

中共枣庄市市中区委办公室

关于印发《市中区创建全国文明城市暨物业领域“百日攻坚”整治行动实施方案》的通知

各镇街，区直有关部门（单位）：

《市中区创建全国文明城市暨物业领域“百日攻坚”整治行动实施方案》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

中共枣庄市市中区委办公室
枣庄市市中区人民政府办公室

2023年6月8日

市中区创建全国文明城市暨物业领域 “百日攻坚”整治行动实施方案

为巩固我区全国文明城市创建成果，夯实城市管理基础，全面提升城市住宅小区物业服务质量，打造“和谐宜居、人民满意”的居住环境，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。现结合我区实际，制定本实施方案。

一、总体要求

坚持问题导向和结果导向，按照“属地管理、守土有责”的原则，通过全行业开展自查自纠和强化督查，着力解决部分物业服务小区存在的社会宣传、环境卫生保洁、健康教育、病媒生物防制、安防秩序管理、消防安全管理等存在的突出问题，持续提升全区物业整体质量和水平，为我区创建全国文明城市贡献物业力量。

二、目标任务

对照住宅小区文明城市创建标准要求，实施群众满意度提升、环境卫生整治、道路设施整治、车辆停放整治、服务质量整治、服务品牌创建等六项攻坚行动，通过开展物业服务领域“百日攻坚”整治行动，不断提升城市形象，实现全区物业住宅小区内部卫生整洁、文明和谐、消防安全稳定，全面提升物业服务质量和水平，提高物业服务群众满意度，构建安全、整洁、有序、优美、和谐的住宅小区，以实际行动贯彻落实党的二十大精神。

三、整治范围

1.物业服务质量不高问题。重点整治小区物业服务人员未统一着装、未挂牌服务；对业主和外来人员的接待和服务不主动、不热情，语言不礼貌；未在小区物业服务处醒目位置公开物业服务企业营业执照情况；未主动公开物业服务收费项目、服务等级标准、收费标准和办事制度等问题。

2.小区环境卫生保洁不到位问题。重点整治小区公共区域全日制卫生保洁不落实、“牛皮癣”广告、楼道“三乱”、乱悬挂广告标语及墙面、玻璃破损、乱张贴、乱涂写现象；生活垃圾未分类收集处理、未及时清运、垃圾桶破损、垃圾桶污渍未清理、装修垃圾乱堆放；绿化养护不到位，绿化带黄土见天、杂草未及时拔除、乔灌木枯枝修剪不及时以及绿化带内垃圾杂物未及时清理等问题。

3.健康教育和病媒生物防制不到位问题。未及时更新健康教育宣传栏，未定期开展“四害”消杀防治；路面未硬化平整、坑洼积水、排水管沟堵塞、露天未加盖，存在病媒生物滋生地。

4.小区安保、秩序管理不到位问题。重点整治小区安防门卫值勤秩序松懈、对外来人员进出不询问不登记、安防巡逻不到位、无安防巡逻记录；安防监控系统损坏未及时修复、监控值班制度执行不严格、无值班记录；静态停车乱，不停车库和车位，乱停乱摆；小区内饲养家禽、不文明养宠，户外广告、招牌不规范，空中管线混乱、乱拉电线。

5.消防设施设备无法正常使用，管理维护不到位，存在严重安全隐患问题。消防车通道占用、堵塞、封闭以及高层住宅

室内消火栓不能正常供水；未施划消防车通道标线、标志，未设置警示牌。消防车通道上违规设置停车泊位、构筑物、固定隔离桩等障碍物，消防车通道与建筑之间设置妨碍消防车举高操作的树木、架空管线、广告牌、装饰物等障碍物，高层住宅室内消火栓系统不能正常供水，消防水带、水枪、卷盘等设备缺失等。

6.创城宣传氛围不浓厚问题。未充分利用电子显示屏、宣传橱窗、APP智慧物业平台等，广泛宣传社会主义核心价值观、中国梦、文明公约、“十不”文明行为规范以及做通情达理、文明有礼的市中人等内容。

