

石狮市住房和城乡建设局文件

狮住建〔2023〕60号

石狮市住房和城乡建设局关于 《开展“物业小区水电维修问题马上解决”活 动实施方案》的通知

各镇、街道，各相关单位，各物业服务企业：

根据市纪委监委工作要求，结合主题教育活动，现制定《开展“物业小区水电维修问题马上解决”活动实施方案》并印发给你们，请认真贯彻执行。

石狮市住房和城乡建设局

2023年10月16日

（此件主动公开）

开展“物业小区水电维修问题马上解决” 活动实施方案

为推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实，提升物业服务质量，解决好群众急难愁盼问题，切实提高群众幸福感、获得感和满意度，决定在全市开展“物业小区水电维修问题马上解决”活动。现制定实施方案如下：

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，将主题教育与为民办实事紧密结合，在全市物业服务行业牢固树立以人民为中心的理念，形成“群众有需必应、有诉必回”的良好作风，建立健全物业小区水电维修问题马上解决机制，提高居民幸福感、获得感和满意度。

二、工作目标

排查解决物业小区群众水电历史遗留问题，建立健全物业小区水电维修问题马上解决机制，实现市区约100个物业管理小区群众反映水电维修等问题以最短时间回应、最快速度处理，切实解决群众关切问题。

三、工作措施

（一）压实企业主体责任。各物业服务企业要在物业服务区域主出入口、客服中心、单元楼栋和各类线上服务平台等显著位置，主动张贴“物业小区水电维修问题马上解决”公示牌；公示物业服务各级服务电话、业主诉求反应指引、物业服务企业承诺、服务事项和经费等内容。

（二）限时办理，超时预警。群众反映的问题物业项目经理原则上响应不超过60分（工作时间早上9点至晚上10点）；非工作时间不超过4小时（晚上10点后），对责任清楚、马上能办的应当立即办理，原则上在2个工作日内办结，对超时未响应的，属地镇政府、住建部门介入督办。

（三）强化监管惩戒。对多次超时未办结、群体反复投诉、处理结果群众不满意的问题，市住建局、属地政府要加强监督推动，对在问题处理过程中存在失职失责的企业，通过采取对相关物业服务企业和项目经理予以信用记减和纳入行业“黑名单”等措施予以严肃处理。

（四）建立联动机制。与电力公司、供水公司及水务处等相关单位建立处理联动机制的工作办法，完善具体实施细节，满足协作处理需求，推动处理联动力度进一步增强。

四、实施步骤

（一）动员部署阶段（2023年10月25日至11月5日）

组织相关单位、各镇（街道）、物业公司负责人召开会议，做好部署安排。明确任务、目标和工作措施，推动工作落实。督促

各物业服务企业建立“物业小区水电维修问题马上解决”公示牌。

（二）集中整治阶段（2023年11月6日至12月31日）

认真梳理排查辖区内物业小区群众水电历史遗留问题，建立问题清单，分类分层次制定整治措施，限期完成整改，推动历史遗留问题解决。各镇（街道）、各相关单位要根据自身职责，对照整治目标任务，常态化指导和督促物业服务企业精准开展工作，有序推进活动实施，建立健全物业小区水电维修问题马上解决机制，确保整治效果。

（三）总结巩固阶段（2024年1月1日至1月31日）

市住建局、各镇（街道）要采取随机抽查、明察暗访等方式对物业服务企业活动落实情况开展督导检查，对检查中发现的问题，及时责令整改并按规定进行处理。要加强对开展活动工作情况的宣传报道，选树一批典型案例和好的经验做法，进行宣传推广，建立长效常态工作机制。

五、工作要求

（一）强化思想认识。各镇（街道）、各相关单位，各物业服务企业要高度重视，明确工作职责和目标任务，统筹推进活动开展，力促建立健全物业小区水电维修问题马上解决机制。

（二）强化责任落实。按照“属地管理、条块结合”和“谁监管、谁负责”的总体要求，活动由市住房和城乡建设局牵头负总责，各镇（街道）、市直相关部门按照本方案组织实施，物业服

务企业具体落实；各单位要按各自职责做好实施、监管、指导和督促工作，共同推动活动开展，确保取得实效。

（三）强化宣传引导。各镇（街道）、各相关单位，各物业服务企业要加大活动宣传力度，营造良好实施氛围。要选树一批典型案例、个人和好的经验做好，并发动行业协会、主流媒体和行业媒体广泛宣传，营造群众关心支持物业管理工作，提升群众对物业管理工作的认可度和满意度。

抄送：市纪委监委主题教育整改整治组

石狮市住房和城乡建设局

2023年10月16日印发
