

# 中共沂水县委办公室

办字〔2024〕9号

## 县委办公室 县人民政府办公室 关于印发《全县深化物业领域突出问题综合 整治实施方案》的通知

各乡镇（街道）党（工）委、人民政府（办事处），沂水经济开发区，县委各部委，县政府各部门，各直属正科级以上行政事业单位，各人民团体，县人武部：

《全县深化物业领域突出问题综合整治实施方案》已经县委、县政府同意，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

中共沂水县委办公室

沂水县人民政府办公室

2024年6月29日



# 全县深化物业领域突出问题综合整治 实施方案

为进一步规范全县物业市场秩序，全面提升物业服务水平，着力解决物业领域热点难点堵点问题，根据上级要求，决定在全县开展深化物业领域突出问题综合整治工作。结合我县实际，制定本方案。

## 一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神。按照“县镇（街道）联动、一体推进，专班统筹、分线突破，精准施策、注重实效”的原则，全面系统解决物业领域群众反映的突出问题，不断提高物业服务管理专业化、规范化水平，着力构建“党建引领、行业主管、基层主抓、部门联动”的工作格局，力争2024年“12345·沂水首发”物业领域群众诉求量下降30%以上。

## 二、整治内容及责任分工

### （一）基层党组织作用发挥不到位问题

村（社区）党组织党建引领下的物业管理体系不健全，以社区党组织为核心，居委会、业委会、物业企业、小区党支部参与的一核多元基层治理体系作用发挥不够。镇街对社区抓物业工作、物业企业的日常监管和考核机制不健全，物业管理联席会议机制落实不力，住宅小区物业服务全覆盖推进缓慢问题；社区党

组织对物业服务企业日常监督管理不到位，对小区重要事项把关不严格，议事决策制度执行打折扣；小区党支部班子力量薄弱、专职专干不够、功能作用弱化，对物业服务企业和业主委员会监督不到位；物业企业和业委会党组织作用发挥不充分，参与基层治理融合度不高。〔责任单位：县委组织部、县委社会工作部，各乡镇（街道）党（工）委〕

## （二）物业监管机制落实不到位问题

物业行业监管不完善、考核评价和市场退出机制落实不到位问题〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；物业诉调对接机制未建立〔责任单位：县人民法院，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；“执法进小区”机制落实不到位，存在占用消防通道堆放杂物、停放电动车，私拉乱接电动车充电线路等行为〔责任单位：县公安局、县住建局、县消防大队，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；未经规划审批，擅自在住宅小区建设建筑物、构筑物；擅自开挖地下室（地下车库），私开门窗，改变住宅、车库、储藏室用途，用于经营活动〔责任单位：县自然资源和规划局、县综合执法局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；毁绿破绿、侵占公共绿地问题〔责任单位：县综合执法局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

## （三）物业服务方面存在的问题

1、物业服务质量方面。物业服务态度差，存在冷横硬问题；卫生保洁、绿化养护、设施设备维护、投诉报修处理等未

达到相应星级服务标准；擅自对业主停水停电；业主合理投诉处理不及时、办理质量不高；对物业企业和从业人员监管不够严格，对物业从业人员培训频次不够〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。物业服务企业质价不符〔责任单位：县发改局、县住建局、县市场监管局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。小区垃圾清运不及时〔责任单位：县综合执法局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

2、门禁管理方面。小区对外来车辆和人员进出设限，门禁损坏维修不及时，未缴纳物业费、水电费、车位管理费业主进入小区受限问题；保安人员上岗不规范、服务态度差的问题〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

3、停车管理方面。小区内车辆管理不规范，车辆乱停乱放占用消防通道〔责任单位：县公安局、县住建局、县消防大队，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；利用绿地等公共区域增加建设临时停车位、电动自行车集中停放场所、充电设施相关问题〔责任单位：县自然资源和规划局、县住建局、县综合执法局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；小区外周边道路施划夜间临时停车位问题〔责任单位：县综合执法局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

4、电梯管理方面。维保企业、物业服务企业对小区内电梯维保不及时、服务水平低问题〔责任单位：县市场监管局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；维修资金使用不及时，影响维修；

物业企业选择维保单位不规范〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

#### （四）开发建设方面存在的问题

房地产开发企业对未售出地下车库（位）只售不租；未按购房合同约定标准办理交房手续，引起物业收费方面矛盾纠纷；未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务；将保修期内质量问题引发的矛盾转嫁给物业服务企业〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。未按规划配建物业用房、社区用房、停车位等配套设施〔责任单位：县自然资源和规划局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；小区未通过供电验收交付、使用临时用电〔责任单位：国网沂水供电公司，县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

