



谯城区人民政府办公室关于印发《谯城区住宅 物业管理服务提升行动方案》的通知

区直有关单位：

经区政府研究，现将《谯城区住宅物业管理服务提升行动方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

2023 年 7 月 28 日



谯城区住宅物业管理服务提升行动方案

为提升我区住宅物业管理服务水平，提高群众满意度，按照《安徽省住宅物业管理服务提升行动方案》《亳州市住宅物业管理服务提升行动方案》及谯城区落实《安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案》重点任务和责任清单要求，结合我区实际，制定本行动方案。

一、总体要求

坚持习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入践行以人民为中心的发展理念，全面推进我区“皖美红色物业”建设，促进城市基层党建引领基层治理工作。深入推动物业领域矛盾纠纷源头治理，建立健全社区（小区）党组织、业主委员会、物业管理委员会、物业服务企业协调运行的物业管理机制，全面提升我区物业管理服务水平。

二、工作目标

坚持党建引领、落实属地管理、加强行业监管、凝聚治理合力，从即日起到年底，在全区开展住宅物业管理服务提升行动。全面排查物业领域存在问题，集中开展整治攻坚，着力推动物业领域矛盾纠纷源头治理，健全物业管理体制机制，实现居民物业管理服务投诉显著下降，物业管理服务水平明显提升，城市基层党建引领基层治理体系基本建立。



三、工作任务

(一) 健全物业管理工作机制

1、**坚持顶格推进。**各乡镇、街道党（工）委、政府建立一把手负责制，把住宅物业管理服务工作纳入“一把手”工程。成立物业管理工作领导小组，依托“皖美红色物业”联席会议机制，组建工作专班，建立工作调度、督查督办、约谈、考核等工作制度，将住宅物业管理服务纳入各单位年度考核。（**责任单位：**区政府办公室，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

2、**落实属地管理。**各乡镇、街道办事处要将小区物业管理纳入社区建设和社区治理体系，街道（社区）要成立专门的物业管理机构，指导监督辖区内小区物业日常管理活动，督促物业企业按合同履约尽责，指导业主大会及物业管理委员会的召开、业主委员会及物业管理委员会的选举，处理物业管理矛盾纠纷等。巩固提升物业管理服务全覆盖成果。（**责任单位：**薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

3、**推动“执法进小区”。**实行城市综合管理向小区延伸，厘清小区物业管理执法事项，明确部门管理责任，形成小区治理合力。落实执法责任单位和责任人信息公开规定，强化部门协作，实行常态执法、定期执法，及时查处小区内违规装修、乱搭乱建、毁绿种菜、侵占公共空间、飞线充电的行为。（**责任单位：**区城



市管理局、市公安局谯城分局、市自然资源和规划局谯城分局、区住建局、区市场监管局、区消防救援大队、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（二）推进“皖美红色物业”建设

4、坚持党建引领。各乡镇、街道党（工）委要把“皖美红色物业”建设纳入党的建设总体部署，加强顶层设计，纳入党组织书记抓基层党建述职评议考核，党委组织部门发挥牵头抓总作用，加强统筹协调、工作指导和督促落实，推动社区物业党建联，落实谯城区“皖美红色物业”建设联席会议，定期研究解决工作推进中的重难点问题。（责任单位：区委组织部，区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

5.开展机关干部进小区活动。发挥党员干部模范带头作用，倡导党员干部参加业主委员会，参与小区物业管理。开展机关单位包保住宅小区工作，帮助小区解决突出问题。党员干部要带头缴纳物业费，对无正当理由拒不缴纳的，组织部门和相关单位及时进行通报并责令整改。（责任单位：区委组织部，区直各单位，各乡镇、街道办事处）

6、推动小区党组织全覆盖。按照谯城区落实《安徽省“皖美红色物业”建设三年行动方案》重点任务和责任清单要求，2023年底前，力争实现小区党建工作全覆盖，业委会（物管会）组建率达到85%以上。建立社区党组织领导下的小区（网格）党组织、



业主委员会、物业服务企业协调运行机制，小区治理合力基本形成。（责任单位：区委组织部，区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（三）提升基层治理水平

7、健全社区党组织领导下的协调运行机制。推动城市管理服务向居住社区延伸，加强城市管理与街道社区网格化管理、城乡社区基层治理体系对接。建立社区党组织领导下的小区（网格）党支部、业主委员会与物业服务企业协调运行机制，形成齐抓共管的大物业工作格局，共同推进住宅小区物业服务管理工作。（责任单位：区委组织部，薛阁街道、汤陵街道，花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

