

城东办发〔2022〕4号

城东街道办事处
关于印发《城东街道推进物业管理全覆盖服务
全满意工作实施方案》的通知

各社区、街道各有关办公室、中心，各有关单位：

现将《城东街道推进物业管理全覆盖服务全满意工作实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

城东街道办事处

2022年2月10日

城东街道推进物业管理全覆盖服务全满意工作实施方案

为认真贯彻落实中国共产党淄博市博山区第十三次代表大会精神，全面提升城市精细化管理水平，着力解决当前辖区物业管理领域“痛点”“难点”“堵点”问题，建立健全物业管理长效机制，推动物业管理全覆盖、服务全满意工作落到实处，结合街道工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

到2022年年底，辖区住宅小区物业管理率达100%。实现住宅小区物业管理全覆盖。建立健全街道、社区两级物业监督管理体系，努力实现“环境改善、服务到位、制度健全、群众满意”的目标，不断提升人民群众的安全感、获得感和幸福感。

二、工作措施

城东街道辖区共有各类小区93个，居民3.7万户，楼宇1086栋，建筑面积约376万平方米。其中有专业物业管理小区18个，楼宇276栋，1.05万户，建筑面积约143.5万平方米，该类小区基本为2004年以后建成，总占比约28%；集体土地小区16个，老旧小区60个，“三供一业”改造小区6个；单位宿舍区36个，165栋楼，其中破产单位宿舍区19个，73栋楼。辖区多数小区存在以下问题：一是有物业管理的小区，物业公司管理服务不到位，社区监管不到位，居民意见大；二是多数老旧小区基础设施破损、缺失严重；

三是社区针对老旧小区简易物业管理收费标准、服务标准、管理标准不高，以至于社区、小区管理不完善、环境卫生“脏、乱、差”；四是多数老旧小区居民对社区依赖性大，对各自小区爱护意识、共管意识欠缺，无消费购买物业服务意识，专业物业管理公司多数因收费困难不愿进驻。针对以上问题，街道结合实际制定四类物业管理全覆盖、全满意措施，具体如下：

（一）分类推进物业管理全覆盖、全满意。

一是积极探索“社区+物业服务企业”共治共管模式。对已进驻物业服务企业的住宅小区（如翡翠园小区），加大监督管理力度，完善监督、评议、管理体系，进一步改善物业服务水平。为解决前期物业管理服务质量不高，居民意见大等问题，由社区牵头充实完善小区物管会人员，增加居民对小区管理参与度，共同协商解决问题，共同管理维护小区。

二是积极探索“社区+居民”共商共议模式。对部分实行简易物业管理且基本完成小区改造的小区（如新泰山小区，珑山社区良二井新村、双山小区等），由社区牵头，广泛发动小区党员、楼组长宣传引进专业物业管理服务理念，为后期物业入驻打好基础。同时通过居民代表会、党员大会、发放居民一封信等形式，广泛征求意见，根据居民需求进一步明确实施物业的服务内容和居民能够接受的收费标准，综合居民意见选择合适物业服务企业进驻。

三是积极探索“小区改造+物业管理”共建共管模式。对符合老旧小区改造政策的小区（如城中小区、北岭小区等），按照因地制宜、合理布局原则，对老旧小区补齐、补建完善公共基础设施，后续配套健全物业服务管理，结合小区实际情况及业主意愿，由街道城市和社区发展服务中心、社区居委会指导，着力提升居民物业服务消费意识，破解物业收费难题，选择优质物业服务企业进驻小区，实施市场化、专业化物业管理，建立健全长效管理机制。对于近期无老旧小区改造计划的小区，由社区组织成立“社区物业服务中心”实施托管，利用简易物业补贴和适当收费的原则，落实“六有”（即有治安防范、有清扫保洁、有绿化养护、有物业维修、有停车管理、有垃圾分类）标准的基础性物业服务。待小区改造实施后，逐步由简易物业托底向星级物业服务延伸。

