南政办〔2019〕75号

南安市人民政府办公室

关于印发南安市“强基促稳”物业规范

提升暨老旧小区整治三年行动实施方案的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处）、雪峰开发区、经济开发区管委会，市直有关单位：

《南安市“强基促稳”物业规范提升暨老旧小区整治三年行动实施方案》已经市政府第54次常务会研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

南安市人民政府办公室

2019年6月21日

（此件主动公开）

南安市“强基促稳”物业规范提升暨老旧小区

整治三年行动实施方案

为落实推进“强基促稳”三年行动，进一步规范我市物业服务市场秩序，解决民生热点难点问题，按照《中共南安市委办公室、南安市人民政府办公室关于印发<南安市“强基促稳”三年行动方案>的通知》（南委办〔2019〕26号）部署要求，我市已将物业管理和老旧小区整治提升列入2019年改善民生问题拓展专项行动项目，着力化解小区矛盾纠纷，解决民生关切问题，促进物业管理规范提升，推进全市老旧小区整治，现结合我市实际，制定本方案。

一、工作目标

以党的十九大精神为指导，以解决小区物业管理热点难点问题为抓手，以提升群众满意度为目标，通过3年的努力，规范我市物业服务企业履约行为，落实街道、社区物业专干，推动物业服务专业化、规范化发展；积极推进老旧小区整治提升及长效管理，发挥业主主体作用，全面提高物业管理覆盖率。力争到2021年底前，全市物业服务行业水平得到明显提升，业主满意度明显提高，基本完成老旧小区整治提升项目，实现整治后的老旧小区基本达到公共配套功能完善、消防安全改善、交通停车有序、环境面貌更新的总体目标。

2019年，全市完成1个以上泉州市级“物业管理达标示范项目”达标创建，物业管理覆盖率达到80%，全市完成老旧小区整治提升项目4个。

二、工作内容

**（一）增强和提高行业管理效能**

**1．强化物业管理属地责任。**各乡镇（街道、开发区）要逐步完善建立物业管理机构，指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举，指导和监督业主大会、业主委员会开展工作，协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷，协调和监督物业服务企业的交接。督促属地物业住宅小区物业服务企业主动纳入物业主管部门信用评价，建立完善相应工作机制和保障措施，持续加强物业管理规范提升和老旧小区整治。

**2．加大信息化监管手段。**实行物业项目信息登记、考核制度，市住建局建立全市物业服务企业信息、物业项目经理采集系统，实时了解物业行业动态，全面准确掌握全市物业服务企业基本情况、项目管理信息、人员情况、年度报表等相关信息，强化对小区项目经理的综合考核管理评定，定期对物业服务企业在履行《物业服务合同》和落实物业管理相关法律、法规规定等工作进行评议。

**3．规范前期招标投标制度。**市住建局要进一步完善物业管理招投标制度，推进新建住宅小区的前期物业管理100%实行招投标。完善物业专家库，强化专家综合素质培训和考核，严格信用评价成果运用。

**4．健全物业企业退出机制。**市住建局要加快制定物业服务企业退出管理办法，完善物业服务企业退出制度，健全物业服务企业未按服务合同履约、合同期满未续约、单方提前解约等情形的退出办法。

**5．提高物业管理覆盖面。**市住建局牵头加快整合分散的住宅居民楼、单位集资房、安置房等失管、弃管的老旧小区，通过引导业主自治、社区代管、专业服务等多形式的物业管理方式，保障老旧小区基本的安防、保洁等物业服务，着力降低老旧小区失管率。

**6．完善矛盾纠纷调处机制。**充分发挥快速调解在物业服务矛盾纠纷处理中的作用，司法行政机关、各乡镇（街道、开发区）要建立一站式物业服务矛盾纠纷化解服务平台，加强物业小区日常矛盾纠纷排查化解。2019年全市计划新增成立物业纠纷调解委员会3个以上。2021年底前，争取推动建筑面积较大的小区在条件成熟时均成立小区物业纠纷调解委员会。