8、加快组建业主委员会（物业管理委员会）。根据《亳州市谯城区物业管理委员会组建运行实施办法（试行）》，物管会总人数为7人以上11人以下单数，具体包括居民委员会及建设单位指派的代表各1名，业主代表的人数不得少于总人数的二分之一。充分发挥业主在物业管理活动中的主体作用，有效解决业主大会成立难、业委会产生难等问题，加快物业管理委员会建设，规范物业管理委员会的组建和运行，争取在2023年11月底前实现业主委员会（物业管理委员会）85%以上。（责任单位：区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里、华佗镇）

9、提升业主自治能力。加强小区居民宣传教育，引导广大



业主遵守小区管理规约，自觉缴纳物业费，维护小区公共秩序，形成人人参与物业管理的舆论氛围。提升居民对物业管理的认知度，把物业管理与社区党建、城市文明创建等工作结合起来。（**责任单位：**区委宣传部，区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（四）开展住宅小区问题专项排查整治。

10、建立小区问题排查清单。坚持问题导向，全面排查小区物业服务覆盖、业主委员会组建、党的工作覆盖情况，以及物业服务企业履约、物业收费内容和标准、业主委员会履职、职能部门和基层社区履职中存在的问题。全面掌握在管、失管小区信息，查找小区环境卫生、公共秩序安全等方面存在的短板，开展业主物业问题投诉受理和满意度调查。对排查出来的问题分类建档，制定《住宅物业服务问题整治工作台账》，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限，及时向所在小区公示，接受业主监督，推广马元社区物业三微服务和扫码上报问题经验。（**责任单位：**区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

11、完善小区基础设施。各乡镇、街道办事处开展小区基础设施排查工作，重点排查房屋质量、地下车库、电梯、供水、供电、消防、外墙脱落等安全隐患，明确责任主体，列出整改期限。对于政府还原小区，建设单位要切实负责，落实维修主体责任，



统筹安排维修费用，对基础设施维修进行兜底。对于商业开发小区，要充分发挥物业维修资金作用，及时维修损坏的设施设备。

（责任单位：魏武国控、区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

12、提升维修资金使用便利化水平。配合市住房发展中心，建立住宅小区共用部位、共用设施维修项目清单和维修资金使用机制，细化紧急维修事项清单和维修资金使用流程，简化申请程序，加快审批进度，充分发挥物业专项维修资金使用效能。完善维修资金管理信息系统，方便业主查询。（责任单位：区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（五）提升物业服务水平

13、整治物业企业履约不到位。加强物业服务企业履约监管，督促物业服务企业按合同履约，落实企业服务质量主体责任，健全服务质量保障体系，完善服务投诉快速处理机制。督促物业服务企业落实信息公开制度，多渠道向业主公开物业服务信息。扎实开展物业服务质量评估和信用评价，完善物业服务企业星级考核机制，强化评价结果应用。对于年度综合考核落后、群众满意度低的小区物业企业，按照 3%—5%的比率予以清退。对于严重违约、失信，甚至违法违规的小区物业企业，要依法处罚，推动形成优胜劣汰的市场环境。（责任单位：区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）



14、提升物业服务专业化水平。发挥示范引领作用，引进全国领先物业服务企业进入本地市场，培育一批本地优秀物业服务企业，带动提升物业服务市场总体水平。强化物业人才队伍建设，引导物业服务企业通过多种方式提升管理服务人员层次。建立和完善公开透明、质价相符的物业服务市场机制，推动物业服务专业化、规模化、品牌化发展。（**责任单位：**区住建局、区文明办、区财政局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

15、增强物业服务管理能力。建立完善、科学的物业管理市场准入制度，明确规定物业公司的备案条件，加强对物业服务企业的准入管理，提高准入门槛。通过专业知识培训、开展职业技能竞赛、引入专业技术人才、开展先进个人选树和宣传活动等方式促进物业服务行业人员素质提升。（**责任单位：**区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（六）妥善化解物业管理服务矛盾纠纷

