

晋政办发〔2021〕55号

各市、县人民政府,省人民政府各委、办、厅、局:

《山西省加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划(2021-2023年)》已经省人民政府同意,现印发给你们,请认真贯彻执行。

(此件公开发布)

山西省人民政府办公厅

2021年6月29日

山西省加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划(2021-2023年)

为切实加强和改进物业管理服务工作,推动全省物业服务水平提升,满足人民群众不断增长的美好居住生活需要,依据物业管理有关法律法规及住房城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)要求,结合我省实际,制定本行动计划。

一、总体要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,

认真贯彻习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神,按照省委、省政府全方位推进高质量发展的决策部署,坚持党的全面领导,坚持服务导向,推动实现物业管理监督权、服务质量评价权、资金使用审核权下沉和物业管理与基层党建、社区治理相融合,推动物业管理矛盾化解,促进物业服务高品质多样化发展。

以县(市、区)为单位开展加强和改进住宅物业管理工作。到2021年年底,县(市、区)开展加强和改进住宅物业管理工作的街道(乡镇)达到20%以上,到2022年年底达到60%以上,到2023年年底实现全覆盖。通过三年努力,物业管理体系不断健全,街道(乡镇)和社区的物业管理力量和服务能力进一步增强;物业多领域综合服务品质显著提升,基本形成党组织领导、多元共建、协商共治、科技支撑、成果共享的物业管理服务新格局。

二、主要任务

(一)下沉管理服务,推进物业管理融入基层社会治理

1.落实街道(乡镇)主体责任。各市、县人民政府要督促街道(乡镇)加强对辖区内物业管理活动的指导监督。街道(乡镇)要指导住宅小区设立业主大会、选举业主委员会(以下简称“业委会”)、组建物业管理委员会(以下简称“物管会”),并办理备案手续;监督

业委会、物管会和物业服务企业履行职责,组织开展物业服务质量评价;建立业委会换届审计制度;审核维修资金使用申请,监管小区公共收益收支情况;指导物业承接查验,督促项目有序交接,监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产;建立健全居住社区综合治理工作制度,及时解决住宅物业管理重点难点问题和信访问题,充分发挥街道(乡镇)、社区(村)人民调解委员会作用,促进物业管理矛盾纠纷就地化解。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省司法厅、省信访局、省民政厅、省审计厅)

2.强化社区组织协调职能。社区要组织建立社区居委会、业委会(物管会)、物业服务企业共同参与的协调运行机制。协调解决物业管理问题,调解矛盾纠纷;协助街道(乡镇)对业委会(物管会)履职情况、物业服务企业服务质量情况进行监督和考评。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、省住建厅)

3.落实管理部门职责。各级住房城乡建设(城市管理)、自然资源、公安、应急管理、消防等部门要及时受理投诉举报,依据工作职责查处物业服务区域内违章搭建、违规饲养动物、消防设施器材故障或损坏短缺、电动自行车违规停放充电、占用消防通道及消防车道、擅自侵占小区共有部分经营等违法违规行为。各级住房城乡建设(城市管理)、通信管理、广播电视等部门要依法督促供

水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位落实对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省自然资源厅、省公安厅、省应急厅、省消防救援总队、省通信管理局、省广电局)

4.加强物业管理人員配备。县级人民政府要在街道(乡镇)配备物业管理工作人员,在社区配备或聘用物业管理专管员,协助街道(乡镇)开展物业管理、房屋安全隐患排查等具体工作。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅、省应急厅、省消防救援总队)

5.强化社区联动联防。社区居委会、业委会(物管会)、物业服务企业要配合相关部门做好流动人口、出租房屋及居民个人养犬等登记报备工作。社区工作人员、网格员和物业服务人员要配合派出所化解矛盾纠纷、排查安全隐患和收集发现犯罪线索等。有条件、有需求的物业服务企业可在司法行政部门指导下依法设立人民调解组织,引导通过调解方式化解居民矛盾纠纷。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省公安厅、省司法厅、省民政厅)

6.构建共建共治共享格局。各市、县人民政府要畅通 12345 热线投诉渠道,依托城市综合管理服务平台(数字城管平台)健全投诉事项办理机制。街道(乡镇)要发挥居民的主体作用,组织社区社

会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位共同参与居住社区治理,构建共建共治共享的基层社会治理体系。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、省住建厅、省审批服务管理局)

(二)加强业委会(物管会)建设,提高住宅小区自治能力

7.加强业委会(物管会)组建。街道(乡镇)要按照有关规定规范业委会(物管会)组建、换届工作。督促建设单位对已交付专有面积过半的住宅小区提交筹备业主大会所需资料,组织指导筹备首次业主大会,组建业委会,选聘物业服务企业,终止前期物业管理。严把业委会组建的人选关、审核关,鼓励“两代表一委员”参选业委会成员。尚不具备成立业委会条件的小区,由街道(乡镇)牵头组建物管会,行使业主大会和业委会的职责。到2021年年底,业委会(物管会)组建率达到20%以上,2022年年底达到50%以上,2023年年底达到80%以上。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_4487

