

# 桐庐县人民政府办公室文件

桐政办〔2020〕15号

---

## 桐庐县人民政府办公室 关于印发《桐庐县加强住宅小区物业综合管理 行动计划》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，县政府各部门、各直属单位：

《桐庐县加强住宅小区物业综合管理行动计划》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

桐庐县人民政府办公室

2020年6月5日

# 桐庐县加强住宅小区物业综合管理 行动计划

为进一步加强住宅小区物业综合管理工作，根据国务院、省、市《物业管理条例》和《杭州市人民政府办公厅关于印发杭州市加强住宅小区物业综合管理三年行动计划(2019-2021年)的通知》(杭政办函〔2019〕66号)等有关要求，结合我县实际，制定本行动计划。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕市委、市政府关于创新社会治理、加强基层建设的总体要求以及县委、县政府关于加强物业管理提升工作的相关要求，健全联席会议、联合执法、纠纷联调等三大机制，推动形成“党建引领、政府保障、基层主导、业主主体、市场运作”五位一体和良性互动的住宅小区物业综合管理格局。

## 二、总体目标

到2021年底，建立健全“属地综合管理、市场规范有序、业主和谐自管”的住宅小区物业综合管理体系，打造一批和谐美好的“美好家园”住宅小区。属地为主的管理体制机制进一步明确；街道（乡镇）和社区的机构力量配置、管理服务能力进一步增强；各行政主管部门的管理、执法职责进一步落实；对业主委员会的党建引领和指导监督进一步加强；对物业服务企业的监管

和行业规范水平进一步提高；广大居民的生活环境进一步改善。

### 三、工作举措

#### （一）完善管理体制机制

**1.健全物业综合管理各级联动机制。**县物业综合管理工作领导小组办公室（设在县住建局，以下简称“县物管办”）及时协调解决住宅小区物业综合管理中的主要问题，统筹推进物业管理活动中的执法整治、治理修缮、物业管理扩面提质、物业费清缴等专项行动。各街道（乡镇）具体承担属地管理责任，建立辖区内工作组或联席会议制度，定期协调并指导社区解决住宅小区物业综合管理中的具体问题，部署开展辖区内文明城市测评、垃圾分类等重大活动。社区在街道（乡镇）指导下，每月或每季度牵头召开一次由社区、业主委员会和物业服务企业三方共同参与的小区治理联席会议，互相通报工作进展，研究协调小区管理重点问题。[责任单位：县住建局，各街道（乡镇）]

**2.理清物业综合管理中的部门职责。**按照“谁主管、谁负责”原则，进一步明确和落实相关行政主管部门和水、电、燃气等专业管理单位的工作职责，落实“管理进小区、执法进小区”，明晰政府公共管理与物业服务企业的责任边界。县住建局主要负责住宅小区物业服务质量、室内装修管理等。县城管局主要负责住宅小区违建防控、垃圾分类、文明畜养、“僵尸车”、毁绿种菜、噪音、大件垃圾统收统运等。县市场监管局主要负责住宅小区电梯、小区内经营、物价收费监督等。县消防救援大队负责住宅小区消

防安全等。县公安局主要负责住宅小区内棋牌室管理等。（责任单位：县住建局，县物业综合管理工作领导小组成员单位）

**3.增强街道（乡镇）、社区物管力量配置。**街道（乡镇）负责本辖区内住宅小区物业综合管理工作，明确工作机构及专职工作人员，社区要设置1名房管员协助街道（乡镇）开展物业管理具体工作。[责任单位：县住建局、县财政局、县民政局，各街道（乡镇）]

## **（二）规范业主委员会运作**

**1.加强业主大会、业主委员会的指导监督和考核。**街道（乡镇）负责指导监督本辖区内业主大会、业主委员会的组建及日常工作，包括指导监督业主大会和业主委员会的筹备组建和换届，严格审核候选人资格，抓好业主委员会选举；指导监督管理规约、业主大会议事规则的起草表决，抓好长效机制形成；指导监督业主委员会的履职运作，抓好对业主委员会的运作监督；指导监督小区经营性收益、物业维修资金的管理使用，抓好小区公共资金监管；建立业主委员会考核制度，实行以奖代补。社区负责协助街道（乡镇）落实相关工作。县住建局负责具体业务指导。[责任单位：县住建局、县民政局，各街道（乡镇）]

