

来宾市进一步加强小区物业管理工作 实施方案

为进一步贯彻落实《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、《广西壮族自治区物业管理条例》精神，着力解决我市当前物业管理工作的重点、热点、难点问题，建立健全物业管理长效机制，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持以人民为中心的工作导向，切实加强物业管理，共建美好家园，进一步增强人民群众的幸福感、获得感。

二、工作目标

按照“条块结合、重心下移、属地管理、行业监管”的总体原则，逐步形成上下整体联动、社会齐抓共管的工作机制，建立由市本级、各县（市、区）、街道（乡镇）、社区（村）四级监管纵向到底，住建、发改、财政、民政、公安、自然资源、市场监督管理、应急管理、消防救援、司法行政、生态环境、卫生健康、人民防空、城市管理综合行政执法等有关部门横向到边的物业管理和服务体系。通过强化物业管理各方主体责任，落实行业主管部门、街道（乡镇）、社区（村）、业主委员会、物业服务企业的

责任，形成多方共管体系，有序推进住宅小区规范化、长效化管理，努力营造管理有序、环境优美、治安良好、文明祥和的居住环境，全面提升全市物业管理水平。2021 年底前小区业主委员会组建率达到 50%以上，设立业主委员会的小区物业服务企业入驻率达 50%以上；力争 2023 年底前小区业主委员会组建率达到 100%，设立业主委员会的小区物业服务企业入驻率达 90%以上。

三、组织机构

为确保工作顺利推进，成立来宾市进一步加强小区物业管理工作领导小组（以下简称“领导小组”）。领导小组成员名单如下：

组 长：	韦 平	副市长
副组长：	朗忠彬	市人民政府副秘书长
	韦焕清	市住建局局长
成员：	唐彦乐	兴宾区副区长
	陈海古	象州县副县长
	梁大定	武宣县副县长
	赵德乾	金秀瑶族自治县副县长
	陈鲜荣	合山市副市长
	韦献娟	忻城县副县长
	陈 健	市发改委副主任
	覃锦平	市财政局副局长
	杨 健	市公安局副局长
	覃 玮	市自然资源局副局长
	黄如涛	市市场监管局二级调研员
	廖双建	市应急局副局长

杨海梅 市司法局副局长

罗培志 市生态环境局党组成员、市生态环境保护综合行政执法支队支队长

吕建国 市城管局副局长

谢学军 市卫健委副主任

吴去非 市消防救援支队副支队长

领导小组下设办公室，负责协调物业监督管理相关工作，定期向领导小组汇报工作开展情况、存在问题及措施建议。办公室设在市住建局，办公室主任由韦焕清兼任。

今后，领导小组成员如有变动，根据成员单位的分工和岗位职责，由相应岗位人员自然接任，不再另行发文。

四、工作内容

（一）完善提升物业管理。

1. 进一步压实部门职责。各职能部门要严格按照《广西壮族自治区物业管理条例》《来宾市物业监督管理方案》（来建发〔2020〕37号）责任分工要求，积极开展物业管理工作，及时解决物业服务管理工作中的难点、堵点问题。（责任单位：领导小组各成员单位）

2. 加强物业管理工作队伍建设。各县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，指导和监督街道办事处、乡镇人民政府实施与物业管理相关的行政管理工作。街道办事处、乡镇人民政府应明确负责物业管理工作的工作机构，配备和落实与物业管理工作相适应的人员，协调和处理辖区内物业管理综合事务和纠纷。（责任单位：各县

〔市、区〕人民政府）

3. 建立物业管理考评机制。市、县两级物业主管部门负责对各职能部门在物业管理工作中的履职情况进行综合评价，并将评价结果通报派驻纪检监察组。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府、市住建局）

（二）强化物业服务企业监管。

1. 加强前期物业管理。各县（市、区）人民政府住房城乡建设主管部门严格执行前期物业管理招标制度，对通过公开招投标或协议方式选聘物业服务人的过程进行监督；严格按照物业承接查验规范要求，督促物业服务企业与开发建设单位进行承接查验，出具承接查验备案书并公示。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府）

