津南区人民政府办公室关于印发

津南区社区物业管理提升工作方案的通知

各街镇，各委、办、局，各直属单位：

《津南区社区物业管理提升工作方案》已经区人民政府同意，现印发给你们，请照此执行。

2023年5月20日

（此件主动公开）

津南区社区物业管理提升工作方案

为加强区委区政府对社区物业管理工作领导，进一步提升社区物业管理能力和服务水平，满足人民群众对美好居住环境的需求，依据《天津市物业管理条例》《天津市社区物业管理办法》，结合我区实际，制定此工作方案。

一、指导思想

坚持党的领导、政府主导、属地管理、条块结合、分类管理的原则，全面贯彻《天津市物业管理条例》《天津市社区物业管理办法》，坚决落实市委市政府关于社区物业管理工作的部署，完善党建引领下的基层治理机制，深入推进我区社区物业管理工作，进一步规范物业管理活动，满足人民群众不断增长的对美好居住生活的需要。

二、工作目标

建立区级社区物业管理领导机制，组织开展联合检查，成立区级行业党组织，加强区级统筹协调能力，开展物业服务星级评定，根据企业所获星级实施联合激励和联合惩戒机制。

由街镇、社区党组织牵头，推进居委会、业主委员会和物业企业党组织建设，建立健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。建立服务执法联动机制，打通社区治理的“最后一公里”。推动物业管理联席会议机制与“街镇吹哨、部门报到”紧密结合。提高业主大会成立率，保证业主委员会依法正常履职。强化社区党建引领，凝聚社会各方力量参与社区物业管理、综合治理，构建共建共治共管共赢机制，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

三、适用范围

适用于我区既有住宅小区。目前总计394个，包括备案商品住宅小区（包括保障房）137个、还迁住宅小区91个、已改造旧楼区93个、其余老旧小区73个，后续新增住宅小区实时调整。

四、管理模式和服务标准

按住宅小区性质，各街镇因地制宜采取相应的物业管理模式和服务标准。

（一）备案商品住宅物业管理模式及服务标准

新建商品住宅、保障性住房等小区推行市场化专业化物业管理模式，由开发建设单位或业主大会聘请物业服务企业开展物业服务，在市、区物业管理主管部门备案。物业服务企业按照物业服务合同约定的服务等级，提供相应服务，并达到合同约定的服务标准。

（二）还迁住宅小区物业管理模式及服务标准

示范小城镇、经济适用房等农民还迁住宅小区物业管理模式根据实际情况采取多元化管理模式，一是参照商品住宅小区由属地街镇引进物业服务企业采取市场化专业化物业管理模式;二是村队自行管理或组建、引进物业公司进行管理服务。

（三）已改造旧楼区管理模式及服务标准

已改造旧楼区是我区2000年以前的住宅，按照有关文件要求实施改造后，需要纳入长效管理。按照《津南区旧楼区长效管理区级财政资金补助办法》（津南住建报发〔2020〕17号），已改造旧楼区由属地街镇引入低标准物业管理，开展每月巡查；由区住房建设委、区城市管理委、区民政局开展每季度联合考核，依据考核结果给予区级和镇级财政资金补助。

（四）其余老旧小区管理模式及服务标准

其余老旧小区管理分两种模式：一是属地街镇、社区引入低标准物业管理服务；二是属地街镇提供保底服务。

五、职责分工

（一）街镇党（工）委

1．推进党建引领社区物业管理工作落实，负责社区物业管理工作的组织领导、统筹协调和检查考核等职责。

2．指导业主大会成立和业主委员会换届等工作，提升业主大会成立比率；监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解业主、业主委员会与物业企业之间的管理纠纷。

3．定期组织召开街镇物业管理工作联席会议，统筹协调辖区物业管理工作。

4．对物业企业退出项目管理具体行为实施监督，协调解决业主、业主大会、业主委员与物业企业退出项目管理阶段出现的问题。

5．对居民区内道路、楼道等公共部位堆放物品；圈占绿地、空地、私自设置地锁等设施的行为履行执法职责。

6．法律法规规定的其他职责。

（二）社区党群服务中心（社区党组织）

1．社区党组织指导和推动业主委员会、物业服务企业党组织建设。对业主委员会成员人选进行审查把关，引导和支持党员业主按法定程序成为业主代表、业主委员会成员，党员比例不低于50%。

2．社区党组织发挥在城乡基层治理中的领导作用，建立健全社区党组织领导下的居民委员会、业主委员会和物业企业议事协调机制；领导居委会、业主委员会和物业服务企业开展物业管理活动。

