

# 晋江市人民政府青阳街道办事处文件

晋政青〔2023〕35号

---

## 青阳街道办事处 关于印发《青阳街道住宅小区 物业管理提升专项行动实施方案》的通知

各社区居委会，各办、所、中心：

为贯彻落实市委书记专题会议工作部署，扎实落实“深学争优、敢为争先、实干争效”行动部署，着力解决目前街道住宅小区物业管理方面存在的难点堵点痛点问题，持续提升物业服务水平，推动物业服务规范化、标准化，促进青阳街道物业管理提质增效，增强人民群众获得感、幸福感和满足感，经研究，即日起至2023年年底，青阳街道将在辖区内开展住宅小区物业管理提升专项行动，结合工作实际，制定了《青阳街道住

宅小区物业管提升专项行动实施方案》，现予印发，请认真组织  
实施。

青阳街道办事处

2023年5月30日

# 青阳街道住宅小区物业管理提升专项 行动实施方案

为贯彻落实市委书记专题会议工作部署，贯彻落实“深学争优、敢为争先、实干争效”行动部署，着力解决目前街道住宅小区物业管理方面存在的难点堵点痛点问题，持续提升物业服务水平，推动物业服务规范化、标准化，促进街道辖区内物业管理提质增效，增强人民群众获得感、幸福感和满足感，经研究，今年青阳街道将根据市里的文件精神，着力开展物业管理提升专项行动，并结合实际，制定本实施方案。

## 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，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻党的二十大精神，传承创新“晋江经验”，贯彻落实“深学争优、敢为争先、实干争效”行动部署，坚持问题导向和目标导向，以提升物业服务水平和群众满意度为目标，着力解决群众急难愁盼问题，推进物业服务规范化和标准化建设，持续提升物业服务水平，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要。

## 二、工作目标

到2023年年底，以集中解决群众急难愁盼的和住宅小区物业管理中的难点堵点痛点问题为突破口，通过开展专项检查、强化行业监管、加强信用考评、完善退出机制等措施，促进物

业服务水平全面提升、社会满意度明显提高、物业行业监管常态长效，人民群众获得感、幸福感和满足感明显提升。

### 三、整治提升重点

整治提升重点主要是党建引领物业管理提升，物业小区融入网格管理、物业服务下沉属地管理、物业服务行业长效监管、物业服务企业履职尽责、物业服务矛盾纠纷就地化解、完善物业服务市场退出机制等。

### 四、实施步骤

物业服务能力提升专项行动至 2023 年底结束，共分集中攻坚阶段和巩固提升阶段实施。

#### （一）集中攻坚阶段（2023 年 5 月至 2023 年 9 月）

##### 1. 组建工作专班（2023 年 5 月）

迅速传达市委、市纪委监委及巡察整改监督工作要求，抽调科室业务骨干、工作点、社区工作人员组建工作专班，对标学习先进地区经验做法，制定物业服务能力提升专项行动实施方案，精心部署，建立联动机制，层层传导工作压力和工作责任。各住宅物业小区也要组建工作专班，开展自查自改工作，穿透落实提升专项工作。

