

枣庄市住房和城乡建设局文件

枣住建房字〔2020〕15号

枣庄市住房和城乡建设局 关于印发《枣庄市2020年物业管理整治提升 行动实施方案》的通知

各区（市）住房城乡建设局，枣庄高新区国土住建社会事业局，
峯城区住房保障服务中心，各有关单位：

现将《枣庄市2020年物业管理整治提升行动实施方案》印
发给你们，请认真抓好落实。

枣庄市住房和城乡建设局

2020年3月31日

枣庄市 2020 年物业管理整治提升行动 实施方案

为全面加强我市物业管理工作，着力解决社区群众关注的热点、难点问题，提升物业服务质量和水平，营造和谐有序、绿色文明的居住环境，制定本实施方案。

一、任务目标

以整治群众反映集中的热点、难点问题为重点，以提升物业服务质量、管理水平为目标，全面推进物业行业党组织建设，健全完善以党的领导为核心的管理体制；开展群众反映集中的突出问题整治攻坚行动，提升物业服务质量；推进物业服务企业信用信息管理，构建以信用为基础的市场监管机制；深化行业文明创建活动，打造我市物业服务行业品牌。

二、整治提升重点

（一）开展突出问题整治攻坚行动，提升服务质量。集中开展环境卫生、道路设施、车辆停放、服务质量 4 项攻坚行动，着力整治环境卫生差、道路设施失修、车辆乱停乱放、物业服务差等引发物业矛盾纠纷和群众不满意的突出问题。

1. **环境卫生整治**。一是严格规范物业小区保洁服务。强化场地道路、门厅门窗、电梯楼梯、景观绿化等公共区域的卫生保洁，保洁频次与标准要符合物业服务合同约定和《物业服务规范》要求。二是提升绿化管养效果。要严格规划建设方案标

准，落实绿化景观建设，及时修剪补植、清洁除虫，规范绿化养护实施。要结合老旧小区改造，提升小区绿化水平，改善居住环境。三是整治生活垃圾处置。要合理设置垃圾桶定点摆放，分类投放、定期消毒、定时清运，做到日产日清，保持垃圾放置区域卫生保洁。

2. 道路设施整治。一是按照小区规划设计标准，做好物业承接查验，及时解决在物业移交过程中存在的问题，确保道路及侧石、排水、井盖等设施完好无损、安全适用。二是加强对小区道路设施的巡查、维修与养护，对损毁的路面、侧石、井盖等道路设施及交通路标、消防标志等辅助设施及时进行维修，对遗弃在路面的垃圾、杂物、宠物粪便等污染物及时进行清理，及时疏通排水设施，确保道路整洁、畅通。三是结合老旧小区改造，对老旧小区道路进行修复、改造，尤其对于未硬化路面的小区道路，要坚决进行改造、提升，完善道路设施和功能，方便居民出行。四是严格道路设施资料管理，建立小区道路设施的承接查验、技术管理、定期巡查、维修养护等管理档案，推进维修养护标准化。

3. 车辆停放整治。一是规范停车秩序。依据小区停车场和车库、车位建设使用情况，合理制定停车管理方案，引导、指导业主将车辆有序停放在划定的停车区域。对占用小区共有道路、绿化带、广场等公共区域停放车辆，尤其是堵占消防通道违法违规停车的，及时进行劝导、劝阻；劝阻无效的，报辖区

公安、城管等部门依法处理。对外来车辆和无固定停车位车辆，做好车辆出入登记，引导其停放在划定区域；确实无法停放在小区内的，劝导其就近合法合规停放，坚决纠正车辆违法违规、乱停乱放的随意停车行为。推行车辆出入门禁系统，提高小区车场车位和车辆停放信息化水平，进一步规范车辆出入和停放管理。二是切实解决停车难题。坚持一小区一策，多措并举，充分挖潜，切实推动解决车位不足、停车难问题。小区停车场（位）要优先满足业主使用，满足业主需求后建设单位对外出租的，每次租期不得超过6个月。要按照“亦租亦售”原则，盘活已有停车场（位）资源，开发建设单位不得以“只售不租”方式拒绝业主租用；推动小区人防工程完善手续，发挥平时使用功能。在住宅小区规划条件允许的情况下，经业主大会决议或采取协商方式，规划、建设、经营停车场（位）、立体停车设施。小区及周边具备条件的，经协商和报有关部门批准，可以在小区共有道路、共有区域和周边道路、区域划定临时停车位，按规定的时段停放车辆，承担相应的费用（不得高于政府指导价）。三是规范非机动车辆停放管理。要结合小区实际，规划设置非机动车辆停放点，引导业主将非机动车辆停放在划定区域，集中建设充电桩，方便业主安全、规范使用。对占用共有道路、消防通道、单元门厅、车库门口、绿化草地等公共区域停放的，及时进行劝导、劝阻；劝阻无效的，按照小区管理规约、文明公约和有关规定进行制止和纠正，直至报公安、