#### （五）物业领域违纪违法问题

物业领域监管责任落实不到位，推诿扯皮、效率低下等，国家公职人员和基层干部充当“保护伞”，与“黑物业”沆瀣一气，失职渎职，包庇纵容物业服务企业损害群众利益等违法行为〔责任单位：县纪委监委，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。套取维修资金、侵占挪用装修押金等侵害业主利益的行为；以暴力手段强行进驻或阻碍物业项目正常交接，非法控制住宅小区内装饰装修材料供应，以收取进场费等非法手段阻挠通信基础设施接入，强买强卖、强揽工程、欺行霸市等违法行为。阻碍执行公务的行为；煽动业主非法聚集、非法集访等违法行为〔责任单位：县公

安局，各乡镇（街道）政府（办事处）]。

### 三、整治举措

（一）深化党建引领城市基层治理。强化社区党组织作用发挥，推动业委会、物业服务企业成立党组织，并强化作用发挥，认真落实物业工作周例会、业委会和物业服务企业述职、对重要事项把关、物业服务企业日常管理考核等制度，建立党建引领下的社区居委会、业委会、物业服务企业协调运行机制；指导督促物业服务企业加强内部管理，对存在问题的，限期整改并负责验收；牵头制定小区车辆出入及管理方案，向综合执法部门申请利用小区周边道路规划增建停车位；牵头做好电动自行车充电停放场所建设工作。深化小区党支部实体化运行，开展小区党支部书记更新行动，力争年底前专职专干率达到80%以上；认真落实固定接待日、居民议事会等制度，统筹用好红领书记、专职社工、楼长单元长和志愿服务队等力量，常态化开展睦邻活动，及时发现和化解矛盾纠纷〔责任单位：县委组织部、县委社会工作部、县自然资源和规划局、县综合执法局、县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。加大网格化治理力度，积极发挥基层综治中心和网格员作用，在走访巡查中主动收集居民群众诉求，摸排涉物业管理类矛盾纠纷，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解〔责任单位：县委组织部、县委政法委、县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

（二）健全物业管理机制。县人民法院建立物业诉调对接机

制，设立物业纠纷诉调中心，快速解决物业纠纷〔责任单位：县人民法院，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；建设智慧物业服务管理综合平台，开发物业服务诉求“码上办”、“随手拍”等小程序，畅通业主诉求反映渠道，让物业服务相关诉求直达物业项目负责人和物业主管部门，避免问题矛盾上交，不断提高居民诉求解决效率；通过国有物业企业兜底等措施，加快住宅小区物业服务兜底，推进专业化物业服务全覆盖〔责任单位：县住建局、县国有资产管理服务中心，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；公安、住建、消防等部门加强对物业服务企业的监督指导，督促整改占用消防通道等行为；消防部门及时查处物业使用人占用消防通道等行为；自然资源和规划部门加强小区批后的规划管理和执法，引导小区内增设车位；综合执法部门要深入开展“城市管理进社区”活动，加强住宅小区内生活垃圾收集、运输和处理的监督管理，查处毁绿破绿、侵占绿地等违法行为，配合规划、建设部门规范小区利用绿地改建车位流程并解决相关争议，将各类城市管理问题化解在基层；市场监督管理部门加大对住宅小区内电梯等特种设备安全的监督检查，建立维保企业“白名单”，加大维保市场检查力度。

（三）加强物业服务企业监督管理。加强前期物业服务企业招投标管理，建设单位应当依法通过招标的方式选聘前期物业服务人。加强物业服务企业监管，每月通报投诉量位居全市投诉量前 50 名的项目，连续 2 个月前 50 名的更换项目经理，连续 3 个



月前 50 名的启动更换物业企业程序；将业主满意度作为重要评价依据，每季度开展量化考核评选“红黑榜”，列入“黑榜项目”的更换项目经理，进行媒体曝光；2 次列入“黑榜项目”的，启动更换物业企业程序。每半年对物业企业进行考核，考核优秀的，比例不超过 5%，考核结果纳入物业企业信用等级评价体系。企业服务项目三分之一以上被列入“黑榜项目”的，将该企业列入黑名单，对该企业服务项目开展服务质量评价，评价不合格的，启动更换物业企业程序。严格物业企业信用等级管理，每季度对物业企业信用等级进行评价并公示，根据企业信用等级情况开展分级分类监管，将信用等级评价结果作为前期物业服务招标、业主大会选聘物业企业的重要参考依据。服务企业要在住宅小区显著位置公示企业信用等级。对实行政府指导价的前期物业服务项目组或委托第三方开展服务质量评价，对质价不符的，限期不整改或整改不到位的，进行降费管理。加强项目经理监管，实行实名制管理，建立正、负面清单。对严重违法违规、情节恶劣的物业企业和直接责任人员，依法清出市场〔责任单位：县住建局，县发改局、县市场监管局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。全面落实“三会三公开”，实行物业费动态调整，对黑榜项目或者业主投诉较多、反映质价不符强烈的小区，由相关部门（单位）对小区物业服务进行质量综合评价，根据评价结果对物业费进行降费管理，建立质价相符、能上能下的物业费动态调整机制〔责任单位：县市场监管局、县发改局、县住建局，各乡镇（街道）〕。

