

渠府办函〔2020〕50号

渠县人民政府办公室 关于印发《渠县物业小区专项治理工作 实施方案》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县级有关部门，各物业服务企业：
《渠县物业小区专项治理工作实施方案》已经县政府研究同意，现印发你们，请认真抓好贯彻落实。

渠县人民政府办公室

2020年10月9日

渠县物业小区专项治理工作实施方案

为深入贯彻落实整治“群众最不满意的10件事”活动工作要求，切实治理物业行业问题，提升服务质量，维护业主权益，结合我县实际，特制定本实施方案。

一、总体目标

深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，围绕人民群众普遍关心的热点、难点、痛点问题，以敢于碰硬的态度，真抓实干的作风，积极探索，采取有效措施，集中整治物业服务中存在的突出问题，铲除物业行业乱象行为的滋生土壤，规范物业行业秩序，维护业主合法权益，营造良好人居环境，增强人民群众幸福感、获得感和安全感。

二、治理原则

根据县政府总体要求，坚持“重点推进、以点带面、点面结合”的原则，分别确定渠江街道科华首座、渠县老建筑社区老旧小区为物业小区专项治理试点单位，辐射带动，全面推进。

三、治理重点

本次试点治理重点是“物业服务重收费，轻管理，消防通道被占用”和“老旧小区管理难”的问题。

（一）“物业服务重收费，轻管理，消防通道被占用”

1. 物业服务收费不规范问题。具体表现为：物业服务企业不按规定公示物业服务内容、服务等级、收费项目、收费标准和计

价方式，甚至违反规定乱摊派、乱收费；物业服务企业不按合同约定提供服务。

2. 物业公共收益管理不规范问题。具体表现为：物业服务企业或业主委员会不按规定公示或选择性公示公共收益，管理账目混乱，甚至截留、挪用、侵占公共收益。

3. 物业管理服务不到位问题。具体表现为：物业从业人员结构不合理，专业技能不高，个人素质不优；物业从业人员服务意识不强，服务行为不规范。

4. 物业区域管理混乱问题。具体表现为：楼梯间杂物乱堆乱放；小区路面、公共活动场所路面破损；个别业主违章搭建建（构）筑物，增加房屋荷载，影响房屋安全；乱搭乱建改变小区外立面整体形象；违规改造、侵占小区公共绿地。

5. 消防安全存在隐患问题。具体表现为：消防设施陈旧老化、不完备，小区车辆乱停乱放堵塞消防通道；消防安全隐患排查不及时，措施不力等。

（二）“老旧小区管理难”

1. 老旧小区“脏、乱、差”的问题。具体表现为：老旧小区垃圾乱扔，气味刺鼻，楼道牛皮癣无处不在，楼梯间杂物乱堆乱放；进出通道堵塞严重等。

2. 老旧小区管理缺失问题。具体表现为：小区间公共道路、室外公共活动场所地面损坏；部分业主利用楼顶、室外公共路面、公共绿化带等违章搭建，影响市容市貌，造成安全隐患。

3. 消防安全隐患突出。具体表现为：老旧小区因为设计缺陷，消防设施设备不全，消防通道长期被占用，安全隐患大。天眼系统覆盖面窄，小区封闭性差，管理难度大，治安安全隐患突出。

四、部门职责

(一) 街道办事处（乡、镇人民政府）及下辖的社区居委会职责：负责辖区小区的日常监管和社会治理工作；负责做好辖区物业小区业主大会召开、业主委员会成立的监督指导工作；负责指导业主委员会做好代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同、监督和协助物业服务企业履行物业服务合同、及其日常运作等工作；牵头调处辖区物业管理纠纷；负责业主大会办公经费账户的监督管理。

(二) 县自然资源局职责：负责做好开发项目物业管理配套设施的规划工作，依法处理涉及规划问题引起的纠纷。

(三) 县住建局职责：负责做好开发项目物业管理配套设施的设计审查把关工作；负责开发项目房屋质量的验收工作，并负责开发项目中隐蔽工程图纸、资料的收集和保管；依法处理开发企业的房屋质量、室外装饰装修产生的纠纷；依法管理业主室内装饰装修工程；负责消防设施设备、消防通道的验收工作。

(四) 县公安局职责：负责指导监督检查物业区域内居民小区的内部安全防范工作；督促健全安防制度，做好按照物业服务委托合同约定配备保安的物业小区的监督指导及违规查处工作；加强物业小区流动暂住人口的管理；负责小区车辆乱停乱放、侵

占消防通道的处罚和拖移。

(五) 县综合执法局职责：负责及时制止和查处小区乱搭乱建等违规问题；负责做好小区垃圾清运等环境卫生工作，按政策规定做好老旧小区垃圾清运和垃圾处置工作。

(六) 县市场监管局职责：负责小区建筑材料强买强卖等侵犯消费者利益等违法违规行为的处理；及时查处物业管理收费中的价格违法违规行为；负责小区电梯等特种设备检验检测及纠纷调处工作。

