当前物业管理与社区管理相分离,将物业管理工作重心下移,将问题解决在基层,矛盾化解在基层。理清街道办事处、公安、住建局、城管等职能部门以及供热、供电、供水、有线电视等专业经营单位、业主委员会、开发企业、物业企业在物业小区管理中的职责,形成上下整体联动、社会齐抓共管的物业管理工作新机制,及时有效化解矛盾纠纷。

1、加大对物业企业的监督和考核力度。制定印发《蒙城县住宅小区物业服务考核细则(试行)》，进一步加强对物业服务企业的监督考核力度，促进物业服务企业加强管理，改善服务质量，从而提升物业管理服务水平。充分发挥居民委员会和业主委员会的作用，督促物业服务企业整改，力争服务质量得到明显提升，广大业主的满意度明显提高。

2、继续加强对物业管理人员的业务培训，提高其业务能力和服务水平。一是组织物业管理企业参加“全国物业管理企业经理、项目经理和管理员岗位培训班”及继续教育；二是每年有计划的组织物业管理从业人员进行业务学习和培训，并要求物业管理企业定期组织员工进行培训和教育，不断提高物业管理从业人员素质和水平。

3、加强物业管理企业与业主之间的沟通。强化物业管理企业从业人员文明、礼貌服务意识，树立“业主至上”的服务理念，并通过开展各项文化活动，增进与业主之间的感情，促进服务，同时增进业主彼此间的了解，促进邻里和睦，提升业主的消费观念、自律意识和公众意识，形成一个充满活力的和谐的物业环境。

4、加强物业管理政策宣传，提高社会对物业管理的认识。通过多种渠道，在社会上广泛宣传物业管理法律、法规、政策，让广大居民对物业管理行业有充分的了解，为物业管理市场的健康发展奠定良好的社会基础。2024年，我中心将通过多个平台，全方位、多角度、客观公正的做好物业管理

方面的法律法规和物业服务问题的宣传报道，让广大居民进一步了解物业服务方面的知识，化解物业服务企业与业主之间的矛盾纠纷，扭转信访不信法的局面，更好的促进和谐社区、文明社区建设。

最后，衷心感谢您们对我县物业管理工作的关心和支持，欢迎今后多提宝贵意见。

蒙城县住房发展中心

2024年6月24日

单位联系电话：0558—7686709

办复类别：B类

抄送：县政协提案委、县绩效评价中心。