##### 2. 全面查摆问题（2023 年 5 月—9 月）

坚持问题导向，深入查摆街道物业服务存在的难点堵点痛点问题，完善问题台账和整改台账，确保条条有整改、件件有落实。查摆措施主要有：

(1) 社会征集。攻坚整治期间，开展问卷调查，设立物业服务投诉电话及邮箱，广泛听取群众意见建议，畅通群众表达诉求渠道，建立快速处理反馈制度，及时核实反馈。

(2) 企业自查。物业服务企业要对照服务合同和规范规定开展自查自改工作，及时受理业主投诉事项，建立问题整改台账留存备查、定期报送提升工作领导小组。

(3) 调研查摆。物业管理提升专项工作领导小组成立专项检查小组，深入物业小区调研座谈、现场查摆问题，完善问题清单。

### 3. 集中攻坚整治（2023年5-9月）

坚持目标导向，边查摆问题边开展攻坚整治，整改一批群众急难愁盼问题、化解一批矛盾纠纷、整治一批物业服务企业、完善一批行业监管机制，专项提升行动效果初步显现。

#### （二）巩固提升阶段（2023年10月至12月）

在集中攻坚整治或者试点先行先试总结经验基础上，持续深化物业管理提升行动，形成专项实施意见及若干配套机制的“1+N”监管体系，巩固提升物业管理专项整治成效。

1. 立体化监管机制上，以党建引领，建设“红色物业”“红色业委会”，融入社区网格管理和基层治理。推动物业管理下沉属地管理，社区要严格落实物业管理主体责任。强化各职能部门协同共管，建立住宅小区综合执法联络员制度，积极推进住宅小区综合执法、执法下沉工作，促进住宅小区管理精细有序。

2. 行业长效治理上，强化对物业服务企业履约行为的常态化监督检查，对街道辖区内的住宅小区全覆盖检查。加强信用监管，按照“硬措施、软激励”，优化精细化考评和物业服务企业星级评价机制，强化社区考评主体，制定物业服务企业日常监管实施细则，定期公布通报考评结果，强化结果运用，完善日常监管考评、信用评价与市场退出联动机制，提升考评实效。

3. 落实主体责任上，根据市里指定的公示物业服务企业主体责任清单，推进物业服务标准化、规范化，强化诚信经营意识和服务意识，严格履行服务合同，切实履职尽责，强化公共秩序维持、公用设施设备维护、安全巡检、装修管理等，及时有效处置业主的诉求事项，杜绝慢作为、不作为。

4. 矛盾纠纷化解上，完善多渠道调处矛盾纠纷机制，关口前移，落实属地工作点、社区调处主体责任，相关职能部门协同调处，发挥专业调解、司法调解、行政调解作用，合力推动就地化解矛盾纠纷。同时，建立信访投诉倒查机制，在处置群众信访投诉件时同步调查物业服务企业履职行为，倒逼企业规范行为，在源头上减少矛盾纠纷。

5. 优胜劣汰市场机制上，对问题多、投诉多、考评得分低的物业小区，向社区发展办、业主委员会等小区管理单位提交清退该物业服务企业的书面建议。完善物业服务黑名单制度，将一批履职能力差、服务意识差、投诉多、恶劣影响的物业服务企业依法列为“黑名单”，并向社会公布，实施市场和行业限制措

施，禁止企业参加前期物业服务项目招投标、承接新项目，促进物业服务行业良性发展。

## 五、保障措施

（一）强化组织保障。街道成立由街道主要领导担任组长、分管领导担任副组长的物业管理提升专项工作领导小组，抽调业务骨干，统筹推进街道物业服务提升专项工作。各社区也要成立物业管理提升工作专班，协同指导社区各物业小区成立物业管理提升专班，专班攻坚、穿透落实，确保专项提升工作取得实效。

（二）完善监管机制。专项整治提升期间，各社区、各相关职能部门坚持举一反三，全面摸排物业服务领域措施的问题，边摸排边整治边提升，提升中不断完善立体化监管机制，推动物业服务提升工作不断深入、持续、长效，促进街道物业服务行业良性健康发展。

（三）强化舆论引导。充分发挥电视、报纸、融媒体等宣传阵地作用，引导业主有序参与、依法维权、履职尽责、按时缴费，规范物业企业管理，提升责任意识和服务水平，强化正确舆论引导，营造良好的舆论氛围。同时，加强负面典型案例宣传，发挥负面典型警示震慑作用，以案为鉴、以案促改，提升工作质效。

# 青阳街道住宅小区物业管理提升专项行动 领导小组和工作专班

为进一步规范物业服务市场和提升物业服务水平，加强对规范提升物业管理工作的领导、协调和督查，经研究，决定成立青阳街道住宅小区物业管理提升专项行动领导小组和工作专班。领导小组成员如下：