**7．加强从业人员培训教育。**市住建局牵头结合物业管理工作实际，采取定期举办专题讲座、组织物业技能竞赛、演练等活动形式，开展对物业服务从业人员的培训教育工作，不断提高从业人员的职业素养和技能水平。

**8．发挥行业协会促进作用。**市住建局要加快指导成立物业管理行业协会，促进物业管理行业协会发挥积极作用，引导物业服务企业专业化、规范化、多元化、规模化发展，指导物业服务企业创优提质、转型升级，积极参与创建示范达标创建活动，鼓励本地企业做大做优，加快培育一批具有较强企业竞争力、较高品牌信誉度的物业服务企业。物业管理行业协会要鼓励会员单位主动承担更多社会责任，积极参与社区管理事务，倡导推动物业服务企业主动接管老旧住宅小区。

**（二）规范和提升物业服务市场**

**1．规范物业行业服务标准。**市住建局指导行业协会进行服务成本测算，制定并发布南安市物业行业有关的服务项目、服务标准及参考价格，为住宅小区物业收费提供参照依据。适时引入第三方物业专业评估机制，从专业角度对物业服务标准和质量、物业服务合同履行情况进行评估。

**2．督促物业企业依规履责。**市住建局要加强督促物业服务企业依照服务合同切实履行职责，提供质价相符的物业服务，落实管理区域共用设施设备的日常维护保养责任，在小区物业服务中心醒目位置公示服务与收费的内容及标准，明确服务责任人，按合同约定配备相应人员，并公示岗位服务人员名单。各物业服务企业要加大对管理小区内违法搭建、违规装修、占用小区消防车道、油烟污水乱排放等违规行为的巡查力度，畅通业主投诉渠道，建立违法行为投诉举报登记制度，发现业主有违法违规行为，经制止无效的，书面报告各相关行政执法部门进行查处。

**3．严格落实安全防范管理。**各乡镇（街道、开发区）、各业主委员会要加强属地住宅小区安全防范管理，严格要求物业服务企业认真按照法律、法规规定及物业服务合同的约定，落实安全主体责任，健全和完善各类安全管理制度和应急预案，做好物业管理区域消防、电梯、地下室防汛、电动自行车充电安全、小区高空坠物、外墙砖脱落等方面安全防范管理工作，确保安全防范工作落实到位，消除小区公共安全隐患。**一是**严格执行电梯使用安全管理法律法规和安全技术规范，加强日常安全管理，委托有资质的电梯维保单位定期维保并监督维保单位维保质量，保证电梯使用安全，提倡购买电梯公共责任险；**二是**开展建筑消防设施、电气火灾、电动车停放充电等治理工作，按规定配置和维护消防设施、器材，配置消防安全警示标志，坚持人防与技防相结合，推动建设电动车集中停放场所和充电设施，鼓励推广安装应用智能用电装置，有条件的小区建立微型消防站；**三是**备足防汛物资，建立防汛抢险应急队伍，定期检测防洪排水设备；**四是**加强物业住宅小区治安防控能力建设，完善小区公共治安防范设施配套，保障小区人员密集场所视频监控全覆盖，推动小区公共安全技防管理规范化、视频监控智慧化，提升小区视频监控系统联网应用水平，实现与“雪亮工程”信息平台互联互通。

**4．开展小区扫黑除恶行动。**继续深化打击物业小区“沙霸”、“搬霸”专项行动，健全完善投诉举报和线索摸排、报送机制，督促物业服务企业加强内部教育，严禁企业及人员对小区业主购买建材及装修设定条件，严禁故意限制业主进场装修及强买强卖，严禁收取任何进场费或高价返利回扣，防止损害业主合法权益的现象发生。

**5．加强小区公共收益管理。**根据《福建省物业管理条例》的规定，各乡镇（街道、开发区）、村（社区）、各业主委员会要加强小区公共收益的监管，督促物业服务企业按照法规规定及服务合同约定，健全财务制度，定期公示小区公共收益情况，定期将属于全体业主的公共收益按规定存入指定监管账户。