2. 规范物业企业履职管理。做好物业管理活动的相关监督管理工作，对物业服务企业实行动态考核，指导业主委员会每月定期检查物业服务企业履行服务合同情况及日常管理、收费、公示等相关制度落实情况，并及时上报。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府）

3. 充分发挥行业协会作用。指导组建来宾市物业服务行业协会，发挥物业服务行业协会作用；物业服务行业协会应当依法加强行业自律管理，组织业务培训，规范行业行为，提高行业服务水平，维护市场秩序和公平竞争，促进物业服务人和从业人员依法经营、诚信服务，推动物业服务行业健康发展。（责任单位：市住建局、市民政局）

4. 加强物业服务行业信用管理。强化物业服务企业及从业人员信用信息管理，按照《广西壮族自治区物业服务行业信用信息管理办法（试行）》开展典型示范、奖优罚劣等活动，促进企业诚信经营。将物业服务企业信用信息分值纳入物业项目招标评分总分值中，分值不低于 20%；对信誉好、口碑佳的企业，在项目评选、招投标管理中优先考虑；对社会形象差、服务不规范、管理水平低的企业，坚决予以清理整顿；对发生违法违规行为的企业，将依照相关法规进行处理并录入企业信用信息系统；连续两年信用考评结果为 B 级并拒不整改的物业服务企业，责令退出我市物业服务市场。（责任单位：领导小组各成员单位）

5. 开展创建来宾市物业管理示范小区和优秀物业管理小区评选活动。各县（市、区）创建一批物业管理示范小区，发挥示范引领作用。其中，兴宾区各街道各创建 1 个物业管理示范小区，其余各县（市）各创建 1 个物业管理示范小区；市、县两级每年组织开展一次优秀物业管理小区评选活动，评选一批优秀物业管理小区。（责任单位：市住建局，各县〔市、区〕人民政府）

（三）加强和规范小区业主组织建设。

1. 提高小区业主委员会组建率。积极指导推动业主成立业主大会，选举业主委员会，确保小区实现业主自治，2021 年辖区内小区业主委员会组建率达 50%以上。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府）

2. 加强对小区业主委员会的监督。督促小区业主委员会每年向业主公布共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信

息，保障业主的知情权和监督权。小区业主委员会违反法律法规和小区业主议事规则、管理规约决定的，街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。小区业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道办事处、乡镇人民政府指导业主大会召开临时会议，重新选举小区业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为的查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府，市公安局）

3. 加强宣传，增强业主履约意识。加强《中华人民共和国民法典》《广西壮族自治区物业管理条例》和《来宾市物业监督管理方案》的宣传工作，提升广大业主的履约意识，引导业主遵守小区管理制度，自觉维护小区环境，按时交纳费用。对于恶意拖欠费用、违法建设行为不整改的公职人员，将情况报送纪检监察机关。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府）

4. 充分发挥基层组织在物业管理中的作用。大力推进社区（村）党组织、社区（村）居委会、物业服务企业、小区业主委员会“四位一体”工作机制，通过联席会议等方式协调处理各种矛盾纠纷，努力提高业主满意率。（责任单位：各县〔市、区〕人民政府）

五、实施步骤

（一）动员部署阶段（2021年6月5日前）。

召开动员部署会议，研究分析我市当前物业管理现状，进一步统一思想，明确任务分工。

（二）组织实施阶段（2021 年 6 月 6 日 - 11 月 30 日）。

各成员单位认真按照职责分工，开展物业管理工作。领导小组制定物业监督管理考核方案，采取定期检查和不定期抽查相结合的方式，对各成员单位和物业服务企业履职情况进行检查，定期通报履职情况。