## 一、领导小组

组 长：蔡少林（党工委副书记、办事处主任）

副组长：林振贤（党工委组织委员）

林祥星（武装部部长、宣传委员）

曾台店（办事处副主任）

吕少欣（办事处副主任）

洪文峰（司法所所长）

丁金铭（综合便民服务中心主任）

郑金福（社会事务服务中心主任）

庄景炜（综合执法队队长）

庄龙彬（青阳派出所副所长）

杨 猛（交警一中队中队长）

庄铭毅（青阳市场监督管理所所长）

成 员：黄 珑（社区发展办主任、阳光工作点点长）

吴建章（党建办主任）



林春节（综合执法队副队长）  
颜彦（企业发展服务科科长）  
苏煌龙（社区治理办主任、高霞工作点点长）  
林镇守（社区发展办科员）  
洪佳炎（社会事务办主任、青华工作点点长）  
王金荣（曾井工作点点长）  
郑少群（陈村工作点点长）  
林育生（洪山工作点点长）  
庄丘霖（阳光社区党委书记、居委会主任）  
庄建新（莲屿社区党总支书记）  
庄志祥（青华社区党委书记、居委会主任）  
庄树清（锦青社区党委书记、居委会主任）  
伍婷婷（永福里社区党支部书记、居委会主任）  
张英建（曾井社区党委书记、居委会主任）  
张伟明（霞行社区党委书记、居委会主任）  
谢家淮（青新社区党总支书记、居委会主任）  
许建兴（陈村社区党总支书记、居委会主任）  
曾棉棉（晓升社区党支部书记、居委会主任）  
王江奇（高霞社区党总支书记、居委会主任）  
蔡振星（普照社区党总支书记、居委会主任）  
陈清林（洪宅垵社区党总支书记、居委会主任）  
林振升（象山社区党总支书记、居委会主任）

领导小组工作职责：传达部署市委市政府的工作要求，制定物业服务能力提升专项行动实施方案，压实和传导责任，指导和督促各工作专班落实住宅小区物业管理提升专项行动的工作。

## 二、住宅小区物业管理提升专项行动工作专班

领导小组下设综合协调组和6个工作专班，其中，6个工作专班成员由工作点、社区、综合执法队、小区物业人员组成，以社区为单位进行分组。

（一）综合协调组。负责协调上级部门和对各住宅小区开展物业管理提升专项行动进行业务指导。

组 长：吕少欣（兼）

成 员：黄 珑 林镇守

### （二）住宅小区物业管理提升工作专班

#### 1. 阳光点工作专班

组 长：曾台店（兼）

成 员：黄 珑 方慧敏 王旭明 许淞梁 庄丘霖 庄建新 林振龙（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

#### 2. 青华点工作专班

组 长：郑金福（兼）

成 员：洪佳炎 王巧虹 王锦云 苏嘉义 庄志祥 庄树清 伍婷婷 庄伟强（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

3. 曾井点工作专班

组 长：丁金铭（兼）

成 员：王金荣 吴祖杰 李国栋 张英建 张伟明 李德望（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

4. 陈村点工作专班

组 长：林祥星（兼）

成 员：郑少群 谢家淮 许建兴 曾棉棉 庄严 叶如枫 施莉莉 蔡源生（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

5. 洪山点工作专班

组 长：林振贤（兼）

成 员：林育生 许东文 吴建章 林振升 陈清林 夏永革（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

6. 高霞点工作专班

组 长：洪文峰（兼）

成 员：苏煌龙 翁忠时 郑梅香 王江奇 蔡振星 潘元勇（执法） 辖区内所有住宅小区物业负责人

工作专班职责：查摆住宅小区物业管理中的问题，注焦小区群众的痛点、难点，督促、指导和协助物业服务企业整改群众急难愁盼的问题。强化对物业服务企业的监管和考评，切实开展住宅小区物业管理提升专项行动。

---

抄送：各工作点点长、驻社区干部。

---

晋江市人民政府青阳街道办事处

2023年5月30日印发

---