

泗政办发〔2024〕1号

**泗水县人民政府办公室  
关于印发泗水县推进提升物业管理工作  
整改方案的通知**

各镇人民政府、街道办事处，县政府有关部门：

《泗水县推进提升物业管理工作整改方案》已经县政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。

泗水县人民政府办公室

2024年1月9日

(此件公开发布)

# 泗水县推进提升物业管理工作整改方案

为认真落实县人大常委会对全县物业管理工作情况报告的审议意见，做好重点交办事项整改工作，进一步推进提升全县物业管理工作再上一个新台阶，制定以下整改方案。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，以对党和人民高度负责的态度和高度的政治自觉，对照《泗水县人大常委会对县政府关于全县物业管理工作情况报告的审议意见》（泗人发〔2023〕33号），不折不扣落实县人大常委会审议意见问题整改要求。坚持问题导向、目标导向，坚持即知即改、立改立行，坚持主动查摆、举一反三，严格整改标准，逐项推动落实，加强督导检查，完善工作机制，真正做到全面改、深入改，改彻底、改到位，进一步提升物业服务水平，提高人民群众满意度、幸福感和获得感。

## 二、整改目标

全面提升物业服务行业服务能力，推进物业领域法治化建设水平，提升老旧小区功能品质，提高群众满意度，全力推动全县物业管理工作健康有序科学发展，为全县经济社会高质量发展作出积极贡献。

### 三、整改原则

（一）坚持整体推进，全面提升。根据物业管理服务工作涉及部门多、内容广的特点，区分不同部门职责范围，整体推进存在问题整改和物业管理服务提升。

（二）坚持问题导向，分类施策。针对存在问题，逐一细化整改措施，逐条明确整改责任，确定整改时限，定期监督检查进展情况，落实闭环管理，确保整改工作落地见效。

（三）坚持突出重点，精准发力。突出重点难点问题，在整改提升中查清症结、完善措施，确保在规定时限内取得阶段性成果，在长效治理中力求突破并固化成效。

（四）坚持统筹兼顾，标本兼治。按照有力、有序、有效原则，协调推进整改工作，由点及面，举一反三，完善物业管理服务行业整体制度体系，提升物业管理服务水平。

### 四、整改措施

（一）加强部门联动，健全共管机制。坚持部门联动，齐抓共管。对于物业管理范围内的一般执法事项，各行政主管部门在自身职责范围内承担相应执法职责。对于重大、复杂、可能涉及多部门监管、执法事项，牵头部门组织相关单位，形成部门联动、协同推进、高效运转的执法机制。坚持突出重点、分类指导。重点围绕居民反映强烈、影响小区环境秩序、损害业主共同利益的问题，实行分类指导，针对性开展服务、管理

和执法。坚持源头治理、常态长效。落实部门、街道、社区三级管理责任，严格依法管理，强化规范治理，推动执法进小区工作制度化、常态化、长效化。突出物业服务企业前置服务、源头管理责任，发挥业主组织自我管理、自我监督作用，实现共治共享。

责任单位：县住房城乡建设局、县市场监管局、县公安局、县综合行政执法局、县行政审批服务局、县工业和信息化局、县消防救援大队

整改时限：长期坚持

（二）强化监督管理，提升监管能力。健全完善物业服务日常考核制度。持续健全常态化的定期考核制度，将考核结果纳入物业企业信用评价内容，督促物业企业不断改进和提升服务质量。强化业委会日常监督，指导业主委员会加强自身建设，规范建立各项工作制度，明确工作职责，进一步规范对物业企业的管理。加强和社区、物业的沟通联系，坚持“社区吹哨、部门报到”，及时回应社区需求；加大对社区内违法违规行为的处罚力度，对社区及物业反映的违规侵占公共部位、私搭乱建等问题，第一时间依法查处。持续开展违规养犬日常巡查执法。督导属地派出所联合综合执法部门不间断进社区、进小区反复开展巡查执法，2024年6月底前开展不文明养犬专项整治，重点整治“遛犬不拴绳、犬粪不清理、养犬不登记、饲养禁养犬”

等违法养犬行为。利用“城管进社区”活动，强化违规装修日常巡查，与属地街道、社区多方发力、形成合力，变“事后查处”为“事前介入”。严把住所条件许可关。对行政审批部门在办的许可事项，严格按照法定要求，对住所（经营场所）不符合许可条件的，做出不予许可决定，不予办理相关证件。持续加大公共收益监管力度，进一步规范物业服务企业公共收益收支行为，畅通投诉举报渠道，依法从严查处违法违规行为。加大占用消防通道问题处理力度，定期开展消防设施设备检查，强化住宅小区消防安全管理。搭建互联网视频平台，尽快把能安尽安的小区监控全部纳入公安天网平台，实现小区视频监控有效覆盖，指导小区保安开展巡逻和安全防范工作。聚焦物业领域群众投诉事项，积极开展矛盾问题化解，联合开展“一线执法进小区”，物业服务收费专项整治行动，持续抓好投诉问题整改督办，提升物业服务企业的服务水平。

