

《青阳街道住宅小区物业管理提升专项行动实施方案》政策解读

一、出台背景

为贯彻落实市委市政府工作部署，扎实落实“深学争优、敢为争先、实干争效”和“1+6”专项攻坚行动部署，着力解决青阳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，结合工作实际，制定本方案。

二、主要内容

以集中解决群众急难愁盼和住宅小区物业管理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。

一是构建立体化监管机制，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。推行“双向进入、交叉任职”共建共管模式。推动社区党组织、小区党支部、业委会、物业公司“双向进入、交叉任职”，将物业经理聘任为社区党组织兼职委员、小区党支部书记兼任业委会主任，联合召开协商会议、推动化解疑难问题。

二是加强行业长效治理，强化对物业服务企业履约行为的常态化监督检查，提升考评实效。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，定期对物业服务企业进行考评，考评内容包含村（社区）党委意见、业主委员会意见、物业服务企业落实网格化管理情况、日常监督检查情况、物业服务企业信访情况、物业服务企业配合协调物业管理情况、安全生产情况。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。

三是坚决落实主体责任，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。

四是多元化解矛盾纠纷，推广商住小区“四个一”协商共治机制，通过“四个一”协商共治机制，构建起“小事居民共议、大事居民共商、难事居民共决”的多元共治机制。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。

五是建立优胜劣汰市场机制，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。