四是积极探索“居民自治+自助物业”自建自管模式。对辖区内部分村改居小区、单位自管小区、失管小区（如三元小区、工陶小区、接官亭小区、同汇小区），根据小区划分基本情况，制定“一小区一对策”方案，由街道城市和社区发展服务中心、社区居委会的指导下，充分征求业主意见，可选择优质物业企业或引进“红色惠民物业”，实施专业化物业管理。同时重点针对部分村改居小区，可以推行“自助物业”服务模式，由社区或企事业单位牵头成立小区管理委员会，采取自管形式，自聘工作人员，逐步由做好小区保洁保安等基础性工作向落实“六有”标准完善，再向更专业化服务延伸。

（二）建立健全物业管理监督体系。物业服务企业进驻后，由街道城市和社区发展服务中心、社区履行监管职责，与物业服务企业签订责任书，明确双方的权利义务，监督物业服务企业按照责任书内容履行相应责任。社区设置物业流动红旗，实施动态管理。每月对物业日常服务、市民投诉及信访事件、迎接市区第三方检查情况、业主满意度、违法建设排查治理等工作开展情况进行一次检查，每季度进行一次评选，对管理服务质量好、居民认可程度高的物业服务企业授旗嘉奖，激励物业服务企业不断提高工作效率，提升服务质量。

（三）党建引领打造“红色物业”。着力构建社区党组织领导下的居委会、物管会、物业服务企业等多方联动的“红色物业”管理体系。推行“和谐院里”模式，进行“党建引领社区治理+专业物业管理”创新实践，把党的阵地融入到物业、把党的组织覆盖到小区；推行“三事民主”模式，在社区党组织指导下，物业公司党组织、社区党组织、业主党员等多方参与小区议事，促进物业公司与业主良性互动，共商共建。

三、实施步骤

从2022年2月开始至2022年12月底结束，分四个阶段进行。

（一）试点运行阶段(2022年2月—2022年3月)

成立街道物业管理全覆盖全满意工作领导小组，落实工作机构和专职工作人员。召开动员部署会，广泛开展宣传，组织开展摸底调查，分类统计汇总，建立相关工作台账。各社区要分别选

取具有代表性的不同类型小区开展试点工作，因地制宜落实物业管理相关工作举措，打造不同类型的物业管理模式，为街道物业管理全覆盖、全满意积累经验，作好示范表率。

(二) 分层拓展阶段(2022年4月—2022年7月)

在试点运行基础上，组织社区到相关先进地区单位考察参观，学习借鉴优秀经验和做法，及时做好经验总结。各社区结合实际，在辖区范围内选取符合自身情况的物业全覆盖推行方法，实现各社区经验分类拓展，整体工作深入推进。

(三) 全面推广阶段（2022年8月—2022年12月）

总结经验，全面推广各类试点实践经验和工作方法，在其他小区进行复制，力争年底之前，实现住宅小区物业管理全覆盖、全满意，社区、物业公司、小区居民三方联动形成常态。

(四) 长效保持阶段(2022年12月-以后长期保持)

建立健全长效机制，进一步完善加强物业的监督、管理、服务，全面提升物业服务品质，实现辖区住宅小区物业管理服务专业化、精准化、精细化。

四、工作保障

(一) 提高思想认识，加强组织领导。充分认识实现物业管理全覆盖全满意对于提升物业服务质量、提高群众满意度和幸福感的重要意义，将此项工作提上重要议程。成立街道物业管理全覆盖全满意工作领导小组，领导小组下设办公室，负责组织、协调、指导辖区开展物业管理全覆盖全满意工作。

（二）建立工作机制，推动工作落实。建立工作例会制度，每月召开物业管理全覆盖全满意工作推进会，调度工作进展情况，及时解决存在问题，确保各项工作顺利推进。建立定期通报制度，对物业管理考核成绩予以公开，表彰先进，鞭策后进，督促不断提升服务水平。建立物业纠纷调解制度，由街道城市和社区发展服务中心、社区成立物业矛盾协调处理专门机构，建立街道、社区两级物业矛盾纠纷调解机制，按照矛盾纠纷“就地化解”原则，协同调解辖区物业矛盾纠纷，促进物业管理融入基层治理。