责任单位：泗河街道办事处、济河街道办事处、县住房城乡建设局、县综合行政执法局、县公安局、县行政审批服务局、县市场监管局、县消防救援大队

整改时限：2024年6月31日

（三）加强制度建设，推进法治管理。深入推进“智慧物业·红色快捷”品牌建设，全面实施社区物业党建联建，推动物业服务企业、业委会与社区两委成员“双向进入、交叉任职”。建

立健全物业服务行业党委、社区党组织、小区党支部、业委会和物业服务企业党组织“五位一体”联动工作体系，全面开展“红色物业服务日”活动，常态化开展小区暖心服务。指导物业服务企业强化“社区资源整合”能力，广泛参与创建社区文化建设、协助协调邻里关系等公益事务，积极融入基层社会治理。开展物业服务收费调研，加大普通住宅前期物业服务费成本调查、成本监审力度，根据物业服务成本变动等情况适时进行调整。严格物业乱收费执法监管，在全县范围内组织开展物业服务收费领域重点问题专项整治，着力纠正查处收费公示不规范、服务乱收费等违规行为。

责任单位：县住房城乡建设局、县发展改革局、县市场监管局

整改时限：2024 年 6 月 31 日

（四）强化培训考核，提升服务水平。抓好从业人员教育培训。加强文明礼仪、投诉处理、秩序管理等服务内容培训教育，县物业主管部门邀请物业领域专家组织开展线下培训教学，全年计划培训物业项目经理 70 人次、从业人员 1100 人次，提升物业项目经理和一线人员职业素养、专业技能和服务水平。加强物业服务企业对从业人员的管理提升，加强对物业服务人员的招聘、培训、激励和管理，提高从业人员专业知识、技能，在与业主的沟通服务中，提升沟通能力、服务意识和责任心。

责任单位：县住房城乡建设局

整改时限：2024 年 12 月 31 日

（五）加强典型引领，带动整体发展。突出示范带动作用。发挥“市级物业管理样板小区”示范引领作用，为全县物业企业树立标杆、提供样板。监督物业服务企业在小区定期开展物业项目经理接待日活动，增强物业从业人员主动服务意识，畅通与业主沟通渠道。树立行业标杆，注重奖优罚劣。优选服务好、形象佳、评价高的物业服务小区作为行业样板，组织物业企业观摩学习，交流先进经验，提高物业工作标准。强化物业服务企业信用评价和物管小区日常考评结果应用，对评价结果好的物业企业、小区，在评先树优等活动中予以倾斜。多渠道开展法治宣传，强化诉前调解工作，增强物业纠纷案件审理敏感性，选择典型案例审理，达到“审理一案、教育一片、化解一批”的以点带面效果。

责任单位：县住房城乡建设局、县法院

整改时限：长期坚持

（六）创新服务管理，推进短板提升。督促自来水公司及时接收已完成改造、验收及提交申请的二供设施，并加强对二次供水水质的监督管理。加大对老旧电梯维保工作的检查力度，督促使用单位按时申请定期检验检测，邀请市级专家对老旧电梯进行抽查，建立“日管控、周排查、月调度”制度，切实要



求维保到位，保障电梯的安全运行。坚持“先建后拆、安全有序、实用美观”原则整治“飞线”问题，通过预埋管道、架设桥架、先布后拆等措施，实现入户管线有序排列、横平竖直、合理布局，减少对居民生活影响，保持生活环境整洁有序，积极协调相关运营商、属地社区，群策群力、共商共建，同时加强对空中缆线的常态化巡查，确保空中管线规范有序、安全运行。采取市场化运作、社区选聘、国企参与等方式，实施老旧小区物业管理全覆盖。通过老旧小区改造增加停车位，积极推进企事业单位内部停车场限时开放，进一步挖掘老旧小区停车潜力。合理利用各类消极空间做好车棚及充电桩的选址工作，积极协助建设单位，按照科学规划，合理布局原则，在充分听取业主意见的基础上，合理选址。加强对转供电小区的治理，严格查处转供电违规加价及其他侵权行为，保障被转供电户合法用电权益。

责任单位：县水务局、县市场监管局、县工业和信息化局、县住房城乡建设局、县自然资源和规划局、县行政审批服务局、国网泗水县供电公司

整改时限：长期坚持

（七）加强宣传引导，创造良好氛围。充分利用电视、报纸、微信等媒介，加强物业管理服务政策宣传，加大电梯安全、消防安全、违规养犬、违规装修、维修资金交存使用等政策制

度宣传力度，提升广大群众对物业管理政策法规的知晓率、认同度，引导全社会支持配合，营造浓厚工作氛围。深化文明行业创建，增强群众与物业联系。组织物业企业利用各种方式，如客服电话、业主微信群、公告公示栏、调查问卷等，与业主保持密切沟通和互动，了解业主需求和满意度，及时解决他们的问题和投诉，收集建议和意见，不断改进物业服务品质。

责任单位：县住房城乡建设局、县公安局、县综合行政执法局、县市场监管局、县消防救援大队

整改时限：长期坚持

---

抄送：县委各部门，县人大常委会办公室，县政协办公室，  
县法院，县检察院，县人武部。

---