城管等部门依法处理。对电动车违规充电的，严格进行劝阻、制止，劝阻无效的，及时报辖区公安派出所依法处理。

4. 服务质量整治。以物业服务规范和物业服务合同约定的服务标准为标尺，以整治物业服务过程中的态度生冷硬、工作懒散迟、信息不公开，以及不履行合同约定服务事项、降低服务标准等突出问题为重点，提升服务质量和行业形象。一是信访投诉整治。建立物业服务投诉信访登记制度，对物业服务信访投诉事项调查处理进行全过程登记建档，将信访投诉多、服务评价差造成不良影响的物业项目和公司列为重点监管对象，严格督查执法，计入不良信用信息，列入黑名单，取消相关物业服务企业、物业项目和人员的评优评先资格。二是服务标准整治。严格开展物业项目物业服务质量督查，重点对照物业服务合同和物业服务规范，对物业服务项目岗位人员、服务内容、服务标准、咨询投诉等情况进行对标检查，严格查处不按合同约定提供物业服务、降低物业服务标准等行为。三是信息公开整治。进一步规范物业服务标准、投诉渠道、公共部位收益“三公开”，细化公开信息内容，保障业主在物业管理服务中的知情权、参与权，形成强有力的社会监督机制，促进物业服务质量的提升。

（二）创新党建引领管理机制，提升管理效能。一是加强党的建设。以强化党的领导为核心，会同组织部门，指导推动市、区（市）各级全部依托物业主管部门成立物业行业党组织，

研究制定党建引领提升物业管理和服务的实施意见，构建“党建引领、行业主管、基层主抓”的物业管理机制。二是健全管理机制。完善社区党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“四位一体”管理模式，进一步规范和细化“三会三公开”制度，推动物业管理各方事务联商、活动联办、工作联抓，形成共商事务、协调互通的工作机制。三是开展红色物业品牌创建活动。制定红色物业创建标准，以“满意物业，温馨家园”为主题，以物业服务企业和物业服务项目为载体，开展“红色物业”、“红色业委会”星级品牌创建活动，推动物业企业党的组织和工作全覆盖，强化街道社区党组织对业委会组建和工作的监督指导，引领物业管理服务创新发展。

（三）实施物业企业信用管理，提升服务意识。以省物业服务企业信用信息管理系统启用为契机，全力推进物业行业信用体系建设。一是研究制定我市物业服务企业信用信息管理办法，规范信用信息归集、认定和发布，细化信用评价内容、标准和等级，优化信用评级流程，实行物业服务企业信用信息实时动态管理。二是建立物业企业信用奖惩机制，定期发布物业企业信用等级，对评价等级 AA 级以上的信用良好企业，在监督管理工作中实行绿色通道，减少检查频次，同时，在评先树优、媒体宣传、优惠政策时优先考虑，在政府采购、业主选聘时优先推荐；对评价等级为 C 级的严重失信企业，列入信用管理“黑名单”，列为重点监管对象，采取限制市场措施，取消政府采

购、评先树优资格，撤销已取得荣誉，并公开曝光，发挥信用约束机制。三是树立企业诚信经营理念，在信用评价管理工作中，重点考评物业企业在合同履行、服务标准、信息公开等方面的诚信守诺情况，对不按合同约定履行服务职责、降低物业服务标准的，进行严厉查处，坚决打击失信行为。牢树诚信意识，加快以信用为核心的监管机制建设，逐步将诚信经营通过信用评价作为行业管理、社会监督、业主选聘等的重要依据，增强企业提升服务意识。