**6．强化物业企业信用监管。**市住建局要加强物业服务企业信用管理，完善“红黑榜”制度，推动物业服务行业诚信建设。加大物业住宅小区检查力度，坚持日常巡查与专项检查相结合，重点强化物业管理“双随机”检查，将检查结果作为信用评价的重要依据。

**7．鼓励物业企业创先评优。**市住建局牵头引导物业服务企业争先创优，通过创建“物业管理达标示范项目”，改善提升企业自身服务水平和管理能力。将物业管理示范项目达标创建作为提升物业服务企业管理服务水平的重要手段之一，通过树立典型示范标杆，引导物业服务企业提升精细化服务水平。从2019年起，力争每年完成创建泉州市级“物业管理达标示范项目”1个以上。

**8．推动物业企业基层党建。**各乡镇（街道、开发区）要注重提升党领导城市工作水平，推进城市基层治理现代化。对于党组织关系在物业服务企业的正式党员达到3名（含3名）以上，市住建局要引导推动其成立党支部，在创建物业达标示范项目等行业评先创优项目设置党建工作加分项，明确对积极开展党建工作的物业服务企业给予扶持鼓励。

**9．提升小区文明创建水平。**各乡镇（街道、开发区）、村（社区）要加强对小区居民思想引领，提高居民文明道德素养，推进小区移风易俗工作，将移风易俗工作纳入社区文明公约和小区管理规约范畴，做好宣传工作，设置移风易俗、扫黑除恶、文明规范等宣传标语，大力倡导喜事新办，丧事简办，树立文明新风，打造宜居小区。

**（三）推动和发挥业主自治作用**

**1．加大业主委员会成立力度。**加快全市具备条件的物业住宅小区组建业主委员会，严格履行《福建省物业管理条例》和《泉州市人民政府关于加强全市物业管理工作的若干意见》（泉政〔2017〕1号）文件规定职责。各乡镇（街道、开发区）要明确本区域年度工作计划，做好小区业主委员会组建指导工作。各乡镇（街道、开发区）要根据辖区项目数量，对符合成立业主委员会条件的小区，主动牵头组织成立业主委员会；监督业主委员会的成立、改选和换届工作，并对业主委员会的备案提出审核意见，负责指导、监督业主大会、业主委员会日常运作。力争2019年底前，符合成立条件的小区成立业委会占比达80%以上。

**2．推动小区党组织覆盖。**各业主委员会、物业服务企业要把握工作重点，积极配合组织部门、乡镇（街道、开发区）、村（社区）开展党建工作，将党支部建在小区上，引导条件成熟的居民小区成立建制性或“兼合式”党组织，发挥党组织在小区事务管理中的积极作用。探索居民小区党组织、业委会、物业服务企业“三方联动”小区治理模式，积极推动党建工作写入业委会、物业服务企业章程。

**3．提高业主自治管理能力。**各乡镇（街道、开发区）要推动“红色业委会”建设，引导小区党组织班子成员与业委会成员交叉任职，鼓励通过法定程序将具备业主身份的小区党组织书记推荐选举为业委会主任，通过法定程序将党组织班子其他成员选举为业委会成员，发挥其在小区事务管理中的积极作用。

**4．鼓励成立临时物管委员会。**各乡镇（街道、开发区）负责牵头对已成立业主大会但未选举产生业主委员会，或业主委员会任期届满未如期换届改选的住宅小区，成立临时物业管理委员会，并加强对临时物业管理委员会成员人选的把关，确保有公益心的居民群众加入物业管理委员会，完善居民民主协商议事机制。

**（四）推进和提升老旧小区整治**

**1．全面摸底排查。**本方案的老旧小区是指2000年及以前建成的、近期内未列入危旧房改造计划、小区配套设施老化或损毁严重、环境脏乱差等影响居民日常生活的多栋成套住宅，或者建成使用不长，但设施设备不全、功能存在不足的小区。各乡镇（街道、开发区）要对老旧小区开展全面摸底排查，摸清当地老旧小区数量、建设年代、面积、栋数、户数、建筑结构、业主改造意愿和物业管理情况，建立台账，形成老旧小区数据库。对调查摸底结果进行分类，房屋建筑主体结构存在重大安全隐患的，纳入片区改造范围；建成时间长、配套设施不足、环境条件差的，列入老旧小区整治提升计划，分年度逐步实施整治提升。

