

QZ05904-3000-2023-00048

宝政〔2023〕87号

石狮市宝盖镇人民政府关于印发《宝盖镇 深化住宅小区物业管理专项整治 行动方案》的通知

各村（社区）、物业服务企业：

现将《宝盖镇深化住宅小区物业管理专项整治行动方案》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

石狮市宝盖镇人民政府

2023年11月1日

（此件主动公开）

宝盖镇深化住宅小区物业管理 专项整治行动方案

根据《石狮市纪委监委关于开展“点亮狮城——十大点题整治行动”工作方案》要求，为进一步加强和改进全镇住宅小区管理服务能力，深化石狮市住房和城乡建设局等五部门联合印发的《石狮市物业管理专项整治行动方案》，加快推动村（社区）、业委会、物业三方协同治理机制建设，不断提升居民生活品质，切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》和《福建省物业管理条例》等有关法律、行政法规，结合我镇实际，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以人民为中心的发展理念，坚持党的全面领导，坚持服务导向，不断推动城市治理重心下移、资源下沉、保障下倾，将基层治理触角延伸到小区、覆盖到楼栋、深入到家庭，促进全镇住宅小区由分散治理向多元协同共治转变，形成“村（社区）党组织—小区党支部—业主委员会—物业服务企业”四级管理体系，进一步推进城市基层治理体系和治理能力现代化。

二、基本原则

1. 坚持党建引领，多方协同。发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，统筹协调政府部门、村（社区）、业主自治组织、市场主体及社会公益组织等各方力量向住宅小区倾斜，

依法有序参与小区治理，增强住宅小区治理能力和服务水平。

2. 坚持政府负责，市场推进。发挥政府在社会公共事务中的职能作用，推动相关管理责任部门将职责履行延伸至住宅小区；引入市场竞争，完善政府购买服务机制，健全评价激励机制，推动住宅小区治理提质增效。

3. 坚持问题导向，联防联控。建立住宅小区内多元主体权利义务清单制度，明确服务内容，规范事项办理流程，确保各项治理任务有序推进。聚焦住宅小区的安全隐患和顽症难题，着力解决人民群众最直接、最关心、最现实的民生突出问题。

4. 坚持自我管理，共同治理。调动居民自我管理、自我服务、自我监督的积极性，引导居民对小区重大事项进行民主协商和管理，发挥村（居）委会、业主委员会、物业服务企业在小区治理中的作用，广泛动员社会力量参与小区公共服务，促进住宅小区自治管理与多元主体共治有效衔接、协同治理。

三、主要目标

加强党对住宅小区管理的全面领导，强化各方主体责任，有序推进住宅小区部门联合执法常态化、物业管理服务标准化、居民自治组织规范化，提升小区精细化治理、精准化服务水平，着力解决小区管理存在的突出矛盾，切实打通基层治理“最后一公里”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。小区议事平台机制和小区治理联席会议机制进一步完善，政府公共服务职责和社会力量有效延伸到小区；居民参与社会治理的意识与能力

明显增强，住宅小区突出矛盾问题有效解决，居民居住生活环境得到明显改善，住宅小区协同管理长效机制基本建立。

四、工作举措

（一）健全小区物业管理体制

1. 加强物业管理组织领导小组。镇政府成立由镇长任组长、分管领导任副组长，镇小区办工作人员、各村（社区，有住宅小区的）主任组成的小区物业管理工作领导小组，负责全镇小区物业管理的组织协调工作，定期研究解决重大问题。领导小组下设办公室，办公室设在镇基层治理服务中心小区服务岗，具体负责指导与监管全镇小区物业管理活动，研究制定辖区内小区物业管理政策、指导意见及监管措施。（另附领导小组名单）

2. 坚持和加强党对物业管理工作的领导。构建“镇村党组织—小区党支部—业主委员会”三级管理体系，组建小区“兼合式”党支部领导下的小区共治模式。

选派镇村党员干部兼任小区“兼合式”党支部书记、副书记，强化党建引领，全面引导小区各项事务开展；引导党员业主担任业委会主任和监事会主任，兼任小区“兼合式”党支部党员，接受“兼合式”党支部统一指导；引导党员业主担任小区老人会会长等群众自发组织负责人，有条件的应补选到业委会成员中（经业主大会表决同意），参与小区业委会决策并接受业委会规范管理。推动“兼合式”小区党支部与业主委员会、业主监事会、老人会等组织成员“双向进入、交叉任职”，加强依法依规履职的

领导和监督。

3. 加强政策宣传引导，营造良好小区治理氛围。在宝盖镇政府微信公众号开设小区专栏，开展物业有关法律法规、政策宣传，并与各物业小区联动，充分挖掘、宣传物业管理中的先进典型事例或人物，推广先进的物业管理经验、做法。同时，设立监督举报热线，加强对小区物业活动的监管，对典型违法违规行予以曝光（含扰乱物业管理的业主），树立正向激励、负面曝光的舆情氛围。