**2.强化业主委员会的党建引领。**街道（乡镇）、社区党组织要加强业主委员会的党建引领，推动社区“两委”班子成员、网格党支部委员会成员与业主委员会成员的“双向进入、交叉任职”，推动小区内机关党员干部亮明身份参选业主委员会成员，进一步

提高新组建或新换届业主委员会中的共产党员比例，原则上共产党员比例要达到 50%以上，最低不少于 30%。已有 3 名以上共产党员的业主委员会应当建立党支部，不足 3 名的由社区派驻党建指导员建立临时党支部。业主委员会党支部服从社区党组织领导。到 2020 年底实现业主委员会全覆盖，到 2021 年底，实现业主委员会党的组织和工作全覆盖。[责任单位：县委组织部、县住建局，各街道（乡镇）]

**3.推进物业管理纠纷人民调解工作。**进一步建立健全县、街道（乡镇）、社区等三级人民调解委员会的物业管理纠纷人民调解工作机制，建立物业行业调解组织，配备 2 名以上专职调解员，健全街道（乡镇）人民调解委员会、社区物业调解站等调解平台，推进行业性、专业性物业管理纠纷人民调解组织建设，实现人民调解组织依法化解物业管理纠纷工作的全覆盖。[责任单位：县住建局、县司法局，各街道（乡镇）]

**4.加强住宅小区经营性收支的监管。**加强物业经营性收益的财务公开，利用杭州市物业经营性收支平台，2020 年全面推开经营性收益的公开公示，保障业主的知情权和监督权。街道（乡镇）、社区要加强业主委员会使用经营性收益的日常监督检查，建立定期审计制度，2020 年年底完成对辖区小区经营性收益的审计工作，配合县住建局加快小区经营性收益的平台录入。[责任单位：县住建局、县民政局、县审计局，各街道（乡镇）]

**5.探索住宅小区选聘物业服务企业招投标模式。**充分发挥行

业协会作用，建立物业服务企业名录和企业信用信息，利用街道（乡镇）招投标平台，搭建业主委员会选聘物业和工程维修的招投标服务平台，实现企业信用与市场行为联动。[责任单位：县住建局，各街道（乡镇）]

### **（三）优化扶持监管环境**

**1.推广物业服务标准。**进一步完善《桐庐县普通住宅物业服务清单（试行）》，加大宣传力度，引导业主委员会按照“优质优价、质价相符”原则适时调整普通住宅小区物业服务收费标准，保障物业服务行业良性发展。[责任单位：县住建局、县市场监管局，各街道（乡镇）]

**2.强化物业服务企业的党建引领。**创新推动党建指导与行业监管相结合，不断推进物业服务企业党组织建设，到2021年实现物业服务企业党的组织和工作全覆盖。推动物业服务企业积极参与社区党组织领导下的多方联动机制，融入社区治理总体格局。（责任单位：县住建局、县委组织部）

**3.加大对物业服务行业的培育和扶持力度。**2020年起，安排保障性住房和普通住宅小区物业服务补助资金，对承接经济适用房或无物管老旧小区物业服务企业并经考核评定达标的，视考核情况给予适当财政资金补助；对信用测评良好的物业企业按照排名分类分档次实行奖励。具体补助和奖励办法由县住建局和县财政局制定。（责任单位：县住建局、县财政局）

**4.加强对物业服务行业的监管。**完善考核以及信用评价标准，

加强对物业服务行业的监督管理，定期向社会公布物业服务企业考核评价情况并运用到物业管理招投标、行业评先评优、奖励资金拨付、业主选聘参考等多个方面。（责任单位：县住建局、县发改局、县市场监管局）

#### **（四）坚持分类指导**

**1.加强前期物业管理。**针对处于前期物业管理阶段，尚未成立业主委员会的商品住宅小区，强化对物业服务企业的监管，维护业主合法权益。商品住宅小区交付使用时，建立社区与前期物业服务企业、建设单位签订三方前期物业服务监管协议，维护业主合法权益。[责任单位：县住建局，各街道（乡镇）]