政府（办事处）]。

（四）妥善化解房地产开发遗留问题。完善建设条件意见书制度，从源头上堵塞房地产开发建设漏洞；加强新建小区配套设施规划审批、建设环节的全程监管，将水电配套和电动车棚建设纳入规划审批、验收的重要内容，专营单位要主动参与验收，对未按照规定建设的开发建设单位加大处罚力度；完善竣工综合验收制度，质保期内建设单位安排专人负责房屋及其配套设施设备的保修、维护，将新建商品住房物业承接查验工作列入房屋交付的前置条件，对未按照规划建设、车位只售不租的建设单位依法予以处理；根据实际情况，制定方案推进供暖、供水、供电等专营设施设备移交相关专营单位，高标准规划新建住宅小区，充分考虑车位、消防等公共配套设施，解决小区停车难、配套不完善、消防隐患多等问题〔责任单位：县住建局、县自然资源和规划局、县综合执法局、国网沂水供电公司，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

（五）加大违纪违法处置力度。纪检监察机关要完善物业管理领域损害群众利益问题治理机制，持续深入治理物业管理领域形式主义、官僚主义突出问题〔责任单位：县纪委监委，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。坚决打击物业领域涉黑涉恶、挑唆上访等违法违规行为〔责任单位：县公安局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

（六）严格落实属地管理责任。各乡镇（街道）要加强对物

业服务企业的考核，认真落实激励奖惩措施；对1个季度考核成绩倒数的乡镇（街道）和部门，乡镇（街道）和部门主要负责人要在县政府常务会议上表态发言，2个季度考核成绩倒数的乡镇（街道）和部门，乡镇（街道）和部门主要负责人在县委常委会议上表态发言。对每月投诉量同比上升的乡镇（街道），进行工作提醒；对连续2个月同比上升最高的乡镇（街道），乡镇（街道）党（工）委书记在县电视台公开承诺；对连续3个月同比上升的镇街，由县专班组织集中谈话。对投诉量居高不下、增幅过大的社区或小区，经研判确因党组织书记不作为、乱作为的，及时调整撤换〔责任单位：县纪委监委、县委组织部，各乡镇（街道）政府（办事处）〕。

（七）支持物业服务企业做大做强。每年评选优秀物业企业和项目经理，推介守法经营、诚信服务的物业服务企业和项目经理；加强对信用等级高的物业企业的激励措施，对信用等级A级以上的物业服务企业在同等条件下，在有关公共资源交易活动中依法依规采取信用加分等措施，同时在评先树优、资金扶持、行政许可等方面予以支持，助力企业做大做强。加大物业企业培训力度，对社区党组织书记、物业企业、业委会成员由县、乡镇（街道）分级培训，实现物业从业人员培训全覆盖，提升服务水平〔责任单位：县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）〕；鼓励物业服务企业做大做强，鼓励通过收购、兼并、重组、合并等方式，整合规模小的物业企业〔责任单位：县国有资产管理服

务中心、县住建局，各乡镇（街道）政府（办事处）]。

#### 四、工作步骤

（一）动员部署阶段（即日起至2024年6月25日）。印发《全县深化物业领域突出问题综合整治实施方案》，县直相关部门单位及乡镇（街道）根据职责分工制定工作方案，细化分解任务，明确工作职责、任务、措施和步骤，建立工作台账，健全机制、统筹推进。

（二）集中整治阶段（2024年6月25日至11月30日）。县工作专班要公开投诉电话，及时受理广大业主和物业使用人的投诉，根据群众诉求动态研判确定整治重点和重点小区，建立工作台账，坚持边查边改、即知即改，对照重点整治的项目清单和工作台账，逐一明确责任主体和整改时限，做到解决一个、销号一个。对整治期间群众反映的突出问题，实行清单管理、专班推进、限期整改。对一些比较复杂的问题，综合施策，多部门联合办理。

（三）“回头看”阶段（2024年12月1日至12月31日）。县工作专班深入小区明查暗访，对综合整治情况逐项进行“回头看”。对问题整改不及时、不彻底的，及时进行通报、督办。

（四）巩固提升阶段（2025年1月1日后）。及时总结提炼整治工作中的好经验、好做法，认真查找体制机制等方面的不足和短板，进一步完善顶层设计，优化政策供给，探索建立长效机制，促进物业领域管理规范化，从源头化解物业领域矛盾问题。