（二）推动业主委员会建设

1. 提高业主委员会覆盖率。各村（社区）要积极推动住宅小区成立业主大会，配合镇政府做好辖区小区业主委员会组建工作，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，提高业主委员会成员中党员比例，力争五年实现业委会全覆盖，2024年完成新增20%小区备案。

2. 推动业主委员会规范化履职。根据《关于业主大会和业主委员会建设管理工作的指导意见》，指导、规范业主委员会建立、运行和管理的工作。建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面行为情况的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主，引导业主委员会按照工作职责要求发挥作用。组织开展业主委员会成员培训，引导业主委员会自觉接受镇、村（社区）和所在小区“兼合式”党支部的指导和监督，依法履行职责。

3. 召开业主委员会年度工作述职会。业主委员会每年应面向全体业主现场召开年度工作述职评议会议，重点对当年度主要工作职责落实情况、资金收支情况、廉洁要求落实情况、工作不足及下阶段工作计划向全体业主汇报，接受业主现场提问并解答，收集群众反映问题清单，制定整改措施，并定期在公共区域向全体业主公告整改情况。述职会议应邀请镇、村（社区）干部参与，并提前至少一周在小区公告栏、各楼栋、业主微信群发布邀请函，发动广大业主积极参与。

4. 开展业委会满意度测评活动。小区每半年组织一次业委会满意度测评工作，通过线上的方式，广泛发动业主参与，对本小区业委会履职情况进行测评，将测评结果上报镇党委政府，抄送市住建局物管部门，并在石狮日报、宝盖镇政府微信公众号上公告。业主满意度低于50%的业委会，镇政府或所在村（社区）可介入小区召开业主大会，表决是否提前组织业委会换届事项。

5. 推行业主委员会成员信息公示制度。业委会成员应在小区中充分亮明“身份”，广泛联系业主，与业主保持亲密沟通，倾听业主意见，接受业主监督。已成立业委会的小区应在小区公告栏处张贴业主委员会全体成员信息，并在各楼栋大堂处显眼位置公告本楼栋业委会成员信息，公告信息应含头像、姓名、业委会职务、政治面貌、所在楼栋、履职宣言，并依个人意愿选择是否公开联系方式。

（三）强化小区专项资金管理

1. 深化物业小区公共收益管理。深化“点题整治”公共收益整治工作，进一步规范小区公共收益管理，督促业主委员会建立公共专用账户，并通过泉州市物业项目管理系统实行常态化管理。物业服务企业、业主委员会应当在每季度第一个月的月底前，将上一季度公共收益收支情况在住宅小区公告栏、楼道、电梯等醒目位置公示，并接受全体业主的监督，如物业服务企业、业主委员会拒不公示时，由镇、村（社区）督促，责令整改。

2. 严格管理小区各类经费收支。指导小区物业企业、业主委员会建立财务管理制度，规范各类经费收支管理，定期将收支情况向全体业主公示，特别是涉及小区重大项目建设、公维金使用等。镇政府每年可不定期委托有资质的第三方审计机构对辖区部分小区各类经费收支情况进行审计。

3. 倡导建立“小公维金”制度。对于建设年份较久的老旧小区或无设立公维金小区，特别是安置小区，倡导建立“小公维金”制度，在原有物业服务费的基础上，每平方米增加一定金额费用，专项用于小区日常维修维护，并设立专用账户，实行专款专用，“小公维金”制度可写入小区管理规约，在业主大会表决通过后执行。

4. 建立物业服务费等级调整机制。要引导业主树立“质价相符”的物业服务收费理念，充分考虑物价指数和劳动力成本增长因素等对服务费价格的影响，推动物业管理服务健康发展。根据上级有关住宅小区物业服务收费等级指导标准以及小区业主实

际需求，指导小区召开业主大会，对物业服务收费等级进行调整。

5. 探索住宅小区物业服务小微权力监督微信群模式。将纪委村级小微权力监督群的模式推广到住宅小区管理中，建立小区小微权力监督群，各户业主应进尽进群。督促物业服务企业、业委会将小区公共收益的收支情况、每月公摊水电费明细、公维金支取明细等在“小微权力”监督微信群公开，做到应公开尽公开，方便业主对小区公共收益、公维金使用和日常涉及业主权益支出事项的监督，听取群众的意见建议，及时答疑解惑、回应关切、化解矛盾。同时引导业主通过微信群平台关注支持小区物业管理，妥善反映个人意见和有关诉求，增进业主和物业、业委会良性互动，进而提升基层住宅小区共建自治合力。2023年力争在4个小区开展试点工作。