3．社区党组织讨论决定社区物业管理重大事项。业主委员会选举、换届和成员改选，业主委员会履行物业管理相关职责，物业服务企业（项目）进驻既有小区开展物业服务和退出，以及使用专项维修资金和应急解危资金、利用共用设施设备经营收益、调整物业管理服务费标准、机动车停车位分配等重大事项，要事先征得社区党组织同意，并按照社区党组织的批复意见制定实施方案、完善具体措施、做好相关工作。

4．社区党组织要对业主委员会开展工作进行监督；定期对物业服务企业落实社区党组织意见要求、物业服务质量和效果等情况进行综合评价，将评价结果作为与物业服务企业续签服务合同的重要依据。

（三）居民委员会

1．教育引导居民参与配合社区物业管理、履行应尽义务、爱护公共财产。

2．依法维护社区居民的合法权益，向上级有关部门及时反映社区居民的意见和建议。

3．对社区物业服务企业或旧楼区管理服务单位实施物业服务情况进行考评。

4．对未实行专业化物业管理的社区，采取多种方式组织落实卫生保洁和秩序维护等基本服务。

5．组织召集社区物业管理联席会议，调解社区物业管理矛盾纠纷。

6．做好日常巡查，对社区物业管理范围内发生的违法建设、占用或者破坏园林绿地、拆窗改门、侵占消防通道、违规养犬、私拉电线等违法违规行为进行劝阻制止，劝阻制止无效的向街道办事处（镇政府）和有关部门报告。

(四）物业服务企业（管理服务单位）

1．接受社区党组织领导，推进自身党组织建设；接受街镇、居民委员会对物业管理工作的指导监督，并协助做好相关工作。

2．按物业服务合同约定服务内容、服务标准做好服务，包括综合管理服务、清洁卫生、公共秩序维护、绿化养护、公共部位养护及机电设施设备日常运行养护等服务。

3．履行社区物业管理重大事项报告制度和年终述职制度。

4．协助、配合社区做好创文创卫防疫等社区管理的其他重要工作事项。

5．对物业管理区域内发生的违法建设、占用或破坏园林绿地、侵占消防通道、私拉电线等违法违规行为进行劝阻制止，劝阻制止无效的及时向居民委员会、街镇或者有关部门报告。

6．法律法规规定的其他事项。

（五）部门责任

1．区委组织部。指导行业主管部门加强物业服务企业党建工作，推动街镇对符合条件的物业企业建立党组织，在物业企业中积极发展党员，充分发挥党的组织优势和群众工作优势，建强“红色引擎”。

2．区委政法委。发挥政法监督优势，统筹协调政法各单位协助做好各项工作。

3．区住房建设委。负责我区物业管理活动的监督管理；推动物业管理相关法律法规的贯彻落实；制定我区社区物业管理工作方案；对街镇、社区物业管理工作进行指导培训；负责专项维修资金使用的指导监督管理；代行区政府职责，负责房屋应急解危专项资金使用的监督、指导；指导重大、疑难物业管理纠纷调解。

4．区民政局。建立健全区级旧楼区长效管理机制，指导、监督、协调区级旧楼区长效管理工作，指导街镇落实社区下属委员会设置。

5．区城市管理委。负责城市道路车位划定等有关重大事项的统筹协调；指导、监督、检查社区环境卫生工作；负责垃圾处理、垃圾分类的指导、监督管理工作。

6．公安津南分局。负责指导物业企业（管理单位）做好社区公共秩序维护和安全防范工作；对物业企业（管理单位）、居委会遵守法律法规、履行消防主体责任情况进行监督检查。

7．区应急局。负责消防工作监督管理；负责高层建筑消防安全监督管理工作。

8．区消防救援支队。负责对高层建筑消防安全实施监督管理；对电动车违规停放充电、占用防火间距或占用、堵塞、封闭消防通道等违法行为进行处罚。

9．区工信局。负责协调国网天津城南公司做好全区电力保供工作。

10．区水务局。负责对供水企业的供水水质、安全供应、供水管网压力和服务情况进行监督。

11．区卫健委。负责二次供水卫生监督检测工作。

12．区司法局。负责牵头推动津南区物业纠纷人民调解委员会完善调解机制建设。津南区物业纠纷人民调解委员会根据工作需要可在街镇、社区建立派驻式调解室，区司法局做好业务指导并组织我区各级人民调解委员会开展物业管理纠纷调解工作；健全各项规章制度，选聘、培训调解人员，协调有关部门研究解决物业管理纠纷存在的突出问题。

13．区发改委。负责牵头推动居民区电动汽车充电基础设施建设。

14．区市场监管局。负责电梯安全监察工作；负责物业管理活动中涉费涉价的监督检查，受理相关政策咨询和投诉。

15．市规划资源局津南分局。负责受理关于住宅小区地下车库等权属问题的咨询和投诉。

16．区文明办。全面推进社区精神文明建设，深入挖掘物业管理典型经验做法，加大宣传展示力度，推进物业管理行业转型升级。

（六）开发建设单位

开发建设单位应当在物业建成后，将供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、路灯等设施，按照规定移交给专业经营服务单位进行维护管理；配合物业企业进行公共设施设备承接查验，及时整改查验出的问题；建立售后维修服务中心，按国家规定的保修期限，对社区物业进行售后维修。