（四）深化行业文明创建活动，提升发展理念。一是巩固物业文明服务年、物业标准建设年活动成果，大力推广省、市级行业文明创建标兵企业、示范项目的成熟典型经验，提升服务质量和标准。二是结合“红色物业”品牌创建，按照“扶大、扶优、扶强”的原则，以推动行业高质量发展为目标，开展以“满意物业，温馨家园”内涵物业品牌创建活动，着力打造品牌项目，培育品牌企业。三是继续开展2020年度物业服务行业文明创建评选活动，评选文明创建标兵企业20家、示范项目20个、服务明星30人，评选文明创建先进社区居委会、业委会和先进单位20个，以先进模范引领行业文明创建不断深入，提升行业服务质量。

三、推进措施及步骤

（一）动员部署（4月上旬前）。召开全市物业管理整治提升行动工作会议，全面动员部署，明确任务目标、重点措施、

工作标准和实施步骤，启动专项整治行动。各区（市）、枣庄高新区要快速反应，迅速行动，召开专题会议进行工作动员和任务部署，并成立强有力的工作机构和工作专班，为整治提升工作提供坚强组织保障。要会同组织、民政、规划、城管、公安消防、市场监督管理等部门，针对整治重点和提升任务，进一步细化活动方案，完善工作措施，压实工作责任，迅速展开整治提升行动。

（二）全面排查（4月底前）。在全市开展物业服务摸底排查。一是开展基本情况排查。各区（市）、枣庄高新区物业主管部门牵头对辖区物业服务企业、物业服务项目和物业服务标准等物业服务行业基本情况进行全面摸排，建立物业服务管理基础信息台账。二是建立整治问题台账。对照攻坚行动重点，对所有物业服务项目进行环境卫生、道路设施、车辆停放和服务质量排查，对排查出的问题全面梳理统计，研究制定整治措施、标准，明确整治时限、责任人，建立突出问题攻坚行动整治工作台账，台账实行动态管理。三是选树试点项目带动。每个区（市）选取2至3个整治提升行动试点小区，采取解剖麻雀式的方法，深入细致地排查问题、研究方案、明确标准、落实整治，形成可复制、可推广的典型经验做法，带动整治提升行动整体推进。

（三）重点攻坚。一是全面进行自查（5月底前）。各区（市）、枣庄高新区物业主管部门根据全面排查阶段建立的攻坚行动整

治工作台账，组织街道社区、物业服务企业对所辖物业服务项目开展以自查自纠为主的整治攻坚行动，着力解决群众反映集中的热点、难点问题。二是全面进行整治（11月底前）。对照攻坚行动整治工作台账，逐个项目、逐个问题开展排查，严格整治标准和时限，推进整治措施落实。对排查出的问题，定人、定时间、定措施进行整治，确保整治达到预期效果。实行问题整改销号管理，整治一个、验收一个、销号一个。三是市级督查（6月、10月）。市住建局组织抽调专业技术人员成立督查组，采取“双随机一公开”方式，开展整治攻坚行动专项督查，重点督查攻坚行动整治工作台账建立情况、整治攻坚行动开展情况、突出问题整治落实情况、试点小区争先创优情况，对随机抽查的物业服务项目进行重点跟踪，查出的问题要限期整改，逾期拒不整改的，严肃通报批评，计入诚信档案，取消评先树优资格。

（四）统筹推进。在整治攻坚行动的同时，组织推进各项提升工作。一是党建引领物业管理提升。会同组织部门开展工作调研，制定党建引领物业管理的意见和方案（4月底前）；以专题会议部署、品牌创建引领、工作考核评比等措施，全面推进全市各级物业行业党建工作，构建以党的领导为核心的工作体制机制（9月底前取得有效进展）。二是信用管理推动服务意识提升。研究制定我市物业服务企业信用信息管理办法，推进信用体系建设（6月底前）；以信用信息管理平台为依托，建立

物业服务企业信用信息和信用评级动态实时发布机制（12月底前）。三是文明创建深化服务理念提升。制定2020年物业行业文明创建“品牌提升年”工作方案，部署开展文明创建活动（5月底前）；制定“红色物业”星级品牌创建标准，丰富“满意物业，温馨家园”行业品牌内涵，着力打造我市物业行业品牌（12月底前）；制定2020年度物业服务行业文明创建评选标准，开展文明创建标兵企业、示范项目等评选活动（12月底前）。