（三）加大宣传力度，积极正面引导。利用党员、居民代表、楼组长会议、主题党日、春节等有利时机，借助LED电子屏、微信群、微信公众号等载体，大力宣传物业管理规范化的意义，引导群众转变消费观念，树立购买物业服务的消费意识，为物业管理全覆盖全满意工作营造良好氛围，奠定坚实的群众基础，推动工作落地落实。

（四）形成奖惩机制，加强工作考核。各社区物业全覆盖全满意工作开展情况将纳入社区综合考核，对于试点经验推广得力，工作成效好的，将给予试点奖励，并与各类评先树优、评星表彰挂钩。对于工作开展不积极，延误整体工作进度的，由街道纪工委进行约谈，并视情节直至给予严肃追责问责。

附件： 城东街道推进物业管理全覆盖服务全满意工作领导小组成员名单

附件

城东街道推进物业管理全覆盖服务全满意 工作领导小组成员名单

组 长：任鸿星 街道党工委书记
许乐意 街道党工委副书记、办事处主任
副组长：王 涛 街道党工委副书记、政协委员联络室主任
吴茂义 街道人大工作委员会主任
芦晓卿 街道党工委副书记
栾兆帅 街道党工委委员、纪工委书记、
区监委派出城东街道监察室主任
刘 云 街道党工委委员、办事处副主任
秦 强 街道党工委委员
肖钰涵 街道党工委委员、办事处副主任（挂职）
黄 帅 街道党工委委员
马秀峥 街道党工委委员
赵 强 街道党工委委员（挂职）
伊 佳 街道办事处副主任
李业通 街道办事处副主任
刘 冰 街道办事处副主任
马丽群 街道人大工作委员会副主任

成 员：赵芳芳 街道规划建设监督管理办公室副主任
刘 琼 街道社会事务办公室副主任
张延良 街道党政办公室副主任
孙钰涵 街道经济发展办公室副主任
李梦璇 街道安全生产监管和环境保护办公室副主任
郑卫卫 街道便民服务中心主任
刘英贤 街道综治中心主任
朱玉玲 街道文化旅游发展中心主任
聂 刚 街道综治中心副主任（原武装干事、林业
站站长、环境保护办公室主任）
夏学召 街道便民服务中心副主任（原街道组织办
副主任）
王俊怡 街道团工委书记
吴媛媛 街道团工委副书记
段文芹 街道财审统计管理服务中心科员
王华健 街道城市和社区发展服务中心科员、武装干事
梁琪玉 街道城市和社区发展服务中心科员
王纪凯 街道安全生产监管和环境保护办公室科员
李树章 街道财审统计管理服务中心科员
解海滨 街道宣传办科员
王秀春 安上社区党委书记、居委会主任
石 健 后峪社区党委书记、居委会主任

孙 帅 良庄社区党委书记、居委会主任
岳宏昌 五龙社区党委书记、居委会主任
赵 凯 窝疃社区党总支书记、居委会主任
周涛明 夏家庄社区党总支书记、居委会主任
姜绍儒 荆山社区党支部书记、居委会主任
栾胜杰 三元社区党支部书记、居委会主任
王秀一 珑山社区党委书记、居委会主任
朱良雷 峨嵋新村社区党委书记、居委会主任
贾 勇 青龙山社区党委书记、居委会主任
赵文宾 大街社区党委书记、居委会主任
孙玉娟 城中社区党委书记、居委会主任
于海霞 新泰山社区党委书记、居委会主任
王 强 东关社区党委书记、居委会主任
崔俊玲 北岭社区党委书记、居委会主任
姜淑怡 公平庄社区党委书记、居委会主任
光迎春 翡翠园社区党委书记、居委会主任

领导小组下设办公室，办公室设在街道城市和社区发展服务中心，黄帅、伊佳同志兼任办公室主任，赵芳芳、梁琪玉、李强任办公室成员。