

临政办字〔2022〕8号

**临清市人民政府办公室
关于印发《全市物业领域集中整治暨物业管理
水平大提升专项行动工作方案》的通知**

烟店镇、康庄镇人民政府，各街道办事处，市直有关部门：

《全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升专项行动工作方案》已经市政府研究同意，现印发给你们，望认真贯彻执行。

临清市人民政府办公室

2022年4月27日

全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升专项行动工作方案

为进一步整顿和规范全市物业领域秩序，提高物业服务质量，营造良好的生活和工作环境，提升城市形象和文明程度，促进社会和谐稳定，依据国务院《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《山东省物业服务收费管理办法》《聊城市物业管理条例》等相关规定，结合我市实际，特制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕市委“1331”总体思路，结合全国文明城市创建和“红色物业”建设活动，聚焦解决群众关注的热点、难点、堵点问题，以国家和省市有关法规政策为依据，通过开展集中整治专项行动，切实解决物业领域突出问题，进一步理顺物业管理体制，健全物业行业运行机制，促进住宅小区物业管理水平大提升，提高群众获得感、幸福感、安全感。

二、整治内容及责任分工

市直有关部门、各街道办事处按照本方案规定开展城区物业行业集中整治，烟店镇、康庄镇参照市级整顿方案自行开展辖区物业行业集中整治活动。

（一）物业服务方面存在的问题

1. 物业服务企业执行“三公开”制度不到位，未将物业服务内容及标准、收费项目及标准、公共部位收益收支情况等信息在

物业管理区域显著位置公示。

责任单位：市住房和城乡建设局、市市场监督管理局

2. 物业服务企业不执行政府定价、政府指导价规定，擅自提高收费标准、扩大收费范围等。

责任单位：市市场监督管理局

3. 小区内卫生清扫不及时，绿化带内垃圾多；绿化大面积斑秃，枯死植被补种不及时；楼道、单元门、入户门张贴小广告清理不及时、管理不到位；垃圾收集容器破损更换不及时、污渍清洗不及时；小区道路路面、路沿石等损坏维修不及时。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处

4. 物业服务企业物业服务合同履行不到位，对业主、物业使用人合理投诉不予受理或处理不及时，导致业主、物业使用人频繁投诉。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处

5. 物业服务企业对业主申请使用维修资金合理诉求不予配合。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处

6. 物业服务企业擅自对业主、物业使用人停水、停电、停用门禁卡，或限额充值、不予充值，变相停水、停电。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处，烟店镇、康庄镇人民政府

7. 物业服务企业在合同有效期内擅自撤离物业管理区域，停止物业服务；物业服务合同终止，未续签新的物业服务合同；经业主大会决议，同意解聘物业服务企业，物业服务企业拒不撤离物业服务项目，拒不办理退出手续并移交物业服务用房、监控等附属设施设备和有关资料。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处

（二）物业管理方面存在的问题

8. 物业使用人破坏或侵占公共绿地；从事餐饮等经营活动造成油烟污染行为。

牵头单位：市综合行政执法局

责任单位：各街道办事处

9. 物业使用人在住宅小区内违规开设校外就餐休息场所等，影响居民正常生活的行为。

牵头单位：各街道办事处

责任单位：市市场监督管理局、市教育和体育局、市公安局、市卫生健康局、市消防救援大队等有关单位。

10. 物业使用人侵占公共绿地、公共道路或公共场地停车，占用、堵塞消防通道、消防扑救场地停车，小区内停放长期无人使用的“僵尸车”；在小区楼梯间、安全出口等公共区域堆放杂物、

停放电动车，私拉乱接充电线路为电动车充电等行为；小区建筑消防设施损坏，不能满足消防安全要求的。

牵头单位：市综合行政执法局、市消防救援大队

责任单位：各街道办事处，烟店镇、康庄镇人民政府

11. 物业使用人饲养动物干扰他人正常生活或者放任动物恐吓他人、驱使动物伤害他人的；进行家庭娱乐、锻炼身体、从事生产噪音污染的装修或高声喊叫等制造噪声干扰他人正常生活的；故意毁坏公私财物的；非法燃放烟花爆竹，非法储存易燃易爆等危险品的；煽动业主非法上访、殴打侮辱物业工作人员，恶意堵门，影响居民正常生活的。