（三）总结验收阶段（2021 年 12 月 1 日 - 12 月 31 日）。

各成员单位认真总结 2021 年加强物业管理工作的情况，并于 2021 年 12 月 3 日前报至领导小组办公室。领导小组办公室全面总结 2021 年以来进一步加强小区物业管理工作的情况，提出下一步工作的意见建议报领导小组。

六、保障措施

（一）加强组织领导。

领导小组办公室完善相关工作制度和流程，协调各成员单位开展联合检查、信息共享、执法衔接、移交查办、协调沟通等工作，完善事中事后监管，推动各成员单位更好地开展工作。

（二）加强督促指导。

领导小组办公室采取定期检查和不定期抽查相结合的方式，对物业服务企业进行督促指导，建立问题台账，及时帮助企业协调解决存在的问题和困难，实行问题销号制度，确保所有问题整改到位，各项工作顺利完成。

（三）及时总结反馈。

领导小组各成员单位要定期总结本单位当月的工作进展、存在问题和下一步工作措施、建议等情况，并于每月最后 1 个工作

日前上报领导小组办公室（联系方式：市住建局，4215406，1bjgw4215406@126.com）。领导小组办公室要每月总结当月工作进展情况，并及时将有关情况通报市纪委监委。

附件：来宾市整治小区物业管理突出问题任务分解及实施计划表

附件

来宾市整治小区物业管理突出问题任务分解及实施计划表

序号	工作内容	责任单位	完成时间	备注
1	召开 2021 年进一步加强小区物业管理工作动员部署会。	市住建局	6 月 5 日前	
2	严格按照上级和领导小组制定的相关方案、计划，制定本单位提升物业管理水平的实施方案、计划；	领导小组各成员单位	6 月底前	
3	明确县（市、区）、街道（乡镇）、社区（村）三级物业管理机构，配备和落实相应工作人员。	各县（市、区）人民政府		
4	启动创建物业管理示范小区活动。其中，兴宾区各街道各创建 1 个物业管理示范小区，其余各县（市）各创建 1 个物业管理示范小区。			
5	完善并公示住宅小区物业管理职责清单。			
6	建立物业管理问题投诉登记制度，公示各县（市、区）物业服务管理部门联系电话和工作职责。			
7	建立物业纠纷快速处置机制，对照职责整理完善物业管理问题投诉指南并公示。	领导小组各成员单位		
8	通过多种形式，对各级各物业管理部门职责及联系方式、物业服务企业服务等级标准、物业服务收费标准和业主大会成立工作等与老百姓息息相关的内容进行公示和宣传，帮助业主熟悉物业管理相关内容，合理维权。			

序号	工作内容	责任单位	完成时间	备注
9	开展住宅小区业主大会成立工作培训。	市住建局	6 月底前	
10	采取定期检查和不定期抽查相结合的方式，对各成员单位和物业服务企业履职情况进行检查，对发现的问题建立台账，实行问题销号制度，确保所有问题整改到位，对拒不整改的单位和企业，将按规定启动问责程序。			
11	召开 2021 年上半年物业管理工作推进会。		7 月上旬	
12	各街道（乡镇）和社区（村）居委会要积极组织、指导召开业主大会，成立业主委员会，确保小区实现业主自治，确保 2021 年辖区内业主委员会组建率不低于 50%。	各县（市、区） 人民政府	11 月份前	
13	开展来宾市优秀物业管理小区评选活动。	领导小组各成员单位	12 月底前	
14	召开 2021 年物业管理工作总结会议。	市住建局		
15	加强项目前期物业管理。	各县（市、区） 人民政府	长期坚持	
16	严格按照物业承接查验规范要求，督促建设单位进行承接查验，出具承接查验备案书并公示。		9 月底前并 长期坚持	
17	指导并监督物业服务企业依据服务合同切实履行职责，提高服务质量。		长期坚持	
18	强化物业服务企业及从业人员信用管理，并将其纳入广西物业服务行业信用信息管理系统。			