

通州区住宅小区物业服务品质提升实施方案

（征求意见稿）

为切实加强党对城市工作的领导，积极探索党建引领基层治理的有效途径，持续推动解决物业领域矛盾纠纷，规范住宅小区物业服务行为，推动物业服务行业高质量发展，满足人民群众日益增长的美好居住生活需要，特制定本实施方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十届四中全会精神和中央城市工作会议精神，充分发挥小区物业服务在社区基层治理中的积极作用，回应人民群众对“好房子、好物业、好小区、好社区”的期盼，推动物业服务标准化、规范化、精细化发展和小区物业服务品质的全面跃升，不断提升人民群众的满意度、获得感、安全感。

二、组织架构

依托党建引领基层治理领导协调机制，建立红色物业专项工作组，由区政府分管副区长兼任组长，政府办副主任、住建局主要领导为副组长，区纪委监委、区委组织部、区委社会工作部、区人民法院、公安局、发改委、住建局、应急管理局、城管局、市场监管局、消防救援大队、区域社会治理现代化指挥中心等有关部门及镇（街道）分管领导为成员，建立季度例

会制度，统筹协调、定期评估全区物业服务工作。

三、重点任务

（一）健全工作机制

1. 发挥基层组织一线功能作用。各社区（村居）党组织以小区为单位，牵头建立由社区（村居）、物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）、党员业主代表组成的功能型党组织（小区大支部）。充分运用“有事好商量”协商议事平台，定期组织专题协商议事活动，听取意见建议，研究重点问题，化解矛盾纠纷。（责任单位：区公安局、城管局，各镇<街道>）

2. 落实各镇（街道）主体责任。各镇（街道）要牵头组织各村居（社区）加强辖区小区物业管理的指导、协调和监督工作，统一设立物业管理办公室，配足专职工作力量，落实“一支队伍”管小区。定期开展联合执法检查，重点整治违规收费、侵占公共收益等行为，建立占用消防救援通道、僵尸车违规占用公共停车位等小区违法行为的快查快办机制，完善案件移交等制度。负责小区公共部位维修项目5万元（含5万元）以下公共维修资金使用的招标、审批和监管，提升服务保障水平。（责任单位：各镇<街道>）

3. 推动执法力量下沉小区。细化小区物业管理责任清单，明确政府部门监管职责，推动区级执法部门进小区。在小区显著位置设立公示牌，公布部门业务受理范围、负责科室、联系电话，畅通业主投诉、监督机制。落实“镇街吹哨、部门报到”工作机制，上下联动、一体抓治，实现对小区各类问题的快速

响应和高效处置。（责任单位：区住建局、区级相关部门）

（二）规范物业服务行为

1.强化物业服务专项检查。住建局牵头制定小区物业服务标准检查清单，持续开展“规范物业服务，提升能力建设”专项检查，对区内小区物业服务项目进行抽查，重点检查合同履行、服务标准、档案管理、设施设备维护、投诉处理机制等。定期通报抽查结果，指导督促各镇（街道）落实属地管理责任，加强面上排查，推动抽查通报问题和属地排查问题的整改闭环，举一反三，建章立制，构建长效管理机制。（责任单位：区住建局，各镇<街道>）

2.规范物业服务费用公示。推行物业服务“阳光公示”制度，督促各物业服务企业在小区显著位置公开物业项目负责人、联系方式、物业投诉电话、服务内容和标准、收费项目和标准、公共水电费分摊情况、物业服务情况、电梯消防服务单位联系方式等。（责任单位：区发改委、住建局、市场监管局，各镇<街道>）

3.加强公共配套设施管理。新建住宅小区应严格按照规划设计要点和规划总评方案等要求，足额配套建设物业用房、公益性服务设施、停车位等设施，建立覆盖小区进出口、单元楼道的视频技防网络。建设单位在前期物业服务企业进场时同步移交。成立小区业主委员会（物业管理委员会）的，前期物业服务企业应及时向业主委员会（物业管理委员会）移交小区公共配套设施。（责任单位：通州资规局、区住建局，各镇<街道>）

4. 优化物业信用评价制度。优化物业服务企业评价标准，开展信用分级分类监管，实行信用信息评价等级制度，定期向社会公布物业服务企业信用评价结果。建立联合惩戒机制，将违法失信、严重侵害业主利益且拒不整改的物业企业纳入信用“黑名单”，停止其在本区参与政府物业项目招标资格，营造良好市场环境。（责任单位：区住建局、数据局、市场监管局）

（三）提升业主自治能力

1. 提高业主委员会（物业管理委员会）组建率。加强分类指导，积极推动党建引领下业主委员会（物业管理委员会）组建工作。尚不具备成立业主委员会条件或条件不成熟的小区，属地镇（街道）要推动组建物业管理委员会。各镇（街道）、社区（村居）党组织要积极引导党员业主参与管理小区公共事务，在基层治理中发挥先锋模范作用。老旧小区改造等政府实事工程优先考虑已经成立业委会且运行良好的小区，或与小区组建业委会、物管会挂钩。力争到 2026 年底，全区住宅小区业主委员会（物业管理委员会）组建率达到 70%。（责任单位：区住建局，各镇<街道>）