**2．制定整治计划。**各乡镇（街道、开发区）要根据摸底分类情况，编制老旧小区改造实施计划，明确近远期改造重点和内容，制定年度整治计划，重点整治内容：**一是环境卫生整治。**环卫（垃圾分类）设施设置合理，有固定的垃圾放置地点或中转点。**二是大门围墙整治。**小区出入口进行围合，围墙安全规范，保安岗亭整洁。有条件的小区整合归并相邻的零星住宅楼宇，设置智能化系统。**三是排污管网整治。**清理、整修排污排水管网、化糞池，更换破损井盖，实现排污排水畅通。**四是路面通道整治。**整治翻修小区破损道路及幢间通道，有条件的硬化美化路面。**五是公共照明整治。**合理布置路灯管线，改造或增设公共照明设施，提倡改用LED节能灯，设置整齐有序。**六是停车秩序整治。**合理设置机动车和非机动车停车场地，结合路面整治，补建机动车停车位。**七是安防监控提升。**在大门出入口及重要节点设置安防监控设施，并配置监控机房。**八是绿化改造提升。**老旧小区原规划设计绿地改为其它用途的，要予以恢复；因地制宜，对荒废绿地进行归并整合，砌筑树池或绿化池；对裸露绿地进行绿化补植，花草布局合理，加强日常管养。**九是便民场点设置。**补建邮政信报箱，尽量提供智能快递箱场所，修缮、配建公告宣传栏。有条件的老旧住宅小区可适当增设临时便民服务点用于经营，尽量配备业委会或物业服务活动场所。**十是消防设施整治。**对损坏的消防设施进行维修改装，设施不足的进行补充，配齐消火栓、灭火器等消防器材，接通消防用水。对小区内消防通道进行整治、修复，全面清除消防通道上的障碍物、构筑物等，改为他用的要立即予以恢复，破损路面要及时进行修复，保障消防通道畅通。有条件的小区要设置“微型消防站”，按照标准配置消防报警电话、建设“两库两室”（消防器材库、消防车库、值班室、会议室），完善消防设施设备。**十一是燃气安全整治。**增加安装天燃气管道工程，按照物价部门最新核定的建设费用，政府先行出资50%，业主报装时再缴纳50%建设费用。**十二是完善自治制度。**加快组建业主委员会，落实业主大会制度，实现业主自主管理。

**3．确保整治质量。**老旧小区整治要严格施工管理，选择具有专业资质、信誉良好的设计、施工、监理企业参与。发挥乡镇（街道、开发区）、村（社区）基层组织作用，动员居民参与整治过程监督和竣工验收，实现整治共管，效果共评，成果共享。中心市区三个街道由市城建集团下属住房建设有限责任公司作为业主单位统一组织建设，并在整治改造完成后，移交所在地纳入村（社区）进行管理。

**4．保持长效机制。**老旧小区基础不一，其产权性质、房屋年限、业主组成等方面差异很大，情况复杂，必须因地制宜，各乡镇（街道、开发区）、村（社区）要根据老旧小区房屋、环境、配套设施和房屋产权状况、居民承受能力以及群众需求的实际情况，实施不同标准和内容相应措施的管理，加强整治后老旧小区的维修养护与管理。对于经整治后具备规范化管理条件的小区，要积极引入专业物业公司管理。对于条件暂不具备，难以请到专业物业公司的，可探索“1+N”的自治管理模式，减少居民需缴纳的物业管理费用。

**5．打造造血功能。**充分挖掘和整合老旧小区停车所等公共资源，设置经营性停车泊位，有条件的老旧小区，在规划政策允许范围内，通过增建便民设施和物业经营性用房等增加租金收入，所得收益在显著位置向业主公示，经业主共同决定后可用于补充专项维修资金、抵扣基本物业服务费用或用于其他相关费用等用途，确保物管服务逐步正规化、可持续管理。

三、推进步骤

物业规范提升暨老旧小区整治三年行动按年度滚动实施。其中，2019年的行动工作要按照“全年有热度、阶段有高潮、节点有考评、成效有激励”的要求推进实施，把握关键节点，加强过程管理，确保“年初有计划、阶段有成效、全年有成果”。