16、妥善化解物业管理服务矛盾纠纷。畅通投诉受理渠道。完善区、街道（社区）、物业企业三级电话公示制度。压实街道、社区、业主委员会矛盾纠纷化解责任，明晰行业主管部门调解职责，多渠道收集居民反映的物业管理问题，形成清单化闭环管理制度，实行限时办结制度，分类分级处置物业管理纠纷。建立多元化物业纠纷调处机制。完善调解组织建设，建立由物业管理行



政主管部门、司法行政部门、人民法院和街道、社区、业主委员会（物管会）等多方参与的多元化解格局。创新物业矛盾纠纷化解模式，发挥社区基层组织和业主自治组织作用，通过召开小区议事会、恳谈会，广泛收集居民群众意见建议，推进物业管理纠纷属地化解。（责任单位：区司法局、区法院、区公安分局、区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

17、着力化解“四季菜单·暖心走访”、“民声呼应·接诉即办”等反馈问题。及时受理“一网共治”平台反馈“四季菜单·暖心走访”、“民声呼应·接诉即办”等问题，要切实用心用情解决群众的急难愁盼问题，能够当即解决的问题要尽快解决，一时不能解决的问题要拿出工作计划并取得群众的理解或满意，不具备办理条件的问题向群众解释清楚并征得群众的理解。（责任单位：区住建局、区文明办、区发改委、区消防救援大队、区城管局、市自规局谯城分局、区市场局、谯城公安分局、区人社局、区数据资源管理局、花戏楼街道、薛阁街道、汤陵街道、十八里镇、华佗镇）

18、切实做好房地产、物业领域专项整治工作。规范房地产开发企业、物业服务企业的经营行为，增强企业依法经营、诚信自律意识，积极防控房地产市场风险，维护房地产市场良好秩序，实现房地产、物业市场秩序明显好转，群众信访投诉数量显著减少，人民群众获得感、幸福感、安全感不断增强。（责任单位：



区委宣传部，市自规局谯城分局、区市场局、谯城公安分局、区城管局、区人社局、花戏楼街道、薛阁街道、汤陵街道、十八里镇、古井镇）

19、建设物业管理服务信息化平台。配合市住房发展中心，推进市区一体的物业管理服务信息化平台建设，依托信息化平台，采集物业管理服务基础信息和过程信息，推动街道、社区、业主委员会、物业服务企业及业主实现数据共享。建立业主电子表决系统，切实解决业主大会会议召开、维修资金使用、公共收益管理等群体决策难题，实现行业精准监管、信息公开透明、群众参与便捷、投诉快速处理。（**责任单位：**区住建局、区财政局、区数据资源管理局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

四、保障措施

（一）加强组织领导。成立亳州市谯城区住宅物业管理工作领导小组。区政府主要领导担任组长，区政府分管领导为副组长，各乡镇、街道办事处、区直有关单位负责人为成员单位，领导小组办公室设在区住建局，负责日常工作。（**责任单位：**区政府办公室，区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（二）强化监督考核。区住宅物业管理领导小组对物业管理服务提升行动工作进行监督检查，对不作为、慢作为，工作不落



实、措施不到位的单位和个人，进行通报，问题严重的移交有关部门追责问责。（责任单位：区政府办公室，区委督查考核办，区住建局、区文明办、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇）

（三）加强宣传引导。充分利用电视、报纸、网络、融媒体，主动广泛宣传物业管理政策法规和物业管理工作。开展物业法律法规进小区活动，培育业主责任意识、法律意识、契约意识和文明意识。强化媒体舆论曝光，引导社会各方及广大业主积极参与整治提升行动，对工作不主动、成效不明显、群众反映问题不能得到及时处理的企业、单位，坚决予以曝光。（责任单位：区委宣传部，区住建局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇）

（四）实行销号管理。对照物业管理服务提升行动内容要求，领导小组办公室实行月调度制度，对区直有关单位、各街道办事处（乡镇）工作进展情况和存在问题进行月通报。各街道办事处（乡镇）、区直有关单位按照工作职责，建立工作台账，及时汇总梳理本领域本辖区整治提升行动工作台账和工作进展情况，实行销号管理，并明确1名联络员，于每月5日前梳理汇总上个月整治提升行动问题处置情况，并于12月底前将整治提升行动工作总结报区住房和城乡建设局（联系人：赵坤坤；联系方式：0558—5965966）。（责任单位：区住建局、区直相关单位、薛阁街



道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇)

- 附件：
1. 谯城区住宅物业管理工作领导小组成员名单
 2. 谯城区住宅物业管理服务整治提升考核任务清单
 3. 谯城区住宅物业管理区域信息台账
 4. 谯城区 xxx 小区物业服务问题整治工作台账