四、工作措施

（一）开展“六大攻坚”行动

1.开展群众满意度提升攻坚行动。在全区物业服务企业开展信访隐患问题集中排查整治活动，对重点群体、重点人员进行一次信访隐患摸底排查，排查要全面彻底、深入细致，排查工作要注意方式方法，对排查出的信访隐患和问题及时处理化解清零。同时分类建立台账，逐案明确包案领导和具体责任人，压实解决诉求和维稳责任，做好案件化解和社会稳定工作。区住建局联合属地镇街针对小区物业服务态度、工作人员举止仪表，以及小区物业在守纪遵时、公告公示、秩序维护、环境维护、工作绩效等方面开展全覆盖入户满意度调查，从源头上持续降低物业投诉率。

2.开展环境卫生攻坚行动。建立健全小区清扫保洁制度，加强环境卫生整治，彻底清理楼道、楼面、储藏室、地下室通

道等处乱贴乱画的各类小广告，彻底清除“四害”孳生地，加强灭鼠毒饵岛建设，开展蚊蝇消杀工作，有效控制四害密度。一是严格规范物业小区保洁服务。强化场地道路、门厅门窗、电梯楼梯、景观绿化等公共区域的卫生保洁，保洁频次与标准要符合物业服务合同约定和《物业服务规范》要求。二是提升绿化管养效果。要严格规划建设方案标准，落实绿化景观建设，及时修剪补植、清洁除虫，规范绿化养护实施。结合老旧小区改造，提升小区绿化覆盖率，改善居住环境。三是提升生活垃圾处置能力。合理设置垃圾桶，分类投放、定期消毒、定时清运，做到日产日清，保持垃圾收集区域卫生清洁。

3.开展道路设施整治攻坚行动。按照小区规划设计标准，做好物业承接查验，及时解决在物业移交过程中存在的问题，确保道路及侧石、排水、井盖等设施完好无损、安全适用。加强对小区道路设施的巡查、维修与养护，对损毁的路面、侧石、井盖等道路设施及交通路标、消防标志等辅助设施及时进行维修，对遗弃在路面的垃圾、杂物、宠物粪便等污染物及时进行清理，及时疏通排水设施，确保道路整洁、畅通。结合老旧小区改造，对破损老旧小区道路进行修复、改造，尤其对未硬化路面的小区道路，坚决进行改造、提升，完善道路设施和功能，方便居民出行。

4.开展车辆停放整治攻坚行动。一是规范停车秩序。依据小区停车场和车库、车位建设使用情况，合理制定停车管理方案，引导、指导业主将车辆有序停放在划定的停车区域。对占用小区共有道路、绿化带、广场等公共区域停放车辆，对堵占

消防通道违法违规停车的，及时进行劝导、劝阻；劝阻无效的，报辖区公安、综合行政执法等部门依法处理。对外来车辆和无固定停车位车辆，做好车辆出入登记，引导其停放在划定区域；确实无法停放在小区内的，劝导其就近合法合规停放，坚决纠正车辆违法违规、乱停乱放的随意停车行为。推行车辆出入门禁系统，提高小区车场车位和车辆停放信息化水平，进一步规范车辆出入和停放管理。二是规范非机动车辆停放管理。结合小区实际，充分征求业主意见，合理规划设置非机动车辆停放点，引导业主将非机动车辆停放在划定区域，集中建设充电桩，方便业主安全、规范使用。对占用共有道路、消防通道、单元门厅、车库门口、绿化草地等公共区域停放的，及时进行劝导、劝阻；劝阻无效的，按照小区管理规约、文明公约和有关规定进行制止和纠正，直至报区公安、综合行政执法等部门依法处理。对乱拉乱扯、电动车违规充电的，及时劝阻、制止，劝阻无效的，及时报辖区公安部门依法处理。