（七）经营单位责任

1．供电企业。负责对隶属国网天津市电力公司资产的供电设施做好维护管理工作。

2．供水企业。负责对住宅小区结算水表以外供水设施的管理；依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

3．供热企业。负责定期对供热设施进行检查、维修，保证供热设施安全运行；对于因供热企业原因造成用户室内温度不达标的，由双方协商退还用户相应供热费用；依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

4．燃气企业。保障燃气的安全使用和正常供应。依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

5．通信企业。负责本单位网络运行维护工作；依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任。

六、工作机制

（一）加强组织领导，建立区级行业党组织

建立区级物业管理工作领导小组，由区委组织部、区委政法委、区住房建设委、区民政局、区工信局、区应急局、区消防救援支队、区发改委、公安津南分局、区财政局、市规划资源局津南分局、区市场监管局、区城市管理委、区司法局、各街镇等单位组成。领导小组定期召开会议，推动各部门、单位履职尽责，研究协调解决全区物业管理中的重点难点问题。每半年开展一次联合考核，对各街镇组织落实社区物业管理情况进行打分评定，考核结果上报区委区政府。参观学习吸收其他区建立区级行业党组织的做法，推动建立区物业行业党委。物业服务企业党组织接受物业服务项目所在社区党组织领导，同时接受区物业行业党委指导。

（二）开展星级评定，促进物业服务水平提升

区住房建设委牵头研究制定区级“物业服务星级评定”方案，由区住房建设委、区民政局、区消防救援支队、区城市管理委、区市场监管局、各街镇社区党组织（居委会）进行综合打分，按照得分高低进行评星挂牌，评定结果在区级政府网站公开。评定结果好的，给予财政补贴奖励、优先推荐、低息贷款等激励措施，评定结果差的，采取约谈教育、列为失信企业、建议业主大会或社区居委会清出市场等惩戒措施，奖惩结合，提升全域物业服务水平。

（三）发挥社区党组织作用，完善物业管理工作联席会议制度

有效推进社区住宅物业管理综合治理，建立健全街镇、社区两级物业管理工作联席会议制度。加强社区党建引领，改革创新社区物业管理联席会议制度，加大党组织对物业管理、综合治理的领导力度，提高社区物业管理、综合治理的决策力，促进社区物业管理的健康发展。

（四）提高物业管理意识，建立街镇社区日常管理机构

城市发展从建设向管理转化，社区物业管理、综合治理已经成为城市建设发展的重点，街镇应适应新形势新发展需要，调整工作重点设置专门部门、专职人员负责社区物业管理工作；强化社区党组织领导，发挥居委会自治管理作用，增加社区党群服务中心力量，设置专职人员负责日常社区物业管理工作，推进社区物业管理工作落实。

（五）“街镇吹哨部门报到”，建立服务执法联动机制

建立健全“街镇吹哨，部门报到”快速执法联动机制，有效打通社区执法“最后一公里”，保障社区物业管理的正常运行。

（六）还权社区，建立社区物业自治管理监管机制

加强党建引领，以社区党组织为核心，建立健全社区党组织领导下的居委会、业主委员会、物业企业议事协调机制；健全社区物业管理监管机制，建立社区党组织领导下的既有住宅小区物业企业进入和退出制度；充分运用物业服务企业信用评价机制，建立物业企业“黑名单”，作为社区党组织对物业企业进入、退出批复的依据。

（七）补齐短板，建立业主委员会工作监督机制

推进业主大会的成立，提高成立比率，补齐社区物业管理的短板；推进红色业主委员会建设，提高业主委员会党员比率，用红色元素引导规范业主委员会正确履行权力和职责，配合、协助物业企业进行物业管理活动，协助催缴物业服务费，保障社区物业管理服务的正常运行。

（八）变访为防，建立社区矛盾纠纷综合调处机制

改变信访工作方式，把老百姓上访变成职能部门下访；建立多元化信访工作模式，变信访投诉被动解决为信访投诉主动预防。将矛盾纠纷调处纳入党建网格服务事项，充分发挥党建网格社区服务功能，主动了解归集老百姓诉求，精准解决问题。咨询类问题，网格员与职能部门直接连线解决；建立职能部门下社区、律师进社区等社区服务制度，针对群众认识误区、认知偏差，及时化解矛盾；发挥社区矛盾纠纷调解委员会和巡回法庭作用，解决矛盾纠纷疑难问题，有效起到宣传带动作用，让老百姓不出社区就能解决诉求，有效降低老百姓的上访和信访。