附件 1

谯城区住宅物业管理工作领导小组成员名单

组 长：宋保众 区委副书记、区政府区长
副组长：赵 伟 区政府副区长
成 员：曹 磊 谯城经开区管委会副主任、区民政局局长
刘建阳 区政府办公室二级主任科员
穆永刚 区督查考核办副主任
朱义军 区委组织部副部长
路德彬 区委政法委副书记
刘云涛 谯城公安分局党委委员、治安大队大队长
陈永强 区住房城乡建设局局长
王 钊 区发改委主任
刘传玖 区文明办主任
徐春雷 区人社局局长
张 伟 区司法局局长
王玉全 区财政局局长
刘 芳 市自然资源和规划局谯城分局局长
庄建军 区市场监管局局长
李镇彪 区城市管理局局长
郁晓晴 区数据资源管理局副局长



许 荣 区消防救援大队大队长

韩 培 薛阁街道办事处主任

韩 辉 汤陵街道办事处主任

魏雁丽 花戏楼街道办事处主任

邓鹏飞 十八里镇镇长

王朝军 华佗镇镇长

左鹏飞 魏武国控集团党委书记

区住宅物业管理工作领导小组办公室设在区住建局，陈永强同志兼任办公室主任。领导小组和办公室主任职务如有变动，由接替同志自然替补，不再另行发文。



附件 2

谯城区住宅物业管理服务整治提升考核任务清单

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
1	坚持顶格推进	成立物业管理领导小组，组建工作专班，建立调度、督查督办、约谈、考核等工作制度。	区政府办公室，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 8 月 15 日前
2	落实属地管理	街道、社区要指导、协助监督辖区内小区物业日常管理活动、物业企业按合同履约尽责，巩固提升物业管理服务全覆盖成果。	薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 8 月 15 日前
3	推动“执法进小区”	厘清小区综合执法事项，落实执法责任单位和责任人信息公开。	区城市管理局，市公安局谯城分局，市自然资源和规划局谯城分局，区住建局，区市场监管局，区消防救援大队，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 8 月 15 日前
		及时查处小区违法违规行为。	区城市管理局，市公安局谯城分局，市自然资源和规划局谯城分局，区住建局，区市场监管局，区消防救援大队，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	常态推进



谯城区住房和城乡建设局行政规范性文件

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
4	坚持党建引领	实施“皖美红色物业”联席会议制度。	区委组织部，区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 11 月底前
		实现小区（网格）和物业企业党的工作全覆盖。	区委组织部，区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 11 月底前
5	开展机关干部进小区活动	倡导党员干部参加业主委员会。开展机关单位包保小区工作。督促党员干部带头缴纳物业费。	区委组织部，区直各单位，各乡镇、街道办事处	2023 年 8 月 15 日前
6	推动小区党组织全覆盖	2023 年底前，力争实现小区党建工作全覆盖，业委会（物管会）组建率达到 85%以上。建立社区党组织领导下的小区（网格）党组织、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。	区委组织部，区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	常态推进
7	健全社区党组织领导下的协调运行机制	建立社区党组织领导下的小区（网格）党支部、业主委员会与物业服务企业协调运行机制。	区委组织部，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 11 月底前
8	加快组建业主委员会（物业管理委员会）	2023 年 11 月底前实现业主委员会（物业管理委员会）85%以上。	区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里、华佗镇	2023 年 11 月底前
9	提升业主自治能力	进行宣传教育，引导广大业主遵守小区管理规约，自觉缴纳物业费，维护小区公共秩	区委宣传部，区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	常态推进