(七) 县发改局职责：负责制定适合本地区物业管理收费指导价，指导物业管理收费工作。

(八) 县应急管理局职责：负责督促指导行业主管部门、乡镇（街道办）抓好老旧小区及物业管理小区消防管理工作，及时排查整治消防安全隐患；牵头组织各街道办、县住建局、县消防大队等单位定期开展消防安全巡查、考核；督促指导各街道办、物业服务企业定期开展消防培训、消防演练，及时宣传消防知识，营造良好的安全氛围。

(九) 县住建局（房管局）职责：负责配合辖区街道办和社区依法成立业主委员会；负责组织物业企业从业人员的培训工作；负责房屋专项维修资金的使用审核工作；负责对全县物业服务企业招投标的指导、监督工作；负责指导物业服务企业做好建筑物共有部位的维护和管理、共用设施设备的日常运行和维护、共有部位环境卫生的保养和维护、秩序维护、安全防范、车辆停

放管理等事项；配合辖区街道办事处做好物业管理纠纷的调处等工作。

(十) 水、电、气等企业职责：依据国务院《物业管理条例》规定，落实抄表收费到最终用户；承担经营管理义务，妥善处理好涉及水、电、气方面的矛盾和纠纷，确保居民正常用水、用电、用气。

五、工作步骤

(一) 启动阶段（2020年9月20日前）。按照县政府要求，研究制定物业小区专项治理试点工作实施方案，明确试点单位、工作任务和实施步骤，召开试点工作动员会，开展试点业务培训。

(二) 实施阶段（2020年9月21日—2020年10月21日）。开展实地走访调查，倾听业主呼声，收集群众意见。梳理问题清单、建立工作台账，落实整改措施、确定整改时限。针对梳理的问题清单，各责任单位根据自身职能逐项开展整治，确保收费公开透明，并上墙公示；小区无占用消防通道问题；小区环境干净整洁，绿化修补到位，公共区域路面等无破损情况；小区业主委员逐步成立；服务水平全面提升。

(三) 巩固提升阶段（2020年10月22日—2020年12月30日）。县住建局、渠江街道办分别总结物业小区治理试点工作开展情况、主要做法和成效、存在的问题及建议总结。推动部门联动，建立长效机制，抓长抓常抓细，形成业主、物业服务企业、政府职能部门共同维护小区和谐稳定建设的良好局面。推动物业

服务企业建立完善相关制度，充分发挥物业服务企业主观能动性，提供更优质服务，建设更和谐小区。

六、工作目标和治理措施

（一）物业服务收费不规范问题

工作目标：实现物业小区服务内容、服务标准、收费项目、收费标准 100%公示，并严格落实到位。

治理措施：

1. 全面清理物业服务合同公示情况，建立问题台账。

2. 严格要求物业服务企业公示服务合同，重点包括以下内容：物业服务企业的营业执照、项目负责人基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；电梯、消防、监控、人民防空等专项设施设备的日常维修保养单位名称、资质、联系方式、应急处置方案等；利用物业共用部位、共用设施设备所取得收益的收支情况；房屋装饰装修及使用过程中应当注意的安全事项；建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处置情况。

