

亳州市谯城区住宅物业管理工作领导小组办公室

关于印发《谯城区深化物业服务标准化建设实施方案》的通知

区直相关单位，各街道办事处、十八里镇、华佗镇，各物业服务企业：

为进一步提高全区物业服务水平，促进物业服务标准化，营造更加优美、舒适的居住生活环境，谯城区住宅物业管理工作领导小组办公室制定《谯城区深化物业服务标准化建设实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：《谯城区深化物业服务标准化建设实施方案》

亳州市谯城区住宅物业管理工作领导小组办公室

2024年6月13日



谯城区深化物业服务标准化建设实施方案

为进一步加强物业行业管理，规范物业服务行为，提升物业服务水平，根据《中华人民共和国民法典》《安徽省物业管理条例》《安徽省强化住宅物业管理服务的若干措施》等法律法规要求，结合我区实际，决定深化提升物业服务标准化建设，制订如下实施方案。

一、指导思想

全面贯彻落实以民为本的发展思想，坚持问题导向，以提升物业服务水平和群众满意度为目标，围绕物业管理服务过程中的关键环节，解决群众关心的突出问题，通过物业管理的规范化和服务标准化建设，促动物业服务行业持续健康发展。

二、目标要求

聚焦物业管理中的瓶颈和难点，积极谋划，下沉工作力量，在深化物业服务窗口建设、服务事项公开公示、维修资金使用标准化建设等方面精准发力，力争到2024年底，物业服务整体水平和群众满意度明显提升，形成了具有可复制、可推广的标准体系，助推全区物业行业持续健康发展，逐步形成和谐、文明、协作、共赢的物业管理新格局。

三、推进措施

(一)窗口建设标准化。小区门卫室和服务中心是实施物业服务的重点场所，是集中反映物业服务行业形象的重要窗口。住宅小区门卫室和服务中心标准化建设，主要是住宅小区门卫

室和管理处硬件设施到位、制度公布规范、保安全管理规范、服务态度优良，市民群众对住宅物业服务窗口环境和服务质量感受度明显提升，物业服务一线工作人员工作环境持续改善。

(二) 合同文本标准化。全面应用区住建局统一制定的物业服务合同示范文本，推进物业服务规范化。对于既有项目，审查有关合同文本使用情况，签订或使用不规范的，责令限期按照示范文本进行整改；有条件的，结合合同续签和业委会换届等工作，直接更换为示范文本。对于物业服务企业新接管项目、新组建业主委员会的，要按规定使用示范文本，并将备案的合同文本作为调处矛盾纠纷和评判物业服务质量的依据和准则。

(三) 招标投标标准化。根据《亳州市关于规范商业开发住宅小区前期物业管理招投标工作的通知》（亳房〔2018〕47号）精神，从市场准入、资格审查、招标代理、标书编制、开标评标、专家库管理等各个环节，规范物业管理招标投标行为，维护良好的市场竞争秩序。建立责任倒查机制，对于管理中出现严重问题的物业项目，核查问题根源，与招投标有关的，追究评标专家和代理机构相关责任。

(四) 承接查验标准化。新建小区物业入驻服务前，辖区物业主管部门、乡（镇）政府、街道办事处和社区居委会共同监督，物业服务企业和建设单位共同对物业公用部位、公用设施设备进行检查和验收，并签订交接协议书。对承接查验中发现的问题，建设单位应当及时解决，并组织复验。

(五) 安全生产标准化。实现安全管理系统化、岗位操作行为规范化、作业环境器具定置化等标准化建设，不断提高安全生产水平和事故防范能力。物业服务企业应当对其服务区域的道路、消防通道、地下车库、化粪池、窨井等重点部位和电梯、供水、供暖、供气、供电、消防、雷电防护等设施、设备进行巡查。发现安全隐患的，应当及时处理；无法处理的，应当及时联系相关专业单位处理。在安全隐患排除前，应当及时发出警示，并报告负有安全生产监督管理职责的部门或者所在地乡镇人民政府、街道办事处。物业服务企业在为装修人办理房屋装饰装修登记手续时，要告知装饰装修禁止行为和临时用电、动火作业等安全注意事项，加强现场巡查检查，发现违法行为的，应当及时制止，并报告乡镇人民政府、街道办事处或者有关部门。

(六) 信息公开标准化。物业服务企业应在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况，人员配备情况、联系方式以及物业服务投诉电话，物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息。按要求建立公示栏并做到统一规格、统一尺寸、统一格式，公示时间要符合相关规定要求。

(七) 维修资金使用标准化。区住房和城乡建设部门负责

对接市住房发展中心，再次优化住宅专项维修资金使用流程，简化申请手续，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，对于下列情况，小区业委会、物管会、物业服务企业或相关业主可以直接向区住房和城乡建设部门申请使用住宅专项维修资金，及时消除安全隐患：屋面、外墙防水损坏的；楼体外立面存在脱落危险的；电梯故障危及人身安全的；消防设施损坏的；二次供水设施损坏的；其他经业委会或物管会确认急需维修的。