牵头单位：市公安局

责任单位：各街道办事处

12. 未经规划审批，擅自在住宅小区楼顶或一层公共空间及小区公共区域内建设阳光房、砖混结构房、钢结构房、简易棚厦等建筑物、构筑物的；擅自建设砖结构、铁艺院墙、石材院墙，木栅栏的；擅自改变住宅、车库、储藏室用途，用于经营活动的。

牵头单位：市自然资源和规划局、市综合行政执法局

责任单位：各街道办事处

13. 老旧小区物业管理覆盖率偏低。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处、社区

14. 电梯使用、维保存在的脱保、检验超期、故障多发整改

不到位等。

责任单位：市市场监督管理局

（三）专营设施设备和环卫管理方面存在的问题

15. 缴纳城市建设配套费的小区，供水、供热、供气、供电等专营单位未与业主签订服务合同，未向最终用户收取费用。

责任单位：市综合行政执法局、市发展和改革委员会、市市场监督管理局

16. 环卫服务单位未与物业服务企业签订委托代收协议，强制物业服务企业代收费用。

责任单位：市综合行政执法局

（四）开发建设方面存在的问题

17. 房地产开发企业对未售出地下车库（位）只售不租，造成业主和物业服务企业之间停车矛盾纠纷的；房地产开发企业未按购房合同约定标准办理交房手续，引起物业收费方面的矛盾纠纷的。

牵头单位：市住房和城乡建设局、市市场监督管理局、市综合行政执法局

18. 房地产开发企业未按规定履行工程质量保修期内房屋保修义务，将保修期内质量问题引发的矛盾转嫁给物业服务企业的。

责任单位：市住房和城乡建设局

（五）业主自治和监管方面存在的问题

19. 街道（镇）和社区物业管理机构不健全，物业管理职能未落实。

牵头单位：市委编办、市民政局

责任单位：各街道办事处、社区

20. 环境和物业管理委员会的工作运行机制不完善，未发挥督促业主委员会和物业服务企业履职作用。

牵头单位：市住房和城乡建设局、市民政局

责任单位：各街道办事处、社区

21. 物管住宅小区物业服务质量综合评价工作开展不到位，未能充分发挥对物业企业提升服务水平的促进作用。

牵头单位：市住房和城乡建设局

责任单位：各街道办事处、社区

三、工作步骤

（一）动员部署阶段（即日起至2022年6月底）

开展相关工作调研，明确整治重点，制定《全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升工作专项行动方案》，成立专项行动专班，召开全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升工作专项行动动员大会。市直相关部门（单位）根据部门职责制定工作方案，成立各自工作专班，并将专班成员、联系方式报送市专班。各街道办事处、烟店镇、康庄镇按照要求，制定适合当地、切实可行的整治工作方案，细化分解任务，召开动员部署会议，迅速开展专项行动。

（二）梳理自查阶段（2021 年 7 月 1 日至 7 月 15 日）

市直各有关部门（单位）和各街道办事处，要广泛开展调研，结合市 12345 市民热线服务中心反映的问题和小区内需整治的物业管理突出问题，尤其要对各类违法违规行为进行详细排查摸底，建立问题清单和工作台账；物业服务企业要对照《物业服务合同》约定内容限期开展自查自纠，对小区内各类违法违规行为及时劝阻、制止，不能自纠的及时报街道、社区一并登记纳入整治工作台账。各有关部门（单位）对照职责分工和梳理的问题清单，坚持边查边改原则，对排查、自查中发现的能立即整改的问题要即知即改。