5.开展服务质量整治攻坚行动。以物业服务规范和物业服务合同约定的服务标准为标尺，以整治物业服务过程中的态度生冷硬、工作懒散迟、信息不公开，以及不履行合同约定服务事项、降低服务标准等突出问题为重点，提升服务质量和行业形象。一是建立物业服务投诉登记制度。对物业服务投诉事项调查处理进行全过程登记建档，将投诉多、服务评价差造成不良影响的物业项目和企业列为重点监管对象，严格督查执法，计入不良信用信息，列入黑名单，取消相关物业服务企业、物业项目和人员的评优评先资格，直至清除市中市场。二是实施

服务标准整治。严格开展物业项目物业服务质量督查，重点对照物业服务合同和物业服务规范，对物业服务项目岗位人员、服务内容、服务标准、咨询投诉等情况进行对标检查，严格查处不按合同约定提供物业服务、降低物业服务标准等行为。三是实施信息公开整治。进一步规范物业服务标准、投诉渠道、公共部位收益“三公开”，细化公开信息内容，保障业主在物业管理服务中的知情权、参与权，形成强有力的社会监督机制，促进物业服务质量提升。

6.开展物业服务品牌创建工作攻坚行动。一是实行物业专业化服务。将城区所有住宅小区纳入物业管理，深化提升全区物业服务专业化全覆盖质量。对具备市场化条件的，优先选聘物业企业，实行物业管理标准化。不具备市场化条件的，由镇街先期自主成立物业服务公司，提供“两保三护”（保洁、保安、护绿、维护秩序、设施维护）的物业服务标准。逐步实现“五星级”标准化服务占比5%，“四星级”标准化服务占比10%，“三星级”标准化服务占比50%。物业费收缴率达到90%以上。二是积极开展创先争优，努力争创物业管理标杆企业和示范项目。每个镇街每年培树物业管理标杆企业不少于2家，示范项目不少于5个。三是按照《枣庄市物业服务行业行为规范》，组织开展“微笑服务暖万家”“服务天天在 24小时不打烊”活动，倡导全员“微笑服务”，规范服务礼仪和行为。

（二）开展四大评选活动

1.美好家园示范小区：以小区为单位，实行自愿申报和属地镇街推荐的方式，凡市中区范围内已建成且入住率60%以上

的住宅小区，均可申报参选。评选将根据公开公平公正原则，好中选优。总分 100 分，千家万户访文明调查、投票、专家评选权重占比分别是 30%、30%、40%。

2.最美物业人：以个人为单位，采取个人自荐和企业推荐相结合的申报形式。凡在市中区物管小区内从事物业管理工作两年以上的一线员工，工作岗位为秩序维护员、保洁员、工程维修、客服人员的，均可申报参选。评选将根据参选人的事迹，好中选优，重点推荐工作积极、责任心强、任劳任怨、爱岗敬业，有强烈的集体荣誉感，服务意识强，有亲和力，受到公司和所服务小区业主认可和好评的物业人。总分 100 分，投票、专家评选权重占比分别是 40%、60%。

3.创城优秀物管小区负责人：以个人为单位，采取个人自荐和企业推荐的申报形式。凡在市中区物管小区内从事物业管理工作三年以上的项目负责人，均可申报参选。评选工作将重点围绕“共建美好家园共筑城市文明”活动主题，从积极配合行业开展活动，极力倡导文明建设，责任心强，业务水平精，服务得到广大业主认可的优秀项目负责人中评比推选。总分 100 分，投票、专家评选权重占比分别是 40%、60%。

4.物业行业红黑榜：结合物业企业日常管理、服务工作、创文成效，根据全区物业服务企业信用信息档案考核评分结果，每季度公开一次物业行业红黑名单，并对黑榜企业进行一定程度的行业限制。

美好家园示范小区、最美物业人、创城优秀物管小区负责人主要采取宣传发动、申报推荐、初审及展示、投票评选、专

家评审等环节，物业行业红黑榜的评选贯穿活动始终，最终结合物业企业信用信息确认榜单。

五、职责分工

区住房和城乡建设局：负责对各镇街开展物业服务领域专项整治的督导、调度，对各镇街物业管理工作进行监督考核，对物业服务企业开展日常督导；负责四大评选活动的组织、评价。