（五）总结提升（12月底前）。根据整治提升行动工作进度，对工作完成情况进行汇总，总结交流经验，剖析问题不足，提出解决对策，持续推进攻坚行动深入开展，巩固推广物业管理体制、机制建设经验很成果，提升物业管理和服务水平。

四、工作要求

（一）加强组织领导。市住建局成立物业管理整治提升行动领导小组，统一部署整治提升行动，组织市级督导检查，研究解决工作中的重点、难点问题，对整治提升行动进行统筹调度、考核评比、督查通报。全市各级物业主管部门要高度重视整治提升行动，作为贯穿全年物业管理工作的主线，强化组织领导，加大协调联动，汇聚各方力量，切实推进整治提升各项行动的落实。

（二）周密部署推进。各区（市）、枣庄高新区物业主管部门要加强统筹谋划，进一步细化分解整治提升各项任务目标和重点工作，深入动员部署，统筹推进。要严格突出问题

攻坚行动排查、整治、销号工作要求，确保整治标准和成效。要积极推进党建引领、信用管理、文明创建等各项提升行动，与攻坚行动交叉推进、相辅相成，构建物业管理的长效机制。市物业协会要结合整治提升行动，组织会员企业积极开展突出问题集中攻坚，率先在全市打造一批整治提升示范项目，营造整治提升行动浓厚氛围，推动整治提升行动目标任务全面完成。

（三）强化宣传引导。要积极营造活动氛围，充分利用电视、广播、报纸、网络等新闻媒体，广泛宣传整治提升行动典型经验、优秀成果、感人事迹，树立物业服务新形象；积极宣传推广物业管理服务的政策、法规和先进理念，引导社会正能量，为广大群众提供更好的物业服务；要集中曝光一批违规经营、服务极差、严重失信的典型案列，推树一批领军企业和示范项目，为社会各方选聘物业服务企业提供参考，引导社会理性选择物业服务，逐步实现质价相符。

（四）按时报送信息。整治提升行动实行工作信息定时报送制度。一是月度进展报送。活动启动后每月3日前报送上个月工作进展情况和相关报表。二是按照时间节点报送重点工作进展、重要工作情况和典型经验做法。请各区（市）、枣庄高新区物业主管部门安排专人负责整治提升行动工作联系和信息报送，于4月10日前将联系人报市住房城乡建设事业发展中心物业科。

- 附件：1. 枣庄市物业管理整治提升行动领导小组成员名单
2. 攻坚行动整治工作台账（样表）

附件 1

枣庄市物业管理整治提升行动 领导小组成员名单

- 组 长：刘全义 市住房城乡建设局局长
- 副组长：李玉森 市住房城乡建设局党组副书记、市住房建设事业发展中心主任
- 聂存明 市住房城乡建设局副局长
- 钟家勇 市住房建设事业发展中心副主任
- 杜克允 市住房建设事业发展中心副主任
- 成 员：蒋 罕 市住房城乡建设局住宅与房地产业科科长
- 杨 立 市住房城乡建设局机关党委专职副书记
- 陈志飞 市住房建设事业发展中心物业科科长
- 宁 伟 市住房建设事业发展中心城市更新科负责人
- 贾传新 市住房建设事业发展中心基层党组织专职
 副书记

领导小组下设办公室，聂存明同志兼任办公室主任，钟家勇、杜克允同志兼任办公室副主任，负责整治提升行动的日常工作。

附件 2

环境卫生（道路设施、车辆停放、服务质量）攻坚行动整治工作台账

属地：

年 月 日

| 序号 | 项目名称 | 物业服务企业 | 服务标准 | 存在问题 | 整治措施 | 完成时限 | 责任人 | 进展情况 | 社区 | 街道 | 备注 |
|----|------|--------|------|--------|------|------|-----|------|-----|-----|----|
| 1 | *** | *** | ** | 1. *** | | | *** | | *** | *** | |
| | | | | 2. *** | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |

注：1. 表格使用 Excel 类电子表格。2. 按照环境卫生、道路设施等四项攻坚行动分别建立台账。3. 问题、整治措施等相对应，每条问题占一行。序号同项目名称等对应，一个项目一个序号。

信息公开属性：主动公开

枣庄市住房和城乡建设局办公室

2020年3月31日印发