（三）集中整治阶段（2021 年 7 月 16 日至 9 月 30 日）

各有关部门（单位）要在居住小区显著位置设立公示栏，公开公示职责分工、联系人及联系方式。物业企业公示物业服务内容及标准、收费标准、投诉电话等信息，定期公开公共部位收益收支情况，接受广大业主和物业使用人的监督。街道、社区充分发挥主导作用，建立“街道吹哨、部门报到”工作机制，及时受理群众投诉、举报，加强和有关部门（单位）的沟通对接，切实配合做好服务和执法进小区工作。同时，对前期排查发现的突出问题和整治期间群众反映的问题，实行清单管理、及时推进、限期整改。集中整治期间，突出保障业主的合理诉求和合法权益，支持物业服务企业依法管理，建立物业领域问题受理、[裁定简易程序](#)；对较复杂问题，综合施策，多部门联合办理。

（四）监督检查阶段（整治全过程）

市专班办公室要强化专项行动的日常调度、督导和考核。期间，专班办公室将组织成员单位深入小区明查暗访，对发现的问题及时督促整改；对专项行动走过场、消极应付、整治效果不明显、群众意见大的街道和部门，及时进行通报批评；对在专项行动中形式主义、官僚主义问题突出的，依法依规依纪严肃问责。每月月底前，各街道、部门要将整治工作总结、工作台账报至专班办公室。

四、工作要求

（一）加强组织领导。为确保全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升专项行动取得实效，成立专项行动工作专班，分管副市长任组长，有关部门（单位）分管负责同志为成员，工作专班下设办公室，办公室设在市住房和城乡建设局，牵头负责全市物业管理整治工作的协调、调度和指导。各街道办事处、部门要切实提高政治站位，充分认识开展物业领域整治工作的重要性，强化组织领导，成立各自工作专班，确保整治行动取得明显成效。

（二）压实属地责任。按照“市政府负总责，街道办事处组织，社区居委会落实，主管部门指导监督，相关部门配合，属地管理，条块结合”的原则，理顺管理体制，明确管理职责，落实工作责任，将物业管理纳入社区管理，充分发挥基层组织在物业管理工作中的综合协调作用，共同推进物业管理工作有序开展。

（三）做好宣传引导。加强对物业领域集中整治专项行动的宣传报道力度，提升群众对物业管理法律法规和政策的认识、理解，营造良好的专项整治工作氛围。各街道办事处、部门要向专班办公室及时报送集中整治行动中正反两方面的典型案例，对自身整治行动开展情况在各级媒体开展好宣传工作，引导全社会支持、配合开展物业领域集中整治专项行动。

（四）强化巩固提升。围绕专项行动中发现的体制机制方面存在的薄弱环节和漏洞，及时总结提炼专项整治中形成的好经验、好做法，认真查找制度不足和短板，进一步完善顶层设计，优化政策供给，探索建立长效机制，促进物业领域管理规范、常态化，有序推动物业管理立法、执法等方面制度建设，从源头化解物业领域矛盾问题。

附件：全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升专项行动专班成员名单

附件

全市物业领域集中整治暨物业管理水平大提升 专项行动专班成员名单

组 长：	靖 军	副市长
副组长：	杨家煌	市住房和城乡建设局局长
	王善林	市 12345 市民热线服务中心主任
成 员：	吴家明	市政府办公室副主任
	张士森	市委编办副主任
	李荣祥	市发展和改革委员会正科级干部
	张文兴	市公安局副局长
	李衍怀	市民政局一级主任科员
	厉荣新	市全民普法宣教中心主任
	张峰一	市教育和体育局副局长
	汪世平	市自然资源和规划局副局长
	程 明	市综合行政执法局副局长
	吕金国	市房产信息服务中心主任
	相小磊	市市场监督管理局一级主任科员
	周 辉	市房产信息服务中心副主任
	官登辉	市消防救援大队二级指挥员
	王 冰	新华路街道党工委委员、副主任

汪海涛	青年路街道办事处综合执法办公室副主任
黑乃旭	先锋路街道党工委委员、副主任
候震东	大辛庄街道党工委副书记、政法委员
魏长祥	烟店镇党委副书记
徐百圳	康庄镇党委副书记

工作专班办公室设在市住房和城乡建设局，杨家煌同志兼任办公室主任，市政府办公室和市住房和城乡建设局有关同志任办公室成员。