## 五、工作要求

优化全县物业领域突出问题综合整治工作专班，由县政府分管负责同志任组长，县纪委监委、县委组织部、县府办、县公安局、县住建局等单位负责同志任副组长，配齐配强工作人员，县专班要建立交办督办、调度通报、督导考核等工作机制，每月召开会议，通报各乡镇（街道）、各成员单位工作情况，并听取成员单位工作汇报，安排部署工作任务。建立“专班牵头、部门配合、乡镇（街道）落实”的工作机制，乡镇（街道）主要领导每季度听取工作情况，指导工作推进，分管领导每月召开联席会议研判问题、推动工作；落实班子成员帮包责任，协调各部门执法力量进小区，综合处理复杂矛盾问题。完善考核办法，对乡镇（街道）、单位进行考核，县纪委监委要加强执纪问责，对工作中不作为、慢作为、假作为、乱作为等形式主义、官僚主义问题，严肃追责问责。县委组织部要将物业领域整治提升情况作为乡镇（街道）党（工）委书记抓基层党建述职评议考核的重要内容。各成员单位要及时报送整治工作中正反两方面的典型案例，在新闻媒体进行宣传和曝光，提升群众对物业管理法律法规和政策的认识、理解，形成全社会支持、配合深化物业领域综合整治行动工作的良好氛围。

附件：全县物业领域突出问题综合整治工作专班成员名单

附件

## 全县物业领域突出问题综合整治 工作专班成员名单

- 组 长：王海滨 县政府副县长
- 副组长：郭一磊 县纪委副书记、监委副主任  
魏久杰 县委组织部副部长  
陈彦伟 县府办党组成员、政务保障促进中心主任  
耿立江 县住建局党组书记、局长  
段宝亮 县公安局四级高级警长
- 成 员：刘金存 县委宣传部副部长  
朱善锋 县委社会工作部副部长  
梁训旺 县人民法院党组成员、审判委员会专职委员  
王金成 县城乡规划编制研究中心副主任  
赵洪波 县综合执法局执法大队大队长  
郝连涛 县财政局副局长、国资服务中心主任  
王 邓 县市场监管局党组成员、副局长  
戚德强 县 12345 政务服务热线受理中心副主任  
刘权贤 县发改局重点建设项目服务中心副主任  
王 鑫 县消防大队初级专业技术职务  
徐以宝 县供电公司副总经理

专班下设六个工作组，人员及职责情况如下：

## 一、党建组

组 长：魏久杰 县委组织部副部长

副组长：张学会 县委两新组织工委专职副书记

成 员：王 斌 县委组织部组织二科科长

徐彬彬 县委社会工作部基层治理和基层政权科科长

主要负责深化镇街、社区层面党建引领小区治理，推动属地管理责任落实。

## 二、宣传组

组 长：刘金存 县委宣传部副部长

副组长：温 敏 县委宣传部新闻科科长

成 员：李红兵 县互联网信息安全中心舆情处置协调室主任

马 也 县委宣传部新闻科科长

主要负责统筹物业领域舆情处置，负责物业领域整治工作的宣传。

## 三、综合执法组

组 长：赵洪波 县综合执法局执法大队大队长

副组长：张秀收 县综合执法局执法大队副大队长

成 员：夏同卿 县城乡规划编制研究中心规划批后服务室主任

王 鑫 县消防大队初级专业技术职务

主要负责统筹推进执法进小区工作。

## 四、电梯管理保障组

组 长：王 邓 县市场监管局党组成员、副局长

副组长：邹金祥 县市场监管局一级主办

成 员：李鹏飞 县市场监管局特种设备安全监察科科长  
刘贵荣 县住房保障中心维修资金归集使用室主任  
主要负责解决电梯故障多和乱收费等方面问题。

## 五、违法打击处置组

组 长：段宝亮 县公安局四级高级警长  
副组长：郭 飞 县公安局内保大队大队长  
成 员：高 晓 县人民法院刑事审判庭庭长  
白坤冰 县公安局内保大队教导员

主要负责打击物业领域违反治安管理办法和涉黑涉恶等违法犯罪行为。

## 六、综合组（物业企业监管组）

组 长：李明忠 县住建局党组成员、房屋征收服务中心主任  
副组长：宋富民 县房屋征收服务中心副主任  
成 员：武善杰 县房屋征收服务中心物业服务室主任  
赵 珊 县房屋征收服务中心物业服务室副主任  
徐 洋 县房屋征收服务中心物业服务室科员  
许 浒 县房屋征收服务中心物业服务室科员

主要负责县专班综合协调和整治工作推进，重点解决物业服务质量不高、门禁管理不规范、小区环境卫生差等问题。