2. 规范业主自治组织组建运行。各镇（街道）牵头有关部门、社区（村居）居委会有对成立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助，加强对业主委员会候选人人选的推荐把关，提高业主委员会成立率和成员的能力素质。对符合法定情形的，各镇（街道）可组织成立物业管理委员会，代行业主委员会职责。对业主委员会不能正常工作、拒不执行业主大会决定

的，各镇（街道）应当组织召开业主大会临时会议对其进行调整；对业主大会、业主委员会作出违法决定的，各镇（街道）应当责令改正或撤销其决定，并通告全体业主。加大对业主委员会成员违法行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理，发挥警示震慑作用。（责任单位：区有关部门，各镇<街道>）

3. 提高小区党组织覆盖率。各镇（街道）、社区（村居）党组织要把业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业党建工作列入议事日程，以“红色物业”党建覆盖引领小区物业管理工作规范化、科学化发展。对无物业服务的小区，提供基本物业服务、生活服务和安全管理，率先把党组织建起来。推动镇（街道）、社区（村居）与小区物业管理“双向进入、交叉任职”，在业主委员会成立和换届时引导和支持业主中的“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。（责任单位：区委社会工作部、区委组织部、区住建局、各镇<街道>）

4. 发挥党员干部示范带头作用。倡导党员干部、机关事业单位工作人员带头遵守小区管理各项规章制度，自觉履行业主责任和义务，积极参与小区物业服务管理。建立物业服务费用欠费抄告制度，对长期拖欠物业费、社会影响恶劣的公职人员，经物业服务企业上门催缴、小区公示 1 个月仍不缴纳的，物业服务企业可将名单提交社区（村居）居委会确认后报所在镇（街道），由镇（街道）抄告其所在单位催缴。（责任单位：区纪委监委（监委）、区委组织部，区住建局，各镇<街道>）

（四）加强管理服务创新

1. 提高公共维修资金使用效率。探索建立住宅小区共用部位、共用设施年度修缮计划和维修资金使用机制，优化维修资金使用流程，建立紧急维修事项清单和紧急维修预案制度。因住宅物业共用部位（外立面脱落、公共围栏破损严重）、共用设施设备（排水、消防、电梯）发生危及人身安全以及影响物业正常使用等紧急情况时，开辟绿色通道，确保能快速申请住宅专项维修资金，及时消除安全隐患。实行公共维修资金支付分级审批机制，小区公共部位维修项目 5 万元（含）以下维修资金使用项目由所在镇（街道）负责审批和监管，区住建局对维修项目按不超过 5% 的比例进行抽查。（责任单位：区住建局、财政局、审计局，各镇<街道>）

2. 推行公共收益公开和专项审计。建立健全小区公共收益公开制度，督促物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）等按照法律法规规定或合同约定，定期如实全面公示公共收益来源、支出去向、资金结余等情况，保障小区业主“知情权、参与权、监督权”。建立业主委员会离任移交集中审计制度，由第三方专业审计机构对任期内小区公共收益收支情况开展专项审计，审计费用从小区公共收益中列支。（责任单位：区住建局、审计局，各镇<街道>）

3. 建立小区业主质询会议制度。各镇（街道）、社区（村居）党组织定期召开小区业主质询会，邀请小区业主代表、业主委员会和物业服务企业参加，现场回应业主关切的小区物业

管理问题，督促物业服务企业强化合同意识、提升服务水平，回应业主关切、及时整改问题，引导业主大会、业主委员会公开选聘优质物业服务企业提供物业服务。（责任单位：各镇<街道>）

4. 搭建智慧物业服务信息平台。推进智慧物业应用场景建设，搭建智慧物业管理信息系统平台，实现小区业主在线表决投票、一键查询公共收益分配、公共能耗开支、物业服务合同等功能。通过信息化、智慧化系统平台，解决业委会选举投票难、住宅维修资金使用表决难、物业更换选聘难、小区业主共同事项决策难的问题。（责任单位：区住建局，各镇<街道>）

四、保障措施

（一）加强组织领导。区各有关部门要充分认识加强和改进物业管理工作的重要性和重要性，将其纳入加强基层治理体系和治理能力建设的重要工作内容。各镇（街道）要结合各自职责，制定细化监督管理措施，形成层层抓落实的工作机制，按照“赋权、下沉、提质、增效”的工作要求，在资金、人员力量等方面加大支持力度，确保各项工作顺利开展。

（二）加强监督考核。对提升物业服务水平各项工作进展情况跟踪督办和考核评估，对工作不力、进展缓慢的单位进行通报批评。由区住建局负责对各镇（街道）物业管理工作进行年度考核，结果列入区委、区政府对各镇（街道）高质量考核评价体系。

（三）加强工作培训。依托全区物业行业协会平台，探索

组建行业专家顾问服务队伍，持续深化“物业微讲坛进镇街”活动。制定年度培训计划，通过专家讲座、政策解读、经验交流等形式，分层次、多频次、有针对性地组织开展专题业务培训，着力提升物业行业从业人员、镇（街道）、社区工作人员以及业委会组成人员物业领域知识技能水平。

（四）加强宣传引导。发挥新闻宣传、公益广告等作用，加大法规、政策宣传力度，大力弘扬社会道德规范，引导业主依法、主动、守约、有序参与小区业主自治管理活动；强化人民群众参与住宅小区物业管理的主体意识，共同营造有利于住宅小区物业服务管理的良好舆论氛围。