6. 完善监督管理长效机制。通过合理配置小区业委会等内设人员，落实各项资金收支审批制度，完善内部监督管理机制。同时，将物业企业、业委会等相关成员纳入镇物业整治专项行动重点监督对象，加强日常监督管理，对于典型违纪违法人员，将严肃进行查处，并给予全镇通报、行政处罚乃至移交相关司法机关查处。

（四）提升小区管理服务水平

1. 推动物业服务全覆盖。开展无物业服务小区“清零”行动，对无物业服务的住宅小区采取选聘专业化物业企业进行管，以及探索镇、社区党组织领导公益性物业企业等方式实现兜底物业

服务。探索将无物业服务住宅小区与邻近小区捆绑打包、集中管理。

2. 建立联席会议制度。镇小区物业管理工作领导小组应每季度召集全镇小区物业服务企业、业委会等成员，召开全镇小区物业管理工作会议，协调处理全镇小区重大问题事项，总结通报上一季度小区物业服务情况，部署推进新一季度各项重点工作任务。小区物业服务企业、业委会应每季度召开业主座谈会，加强与业主沟通，共同协调小区物业服务有关问题。

3. 探索“大物业”服务模式。针对我镇安置小区多等特点，探索“大物业”服务模式，引导多个安置小区联合起来，“打包”一起招标，实现规模效应。各村（社区）应加强对小区业主的引导，支持小区业主及业主委员会工作。鼓励各村（社区）与小区探索合作配套服务项目（如小区周边停车场等），实现互利共赢。严禁违背小区业主意愿，损害小区业主的权益，不得越俎代庖，代替业主或业委会行使权力，或以各种名义向物业服务企业索要好处，如有发现，报送相关司法机关处置。

4. 开展物业服务质量考评。由镇基层治理服务中心（小区服务岗）负责制定小区物业考评办法，每半年组织对物业服务企业开展考评，考评内容包括但不限于业主满意度、物业服务企业遵守制度、文明城市创建、环境卫生整治、12345 便民服务热线等方面落实情况开展考评。

5. 强化考评结果应用。镇基层治理服务中心（小区办）要将

每次的考评结果上报镇党委政府，抄送市住建局物管部门，并在石狮日报、宝盖镇政府微信公众号上公告，落实奖优罚劣措施。对于小区物业服务质量差的，业主不满意率超过50%，镇政府应对小区物业进行约谈，约谈后仍整改不到位的或应付敷衍的，引发群众强烈不满的，镇政府应督促指导小区业委会召开小区业主大会启动更换小区物业程序，并提供协助。如小区无业委会的，由镇、村（社区）主持召开。

（五）强化居民治理能力

1. 推行楼长工作制。按照自愿参与原则，由相关村（居）民、业委会、物业服务企业、业主通过自荐或推选产生楼长。负责政策宣传、环境卫生督导以及反映村（居）民合法诉求，促进楼栋、楼层业主交流，帮助处理民生事务，实行自我管理和自我服务。

2. 规范业主大会议事规则。根据《民法典》等有关规定，涉及小区重大决策事项，必须至少提前15天公示会议议题，明确召开业主大会参与范围、形式和时间，并通过楼栋（大堂或电梯）、公示栏、业主群向广大业主公示，召开业主大会进行表决时，不得对已公示会议议题以外的事项进行表决。业主大会表决结果应及时公示，并接受业主监督。

3. 成立调解委员会。整合辖区挂钩法官、司法调解员、网格员、社区志愿者、下片民警、村（社区）工作人员、热心业主等力量，成立小区纠纷调解委员会，着力化解基层矛盾，增强小区社区服务功能，实现政府治理和社会调解、居民自治良性互动，

促进物业管理矛盾纠纷就地化解。各小区可通过推选责任心强、有担当、有作为的业主参与纠纷调解委员会。

4. 提供法律咨询。小区纠纷矛盾经化解后仍无法解决，引导业主通过法律渠道维护权益，各村（社区）应在小区公示栏公示本辖区挂钩法律顾问人员姓名和联系方式，并引导法律顾问无偿为群众提供法律咨询。

5. 深入教育引导。开展形式多样的宣传教育活动，加强物业管理有关政策法规宣传，倡导文明生活方式，引导小区居民改变不文明生活习惯，纠正各类违章行为和不文明习惯；加强主人翁意识和家园观念教育，引导居民树立契约意识，依法缴纳物业服务费，建立可持续长效机制，营造良好的氛围和舆论效应。

6. 开展先进事例评选活动。为表彰和激励居民参与小区事务的热情和积极性，不定期在全镇或鼓励各村（社区）、物业企业开展各类先进评选活动，如评选“最美楼栋长”“最美志愿者”“文明家庭”“小区好人好事”“环保之星”“最美小区”评选、“最美物业”评选等，通过评优和宣传，激励居民积极参与小区事务，营造和谐美好的居住环境，进一步促进小区居民之间的交流和互动，增强小区的凝聚力和归属感。