**第一节点：**2019年4月前，各乡镇（街道、开发区）要细化物业管理规范提升工作目标和具体工作措施，完成老旧小区调查摸底情况和制定2019年度整治提升实施计划，4月底前完成整治提升规划并上报市住建局。

**第二节点：**2019年6月底前，将抽查各地推进本年度工作部署落实情况，掌握阶段成效，梳理创新案例，协调推进解决工作存在问题。

**第三节点：**2019年12月底，对照年度工作目标开展总结考评，推选优秀创新案例，对工作严重滞后的予以通报。

从2020年度起，每年的物业管理规范暨老旧小区年度整治计划和项目前期工作要在前一年第四季度完成并报送市住建局。

四、保障措施

**（一）强化责任主体。**按照《福建省物业管理条例》和《泉州市人民政府关于加强全市物业管理工作的若干意见》（泉政〔2017〕1号），健全三级管理体系，各级各部门要统筹协调，做到工作有计划、资金有着落、任务能落实，形成齐抓共管、通力合作的良好氛围。市住建局要加大物业管理工作力度，集中开展物业行业规范整顿，确保老旧小区整治按计划完成。

**（二）落实资金保障。**要将老旧小区整治项目纳入城市建设计划，整合专项整治资金，可考虑将综治平安、精神文明、美丽乡村等建设的补助资金集中统筹使用。同时要拓展资金筹措渠道，引导社会资本、街道、社区、业主共同参与老旧小区整治。

**（三）加大宣传力度。**要大力宣传贯彻物业法规，强力推进贯彻落实物业管理相关培训，多角度、多渠道、全方位宣传贯彻《福建省物业管理条例》。同时，加强与有关部门的沟通，协调媒体单位加大物业管理和老旧小区整治宣传力度，努力营造良好的工作氛围。物业协会、物业服务企业和乡镇（街道、开发区）、村（社区）要密切配合，切实抓好宣传工作，对列入整治的老旧小区业主进行动员，听取业主意见建议，引导业主参与决策、参与监管，争取广大市民对物业管理和老旧小区整治工作的认可和支持。

**（四）开展检查考评。**要将物业管理规范提升行动和老旧小区整治提升作为民生工作抓紧抓好，纳入年度工作目标任务，进行专项检查，根据物业企业的履约情况进行业主满意度抽查，对满意度较差的项目给予通报惩戒，扎实推进工作开展。市住建局负责组织开展老旧小区整治年度、季度考评检查，加强过程动态监督，确保工作落实到位。

附件：1**．**2019年南安市具备组建业委会小区名单

2**．**南安市中心市区老旧小区整治三年行动项目计划表

附件1

2019年南安市具备组建业委会小区名单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目所在地 | 序号 | 项目名称 | 项目所在地 |
| 1 | 永昌状元第 | 溪美街道 | 21 | 滨江大厦 | 柳城街道 |
| 2 | 蓝湾上城 | 溪美街道 | 22 | 皇家滨城 | 美林街道 |
| 3 | 泛华·日昇新城  （含名仕楼） | 溪美街道 | 23 | 中骏愉景湾 | 美林街道 |
| 4 | 新华广场阳光优家 | 溪美街道 | 24 | 滨江一号 | 美林街道 |
| 5 | 新华花苑 | 溪美街道 | 25 | 碧桂园一期 | 美林街道 |
| 6 | 世纪豪庭 | 溪美街道 | 26 | 四季康城一期（换届） | 霞美镇 |
| 7 | 河滨路河滨花苑 | 溪美街道 | 27 | 丽景新城 | 霞美镇 |
| 8 | 环西小区 | 溪美街道 | 28 | 四季康城二期 | 霞美镇 |
| 9 | 新新大厦 | 柳城街道 | 29 | 博士慧景城  （园区配套住宅） | 霞美镇 |
| 10 | 罗马家园  （新新家园） | 柳城街道 | 30 | 世纪新城 | 水头镇 |
| 11 | 宏发花苑 | 柳城街道 | 31 | 东星荷景园 | 水头镇 |
| 12 | 四季家园 | 柳城街道 | 32 | 时代新城 | 水头镇 |
| 13 | 西溪印象 | 柳城街道 | 33 | 弘超豪庭 | 水头镇 |
| 14 | 滨江商住小区 | 柳城街道 | 34 | 滨江新城 | 仑苍镇 |
| 15 | 金水湾商住小区 | 柳城街道 | 35 | 洪濑镇明发商业中心 | 洪濑镇 |
| 16 | 锦江嘉园 | 柳城街道 | 36 | 祥福豪庭 | 官桥镇 |
| 17 | 鑫溢财富中心 | 柳城街道 | 37 | 温泉新都城 | 官桥镇 |
| 18 | 山水花园城 | 柳城街道 | 38 | 洋园小区 | 码头镇 |
| 19 | 融欣大厦 | 柳城街道 | 39 | 金山豪庭 | 罗东镇 |
| 20 | 宏华国际花园城 | 柳城街道 |  |  |  |