(八) 设备管理标准化。物业服务企业要严格履行物业服务合同约定的设施设备管养标准，健全电梯、二次供水、消防和安防等设施设备管养制度。设备操作规程、岗位责任制、特种作业人员资格证书、设施设备年检报告、检测合格证等齐全，并在机房显著位置张贴。机房环境整洁、明亮、无积水、无杂物堆放，设备无渗漏、无积尘、无锈蚀。设备管线标志清晰、规范统一，仪表仪器运行正常、数据准确，日常运行、维修、保养记录完整。确保做好物业管理对业主公用的设施设备保值增值服务，提升业主满意度。

(九) 标识标牌标准化。物业服务企业通过在物业管理区域内服务场所做好标识标牌的管理，确保按要求标识张贴。特别是要做好服务人员公示牌、公益广告宣传牌，有关消防、电梯等涉及业主人身安全的设施设备安全警示标识标牌，标识标牌要做到清晰、规范。

(十) 绿化养护标准化。提高住宅小区绿化养护水平，逐步实现规范化、制度化、科学化管理。做到各类植物生长正常，

绿篱、草坪修剪及时；绿地基本整洁，无明显裸露地表，无明显堆物堆料、搭棚、侵占等现象，各类园林设施无明显破损。

四、任务分工

组织部门负责指导物业服务企业和业委会党的建设，加强城市社区治理工作的党建引领，开展红色物业创建。

发改部门负责物业服务收费政府指导价标准的制定与调整。

公安部门负责开展社区警务工作，指导监督检查物业区域内安全防范，推进智慧平安社区建设，依法打击影响公共安全、公共秩序的违法犯罪行为。

住房和城乡建设部门负责组织展开物业月度考核评定工作。指导督促街道（乡镇）、社区和物业服务企业开展住宅小区物业服务标准化建设。发挥行业部门职责，结合实际，完善我区物业服务管理体系，对违反《安徽省物业管理条例》相关规定的，依法及时进行处理，涉及违法的移交相关执法部门进行处理。

城管执法部门负责推动城管执法进社区，依据本单位职责，对各部门移交的小区内私搭乱建、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，同时指导做好生活垃圾分类工作。

司法部门负责引导物业服务企业或群众运用法律手段解决社区物业服务矛盾纠纷。

市场监管部门负责查处物业管理区域内从事无照经营的

行为，负责物业管理区域内的电梯等特种设备的安全工作，查处特种设备安装、改造、维修、使用、管养等方面的违法违规行为，负责物业管理区域内物业服务收费的监督检查工作，依法查处各类价格违法违规行为。

消防救援部门负责指导居民住宅小区的物业服务企业、居民委员会履行消防安全职责，依法实施日常消防监督检查。督促物业管理企业落实消防安全主体责任，指导物业管理企业展开火灾隐患排查整治及消防宣传培训、安全演练等工作，依法查处物业服务企业消防违法违规行为。

街道办事处、乡（镇）政府负责辖区内住宅小区物业服务标准化建设工作的具体实施，严格落实各项创建任务。负责辖区内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，负责将社区物业管理融入社区建设。居委会负责做好物业日常监管工作，监督辖区内物业服务企业，协调处理物业服务中各类矛盾纠纷，负责对物业日常服务需求进行沟通，对日常物业服务质量给予评价。

五、工作要求

（一）提高认识，加强领导。“标准化”建设是提升物业服务质量的必经之路。各单位、部门要统一思想，充分认识此项工作的重要意义，加强组织领导，组建专门队伍，制定工作方案，明确职责分工，主动落实责任；在具体工作中，要注重发挥街道办事处、社区居委会作用，充分听取意见和建议并积

极参考采纳，形成监管合力，确保物业服务标准化建设工作扎实有效。

(二)强化督导，注重长效。推进物业服务标准化建设工作，要与区物业管理考核工作相结合，将检查督导、限期整改、处理处罚等措施贯穿始终，对存在的问题，发现一起、整改一起、规范一起，确保取得工作实效。要以此次物业服务标准化建设工作为契机和良好开端，纳入对街道（乡镇）物业管理的考核，对今后的各项工作建立起标准化、规范化长效机制，常抓不懈，一抓到底，促进物业管理活动的标准化、规范化、科学化。

(三)加强宣传，营造氛围。各有关部门和新闻媒体要采取多种形式，加强社区物业管理宣传力度，宣传相关法律法规，引导广大业主树立物业服务的消费观念，支持参与物业管理活动，自觉维护公共秩序，营造全社会齐抓共管的良好氛围。创新宣传形式，利用报纸、电视、电台等媒体及小区宣传栏等平台进行宣传。动员群众密切关注并广泛参与物业法规宣传和物业服务标准化建设，维护良好的物业服务市场秩序，形成全社会共同关心、全民共同参与规范化建设的良好氛围。