谯城区住房和城乡建设局行政规范性文件

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
		序，提升居民对物业管理的认知度，把物业管理与社区党建、城市文明创建等工作结合起来。		
10	建立小区问题排查清单	开展排查，建立《住宅物业管理服务问题整治工作台账》，形成问题清单、责任清单、整改清单，明确责任单位、整改时限。	区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年8月15日前建立台账，年底前完成整治，并持续推进
11	完善小区基础设施	开展排查，建立小区基础设施改造台账，明确责任主体，列出整改期限。	威武国控，区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年8月15日前建立台账，年底前完成整治
12	提升维修资金使用便利化水平	配合市住房发展中心细化紧急维修事项清单和维修资金使用流程，简化申请程序，加快审批进度。	区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年8月15日前
13	整治物业企业履约不到位	健全服务质量保障体系，落实信息公开制度，完善物业服务企业星级考核机制，强化评价结果应用。	区住建局，薛阁街道、汤陵街道，花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年11月底前
14	提升物业服务专业化水平	强化物业企业人才队伍建设，评选优秀物业管理企业和优秀物业服务小区，进行表彰和物质奖励。	区住建局，区文明办，区财政局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年12月底前
15	增强物业服务管理能力	建立完善、科学的物业管理市场准入制度，明确规定物业公司的备案条件，开展专业知识培训、职业技能竞赛、引入专业技术人才、开	区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023年12月底前



谯城区住房和城乡建设局行政规范性文件

序号	工作任务	重点工作	责任部门	完成时限
		展先进个人选树和宣传活动等方式促进物业服务行业人员素质提升。		
16	妥善化解物业管理服务矛盾纠纷	畅通投诉受理渠道，建立健全三级投诉电话公示制度。	区司法局，区法院、区公安分局、区住建局，薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 8 月 15 日前
		建立多元化物业纠纷调处机制。		2023 年 11 月底前
17	着力化解“四季菜单·暖心走访”、“民声呼应·接诉即办”等反馈问题	切实解决群众的急难愁盼问题。	区住建局、区文明办、区发改委、区消防救援大队、区城管局、市自规局谯城分局、区市场局、谯城公安分局、区人社局、区数据资源管理局，花戏楼街道、薛阁街道、汤陵街道、十八里镇、华佗镇	常态推进
18	切实做好房地产、物业领域专项整治工作	做好房地产领域专项整治工作，推动房地产市场秩序明显好转，群众信访投诉数量显著减少。	区委宣传部、市自规局谯城分局、区市场局、谯城公安分局、区城管局、区人社局、花戏楼街道、薛阁街道、汤陵街道、十八里镇、古井镇	2024 年 3 月底
19	建设物业管理服务信息化平台	配合市住房发展中心，推进市区一体的物业管理服务信息化平台建设。	区住建局、区财政局、区数据资源管理局、薛阁街道、汤陵街道、花戏楼街道、十八里镇、华佗镇	2023 年 11 月底前



附件 3

谯城区住宅物业管理区域信息台账

填报县区：

序号	小区名称	小区类别 (商业开发、还原安置)	所在街道、社区	四至范围	首批交付年代(XXX年)	建筑面积 (单位：万平方米)	总户数	已入住户数	物业服务形态	业委会 建设情况 (有或无)	党的工作 覆盖情况 (成立或 未成立)	物业服务企业 及负责人	物业费 收缴率 (%)

填表说明：物业服务形态主要包括以下几种：1. 专业化物业服务，2. 社区统管，3. 居民自管，4. 无物管。



附件 4

谯城区 XXX 小区物业服务及设施、秩序问题整治工作台账

问题类别	分项	存在问题（是/否）	问题内容	整改措施及进展情况	责任单位/人	整改完成时限	是否销号	备注
基础设施类	公共照明设备							
	公共消防设备、消防楼梯、通道							
	公共安全设备（围墙、摄像头、护栏、园区大门、档杆等）							
	公共场地及公共道路							
	公共给排水设施（公共给排水管道、下水渠道、管井、各类水泵、管道阀门、雨水管、污水篦子等）							
	公共健身及儿童娱乐设施							
	建筑物楼顶屋面及共用的外墙							
	电梯、电梯等候厅							
	公共楼道、楼梯、单元门厅、共用的楼宇大堂、公共卫生间							



谯城区住房和城乡建设局行政规范性文件

	地下车库是否存在问题（起砂、消防瘫痪、渗水、指示牌缺失、临时居住、存放杂物等）							
绿化类	存在裸露黄土							
	绿植存在死株							
	日常养护							
交通秩序类	机动车、非机动车占用消防通道							
	机动车、非机动车乱停乱放、交通标识、标线缺失							
	非机动车进楼道、入户							
	飞线充电							
	合理配置充电设施、车棚							
物业服务管理类	物业服务类型（商业小区、安置小区或者社区代管）							
	人员配备							
	服务质量							
	公示公开							
	报修是否及时							



谯城区住房和城乡建设局行政规范性文件

	是否成立业主委员会							
	是否成立物业管理委员会							
	小区物业是否成立党支部							