附件2

南安市中心市区老旧小区整治三年行动项目计划表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 街道 | 社区 | 小区名称 | 建筑面积  （万m2） | 栋数 | 户数 | 建造年份 | 性质 |
| 2019年度计划整治项目 | | | | | | | | |
| 1 | 溪美 | 湖新社区 | 新华新村小区 | 2.84 | 6 | 156 | 1988 | 普通商品房 |
| 2 | 溪美 | 湖新社区 | 电力新村小区 | 2.96 | 7 | 212 | 1988 | 集资房 |
| 3 | 柳城 | 柳东社区 | 信用联社住宅区 | 0.98 | 3 | 60 | 1998 | 集资房 |
| 4 | 柳城 | 柳东社区 | 东区住宅小区 | 4.04 | 7 | 144 | 1998 | 集资房 |
| 2020年度计划整治项目 | | | | | | | | |
| 1 | 溪美 | 中山社区 | 井脚街、锦绣街住宅楼（含教师宿舍楼） | 3.39 | 14 | 362 | 1994 | 普通商品房 |
| 2 | 溪美 | 民主社区 | 菲林小区 | 1 | 2 | 49 | 1995 | 集资房 |
| 3 | 溪美 | 湖新社区 | 政府宿舍楼 | 1.08 | 3 | 72 | 1993 | 集资房 |
| 4 | 柳城 | 新华社区 | 糖烟酒公司住宅楼 | 0.78 | 3 | 60 | 1992 | 集资房 |
| 5 | 柳城 | 新华社区 | 嘉彩小区 | 1.79 | 8 | 119 | 1998 | 普通商品房 |
| 6 | 柳城 | 柳东社区 | 福新苑 | 1.92 | 2 | 84 | 1998 | 普通商品房 |
| 2021年度计划整治项目 | | | | | | | | |
| 1 | 溪美 | 湖新社区 | 老干局离休楼住宅区 | 0.25 | 1 | 24 | 1983 | 集资房 |
| 2 | 溪美 | 湖新社区 | 商品局华友住宅区 | 0.97 | 2 | 66 | 1994 | 集资房 |
| 3 | 溪美 | 溪美社区 | 普南路套房 | 1.79 | 7 | 145 | 90年代 | 集资房 |
| 4 | 柳城 | 新华社区 | 自来水、食品公司集资楼 | 0.87 | 2 | 70 | 1994 | 集资房 |
| 5 | 柳城 | 新华社区 | 李厝安居房、供销社住宅区 | 1.34 | 8 | 114 | 1995 | 安置房、集资房 |
| 合计 | | |  | 26 | 75 | 1737 |  |  |

市直有关单位：市监察委，市发改局、公安局、民政局、司法局、财政局、资源局、住建局、应急局、审计局、市场监管局、城管局、交警大队、消防大队，电信公司、移动公司、联通公司、福建广电网络集团股份有限公司南安分公司，城建集团、国网南安市供电公司、自来水公司，南安市燃气公司。

抄送：市政府林荣忠市长、王端峰副市长。

南安市人民政府办公室　　　 2019年6月25日印发