区发展和改革局：负责会同物业主管部门制定普通住宅前期物业服务收费标准。

区财政局：按规定提供必要的资金保障，做好不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区（2005年12月31日前在城市或国有土地上建成的小区）以奖代补、财政补贴资金的筹集工作。补助资金列入下年度预算，对达到物业服务考核要求的老旧小区按住宅面积给予补助。

区市场监督管理局：负责依法查处应当注册登记但未取得营业执照擅自从事经营活动的违法行为；对物业管理企业收费进行日常监督管理，依法查处未按规定明码标价、超标准收费、重复收费等不执行政府指导价的乱收费违法违规行为；实施对涉及物业项目电梯的安装、改造维修、维护保养、检验检测及使用单位的安全检查，严肃查处有关电梯的违法违规行为，组织电梯安全事故调查处理。

市中公安分局：负责对住宅小区治安、消防、群租等进行监督检查，依法查处各类违法违规行为；督导“九小场所”落实消防主体责任、物业服务企业和村（居）民委员会履行消防安全职责；会同区住建、综合执法、应急管理等部门对物业管理

区域内严重阻塞交通、阻碍消防通道、强行停放大型客车和货车的行为进行依法处置。

区综合行政执法局：负责对物业项目侵占公共绿地、乱搭建等综合行政执法范围内的违法行为依法进行查处；负责对物业项目违规装修综合行政执法范围内的违法行为依法进行处罚；指导物业小区垃圾分类工作，完善相关引导（扶持）政策。负责查处小区内乱搭乱建、噪音污染、排放油烟等违法违规行为；会同区住建等部门指导辖区业委会、物业企业合理划分临时停车位和规划区域内的行车线路，缓解物业管理区域内停车难问题。

区消防救援大队：负责对物业项目进行消防安全监督检查，依法查处违反消防管理规定的行为。

区民政局：切实加强社区居民委员会、业主委员会等基层群众性自治组织的指导监督。

各镇街：督促检查辖区物业服务企业开展物业领域攻坚行动工作情况，对物业企业进行季度考核，积极处置物业领域诉求纠纷，形成街道社区抓落实，物业服务企业、业主委员会积极配合的工作机制。

六、实施步骤

（一）动员梳理排查阶段（2023年6月1日—6月20日）。各镇街对照方案要求，细化工作要求，布置集中整治工作；按照整治内容，认真梳理排查辖区住宅小区中的各类矛盾纠纷和问题，建立台账清单，制定整改措施，落实监管职责，及时督导整改。

(二)集中整治攻坚阶段(2023年6月21日—8月9日)。各镇街要利用“街道吹哨、部门报到”工作机制,联合相关职能部门,对辖区内已纳入物业管理的住宅小区、物业企业进行集中整治清理、全面巡查督导,对巡查发现、群众投诉的违法违规行为,拒不整改的,移交物业巡回法庭依法庭审,营造共同监督、违法必究的物业服务良好氛围。

(三)督导检查整改阶段(2023年8月10日—8月29日)。区住建局牵头成立督导组,对各街道专项行动开展情况进行督导检查,随机抽查、暗访,对群众反映强烈、问题突出的典型案例挂牌督办,办理结果将与物业服务企业信用信息档案、“红黑榜”及年终评先树优相挂钩,并通过融媒体等媒介向社会公布接受各界监督。

(四)分析总结提炼阶段(2023年8月30日—9月8日)。区住建局会同各镇街,对集中整治中呈现出的优秀案例和反面典型进行分析总结,形成书面材料,通过媒体向社会公开,激励先进、鞭策后进,营造良好社会风气,建立健全常态长效管理机制。