7. 广泛动员各方力量参与物业共建共治共享。鼓励各小区通过建立志愿者队伍，招募热心居民和社会各界人士参与小区治理工作。志愿者队伍可以包括安全巡逻、环境保洁、文化建设等方面的人员，通过他们的努力和付出，共同提升小区治理水平。同

时，定期举办座谈会或论坛，举办活动（如文娱演出、义诊义教等），通过建立共建共治平台，更好地整合社会各界力量参与共建共治，共同营造和谐美好的居住环境。

五、工作要求

（一）强化责任落实。加强组织保障，成立工作专班。**党建办**负责指导物业服务企业和业委会党的建设，组织党员干部进小区报到服务，开展“红色业委会”“红色物业创建”。**小区服务岗**负责物业服务企业日常工作的指导和监督，负责组织筹备成立业委会，指导召开业主大会，对业委会运行进行监管。**派出所**负责维护小区公共区域的秩序和安全，依法打击影响公共安全、公共秩序的违法犯罪行为。**城镇规划建设办公室、城市管理岗**负责对小区内私搭乱建、圈占损毁绿地树木、破坏公共设施等违法违规行为，及时予以查处。**司法所**负责引导群众运用法律手段解决社区物业服务矛盾纠纷。**安全生产岗（或应急保障岗）**负责指导住宅小区的物业服务企业履行消防安全职责，依法实施日常消防监督检查。

（二）强化执法联动。镇小区办要抓紧建立住宅小区内多元主体权利义务清单制度，明确各职能部门责任清单和权责边界，加大日常监管力度，统筹协调镇派出所、司法所、党建办、国土办、城管办、安监办等相关职能部门组成镇级联合执法协调工作组，推动各职能部门的公共管理职责向小区“最后一公里”延伸。

（三）强化监督执纪。充分利用媒体、12345 热线、电子信

箱、门户网站等多渠道收集问题线索，逐条分析研判，严厉查处违法违规损害业主权益行为等，并予以公开曝光；涉嫌犯罪的，移交公安、司法部门依法查处。对问题突出、未履行监管责任及未妥善处置的各村（社区）工作人员、业委会成员等，镇纪委应及时介入进行约谈问责。

本文件自 2023 年 11 月 1 日起实施，有效期至 2024 年 10 月 31 日止，由石狮市宝盖镇人民政府负责解释。

附件：宝盖镇全面提升住宅小区管理服务能力工作专班成员名单

附件

宝盖镇全面提升住宅小区管理服务能力 工作专班成员名单

- 组 长：柳建波 宝盖镇党委副书记、镇长
- 副组长：林积沪 宝盖镇党委副书记、政法委员、一级主任
科员、仑后点点长
- 蔡慰玲 宝盖镇党委组织委员
- 蔡作为 宝盖镇副镇长、三级主任科员
- 王安庆 宝盖镇党委宣传委员、副镇长、三级主任
科员、塘头点点长
- 曾志忠 宝盖镇党委委员、宝盖派出所所长
- 王泽永 宝盖镇基层治理服务中心主任
- 成 员：高淑芬 宝盖镇党委副书记
- 郭清担 宝盖镇党委委员、武装部长
- 陈晓聪 宝盖镇副镇长、三级主任科员、杆头点点长
- 蔡提福 宝盖镇党委二级主任科员
- 姜德勇 宝盖镇党委二级主任科员、龟湖点点长
- 张再生 宝盖镇人大专职副主席
- 蔡雷霆 宝盖镇综合便民服务中心主任
- 蔡佳默 宝盖镇乡村振兴服务中心主任
- 施少东 杆头村党支部书记、村委会主任

高清显 龙穴社区党支部书记、居委会主任
郑丽凤 宝源社区党支部书记、居委会主任
黄清赐 前园村党支部书记、村委会主任
郭秉昆 前坑村党支部书记、村委会主任
黄永忠 塘后村党支部书记、村委会主任
蔡金超 塘边村党支部书记、村委会主任
吴清山 松茂村党支部书记、村委会主任
黄明奎 仑后村党支部书记、村委会主任
黄其安 铺锦村党支部书记、村委会主任
林纓济 后宅村党支部书记、村委会主任
蔡水权 玉浦村党支部书记、村委会主任

指导组下设办公室，挂靠镇基层治理中心（小区服务岗）办公室。办公室主要负责统筹全面提升住宅小区管理服务能力有关工作，协调组织各住宅小区物业企业、业主委员会、老人协会等多方力量，共同参与小区治理工作。办公室成员如下：

主任：王泽永（兼）

副主任：白铭坡

成员：姚斯嵘、吴孝蛤、郭耿团、许丽纯、李丹妮、江锐锋
若上述人员岗位调整，由继任者担任，不再另行发文。

宝盖镇党政办公室

2023年11月1日印发