3. 定期或不定期开展督查，对未按照合同约定和公示内容提供服务的，纳入物业企业诚信记录，并给予提醒、警告、约谈通报、惩戒等相应处理。

牵头单位：县住建局、县市场监管局

责任单位：渠江街道办事处、天星镇街道办事处、渠南街道办事处、物业服务企业。

(二) 物业公共收益管理不规范问题

工作目标：实现物业小区公共收益规范有序管理，100%公示。

治理措施：

1. **组织自查。**由业主委员会或物业服务企业对小区公共收益开展自查，建立自查台账。

2. **督促整改。**要求业主委员会或物业服务企业对存在问题进行全面整改。

3. **主动公示。**业主委员会或物业服务企业每半年公示一次小区公共收益，接受业主质询监督。

4. **全面检查。**相关部门、街道办事处共同开展检查，对未按规定进行公示的，责成限期公示，逾期未公示的，由辖区街道办事处予以约谈问责。

牵头单位：县住建局

责任单位：渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处、物业服务企业。

(三) 物业管理服务不到位问题

工作目标：各物业服务企业从业人员 55 岁以下的占总人数的比例不低于 50%，实现 100%物业小区从业人员着装统一、用语规范、服务态度和服务质量明显改善。

治理措施：

1. **全面清理、制定规范。**对物业服务企业从业人员年龄、持证上岗情况进行全面清理，分类建立台账。落实《达州市物业服

务人员服务行为指南》，规范物业从业人员服务行为。

2. 开展培训、强化宣传。开办物业从业人员上岗培训班，提高从业人员专业技能。开展物业服务标准宣传活动，营造改善服务质量氛围。

3. 对标整改、逗硬惩戒。严格督促物业服务企业对照目标，完成从业人员优化。对违反行为指南 3 次以上的从业人员，责令物业服务企业予以清退。

牵头单位：县住建局

责任单位：渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处、物业服务企业。

（四）物业区域管理混乱问题

工作目标：实现 100% 物业小区达到“四城同创”标准；坚决遏制违规违章搭建新增，逐步消化存量，受理违法建设、违规侵占绿地投诉现场处理率 100%。

治理措施：

1. 全面排查、建立台账。全面排查各物业小区楼梯间杂物乱堆乱放、小区路面破损、违章搭建、乱搭乱建、违规侵占公共绿地等情况，并建立台账。

2. 明确时限、督促整改。对排查出的问题，逐一落实时间节点，督促全面整改。

3. 协同配合、强力纠错。对认定有违法搭建的房屋，及时书面告知不动产登记机构，作出限制办理变更、转移、抵押登记。

对拒不拆除违法建设的，纳入社会征信记录实施联合惩戒。

牵头单位：县综合执法局、县住建局

责任单位：县发改局、县公安局、县房管局、县不动产登记中心、渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处、物业服务企业、业主委员会。

（五）物业小区消防安全存在隐患的问题

工作目标：对物业小区存在的消防安全隐患，分类进行治理，逐步消除安全隐患。

治理措施：

1. **全面排查、建立台账。**对物业小区存在的消防安全隐患进行全面排查登记，分门别类建立台账，提出整改措施和时限。

2. **分类处置、全面整改。**一是对堆放杂物影响消防的，督促物业服务企业 100%予以整改；二是对乱停乱放堵塞消防通道的，督促业主委员会、物业服务企业按照《四川省消防救援总队关于加强消防车通道管理的通告》予以整改；三是对消防设施设备老化的，督促业委会主动履职，按住宅专项维修资金管理相关规定申请使用提取维修资金，对设施设备予以完善。

牵头单位：县住建局、县应急管理局

责任单位：渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处、物业服务企业、业主委员会、电力、燃气。

（六）老旧小区环境“脏、乱、差”的问题

工作目标：对渠城无物业服务的老旧小区环境“脏、乱、差”

进行治疗，达到“四城同创”标准。

治理措施：

1. **全面排查。**各社区居委会组织清理小区卫生死角、牛皮癣，楼梯间杂物乱堆乱放、垃圾桶脏破、垃圾清运不及时；绿化带杂草、白色垃圾等，查清短板和漏洞。

2. **对标整改。**各社区居委会对排查出的问题，进行全面整改。

牵头单位：渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处

责任单位：各街道办事处下辖社区居委会

（七）老旧小区管理缺失问题

工作目标：逐步消化存量，坚决遏制增量，保障城市美观、畅通、顺达。

治理措施：

1. **全面排查、摸清情况。**认真排查各老旧小区小区路面破损、违章搭建、乱搭乱建、违规侵占公共道路和绿地等情况，并建立台账。

2. **明确时限、督促整改。**对排查出的问题，逐一落实时间节点，督促全面整改。

3. **协同配合、强力纠错。**对认定有违规搭建的房屋，及时书面告知综合执法局，按相关规定作出处理。对拒不拆除违法建筑的，纳入社会征信记录实施联合惩戒。

牵头单位：各街道办事处

责任单位：各街道办事处下辖社区居委会，县综合执法局、县住建局

（八）老旧小区消防安全隐患问题

工作目标：打通消防安全通道，因地制宜，制订有效消防整治方案，切实保障人民群众生命财产安全。

治理措施：

1. 全面排查、建立台账。对各老旧小区存在的消防隐患进行全面排查登记，分门别类建立台账，提出切实可行的整改措施和整改时限。

2. 分类处置、全面整改。一是对堆放杂物影响消防的，督促业主自行清理；二是对乱停乱放堵塞消防通道的，督促车主按《消防法》相关规定予以撤离；三是对消防设施设备缺失的，组织业主筹资对设施设备予以完善。

牵头单位：各街道办事处

责任单位：各街道办事处下辖社区居委会，县应急管理局、县公安局及电力、燃气等企业。

七、工作要求

（一）加强组织领导。成立由县政府分管副县长任组长，县住建局局长为副组长，县公安局分管副局长及县发改局、县应急管理局、县综合执法局、县市场监督管理局、县消防大队、县房地产管理局、渠江街道办事处、天星街道办事处、渠南街道办事处主要负责人为成员的县物业小区专项治理试点工作领导小组，

负责物业小区专项治理工作的指导和组织实施；领导小组下设办公室在县住建局，负责整治活动日常统筹协调。

（二）严明工作纪律。各责任部门要统一思想，提高认识，努力形成工作合力，确保试点工作健康、平稳推进；领导小组要加强日常巡查，按照“有问题必查，有错误必纠”的工作原则，对发现的问题即查即改、强化督办；对专项整治工作开展不重视、不积极、不到位的部门（单位）要严肃问责。

信息公开选项：主动公开

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，政协办公室，县纪委监委，
县法院，县检察院，县人武部。