七、保障措施

(一)加强组织领导。成立市中区物业领域“百日攻坚”整治行动领导小组,领导小组办公室设在区住房和城乡建设局,负责整治行动的统筹领导、督促落实等工作,确保各项任务按时保质保量完成。各职能部门和各镇街以及物业企业要充分认识开展此次物业领域“百日攻坚”整治行动重大意义,把整治行动作为全国文明城市创建的战略重点,作为提高市民素质、提高群众生活质量、提高城市品质的系统工程。

（二）压实镇街部门责任。进一步强化决策联动、管理联动、执法联动，严格落实各方主体责任，扎实开展各专项攻坚整治行动。各镇街、部门要按照工作职责，对照文明城市创建标准，周密安排，紧密配合，形成齐抓共管的工作机制，确保整治行动取得实效。

（三）强化日常监督考核。实行住建部门考核督导各镇街、各镇街督导考核物业服务企业的双层考核督导模式。区住建部门采取日督导、月排名、季考核、回头看的形式对各镇街物业监管情况进行监督、考核，持续加大对物业服务企业的日常监督，对检查中发现的问题及时下发整改通知单，并推送至属地镇街，实行联合执法。各镇街按此模式对属地物业服务企业进行监督管理。对整治攻坚行动中表现出来的先进典型，作为省、市物业服务质量标杆企业和物业管理示范项目向上推荐；对在考核中连续两个季度名次垫底的物业企业，列入物业管理“黑榜”，启动物业管理清退机制，向业主委员会提出解除物业服务合同的建议。

（四）加大激励奖补力度。落实税收扶持政策。根据相关文件规定，切实落实物业服务业税收扶持政策关于合理确定税基、减免相关税收、规范税收减免程序等要求，落实小微企业税收优惠政策，扶持我区现代物业服务业良性健康发展。对不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区，达到物业服务考核要求，按每月 0.20 元/平方米的标准给予政策性补助，以推动解决部分老旧小区物业管理收缴标准低、收费难、管理难度大等一系列问题。

（五）强化宣传舆论引导。各职能部门、镇街要采取多种形式进社区、进小区，贴近业主，广泛开展宣传文明知识、传播文明理念以及小区整治提升的意义，广泛动员各方力量，激发群众、志愿者、退休人员等的参与热情，加大宣传力度，营造争先创优浓厚氛围。

附件：市中区物业领域“百日攻坚”整治行动领导小组成员
名单

附件

市中区物业领域“百日攻坚”整治行动 领导小组成员名单

- 组 长：**韩耀辉 区委副书记，区政府区长、党组书记
- 副组长：**邢 军 区委常委，区政府常务副区长、党组副书记
- 田传洋 区委常委、宣传部部长
- 王 宁 区委常委、组织部部长
- 梁会川 区政府副区长、党组成员
- 潘 超 枣庄市第四十六中学党总支书记、区发展和改革局党组书记、局长，区国防动员办公室主任
- 成 员：**种亚昆 区委办公室副主任，区信访局党组书记、局长
- 王 娜 区民政局党组书记、局长
- 孙坤祥 区财政局党组书记、局长，区国有资产监督管理局局长
- 宋 青 区自然资源局党组书记、局长
- 刘峰吉 区住房和城乡建设局党组书记、局长
- 刘绍强 区城乡水务局局长
- 焦艳红 区卫生健康局党组书记、局长，区中医药管理局局长
- 李修忠 区市场监督管理局党组书记、局长
- 王 涛 区综合行政执法局党组书记、局长

付 杰 区法院副院长
贾广付 市中公安分局党委委员、副局长
于殿亮 区生态环境分局党组书记、局长
王 利 区消防救援大队大队长
杜 强 区司法局党组成员、副局长
蔡 鹏 齐村镇党委副书记、镇长
路 强 永安镇党委副书记、镇长
姜 鹏 光明路街道党工委副书记、办事处主任
王兴坤 矿区街道党工委副书记、办事处主任
叶 林 龙山路街道党工委副书记、办事处主任
李 亮 中心街街道党工委副书记、办事处主任
郑 利 文化路街道党工委副书记、办事处主任
时 磊 塔塔埠街道党工委副书记、办事处主任