**2.对未正常自我管理的住宅小区强化街道社区管理。**街道（乡镇）、社区应加强指导监督，督促其尽快筹备召开首次业主大会并组建业主委员会。对住宅小区出现业主大会未正常召开、业主委员会未正常产生情形的，按政策法规规定由社区指导业主召开业主大会并执行业主大会的决定，也可成立由业主代表、街道（乡镇）、社区代表组成的小区管理委员会，代行业主委员会职责。[责任单位：各街道（乡镇）]

**3.提升回迁安置房小区物业服务水平。**强化安置房项目建设单位的管理职责和街道（乡镇）、经联社的属地管理职责，制定管理规约，探索纳入社区治理体系，协同相关部门整治各类违章、违规行为。逐步探索并落实物业费收缴机制，街道（乡镇）、经联社实行统一缴付的，应按照相应物业服务收费标准落实，逐步提

高物业管理水平。引导居民树立权利义务意识，提高物业费收缴率。[责任单位：各街道（乡镇）]

**4.探索对老旧小区引入物业服务 and 改造整治。**针对未实施专业化物业服务的老旧小区，按照政府补贴与适当收费相结合的原则，积极推进物业服务企业向老旧小区覆盖，改善老旧小区综合管理水平。持续推进老旧小区综合提升改造，探索松散式老旧小区区域围合管理，改造完成后即由街道（乡镇）引入专业物业或准物业服务，改造一个引入一个；对缺少维修资金的老旧小区涉及公共安全和居民反映强烈的居住问题，由街道实施应急修缮。[责任单位：县住建局、县财政局，各街道（乡镇）]

**5.落实住宅小区公共安全管理措施。**由县公安局、县消防救援大队等相关部门指导街道（乡镇）进一步加大“零发案小区”和“控案先进小区”创建力度，深入开展涉及物业领域的扫黑除恶专项斗争，扎实推进智慧安防建设治理和消防安全综合治理工作，提升住宅小区管理的智能性、安全性和整体火灾防控水平。加强住宅小区电梯和自动消防设施安全维护管理，探索电梯维护购买综合保险和自动消防设施强制维保制度。[责任单位：县公安局、县住建局、县市场监管局、县消防救援大队，各街道（乡镇）]

### **（五）建设“美好家园”**

统筹县级各部门对住宅小区管理的各项工作要求，针对治安、消防、电梯、绿化以及物业服务、业主委员会运行等情况，以杭州市“美好家园”标准建设美丽小区、平安小区、有序小区、和



谐小区，按住宅小区类型划分为商品房小区、老旧小区（2003年1月1日前建成）、安置房小区“美好家园”三类，2020年底前创建3-10个“美好家园”，2021年底前创建总量不少于30个，建立“美好家园”创建以奖代补机制。[责任单位：县住建局，各街道（乡镇）]

#### 四、工作要求

**（一）加强组织领导。**各街道（乡镇）、社区及各相关部门应高度重视住宅小区物业综合管理工作，尽快明确工作机构、落实领导责任，切实提高组织力度。

**（二）加强检查考核。**2020年起，将各街道（乡镇）和部门按照各自职责实施的住宅小区物业综合管理工作纳入年度工作目标任务，具体由县物管办制定考核标准。

**（三）加强典型引领。**加强对住宅小区物业综合管理工作中先进典型的选树力度。通过评优评先，结合杭州市“美好家园”小区建设，树立一批样板小区和典型案例，表彰一批先进集体和个人。

**（四）加强宣传培训。**进一步加大对住宅小区物业综合管理工作的宣传力度，积极引导社会各界和广大业主关心、支持物业综合管理工作。加大对社区干部、业主委员会成员的业务培训力度。

**（五）加强经费保障。**物业服务企业扶持补助资金由县财政统筹保障，社区房管员、房屋治理修缮、“美好家园”创建等由县、

街道（乡镇）两级按照 1:1 配套安排资金，确保有钱办事。

---

抄送：县委各部门，县人武部，各群众团体。

人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，县检察院。

县委常委、县人大主任、县政协主席、副县长。

---

桐庐县人民政府办公室

2020年6月5日印发

---