

平顺县物业管理行业健康 发展联席会议办公室 文件

平物管办字〔2025〕1号

平顺县物业管理行业健康发展联席会议办公室 关于印发《平顺县全面提升物业管理服务水平 十条措施》的通知

各职能部门、青羊镇、各社区、各物业服务企业：

现将《平顺县全面提升物业管理服务水平十条措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

平顺县物业管理行业健康发展联席
会议办公室（借章）

2025年6月19日

平顺县全面提升物业管理服务水平 十条措施

为全面提升我县物业管理服务水平，靶向纠治物业服务行业乱象，根据《长治市全面提升物业管理服务水平十条措施》，结合我县实际，特制定全面提升管理服务水平若干措施，具体如下：

一、健全物业管理体系

县级原则上设立物业专管机构，暂时不具备条件的在住建局设置专门的物业管理科室，承担辖区物业管理工作，负责物业服务企业等级备案、投诉受理、业务稽查、信用评价等工作。

街道（乡镇）设立物业服务中心，由党委副书记兼任物业服务中心主任，负责辖区业委会（物管会）组建、物业服务质量初评、物业投诉办理和解决等工作。

社区组建物业管理委员会，社区书记（主任）负总责，统筹网格员、社区工作者等人员力量，负责辖区物业服务企业日常监督管理、评优评级初审、矛盾纠纷调处等工作，配合街道（乡镇）做好业委会（物管会）的监管。

强化党建心领物业管理，推行“双向进入、交叉任职”模式，由小区业委会（物管会）、物业项目负责人（党员）担任社区党组织兼职委员，党员不足的可兼任社区兼职副主任；符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业委会（物管会）成员。

二、建立物业联席会议机制

建立物业联席会议机制，由分管物业管理工作的县领导担任物业联席会议召集人，成员单位包括：住建局、人民法院、发改局、执法队、市场监督、行政审批局、公安、规自局、消防救援、青羊镇、社区等部主，联席会议每季度至少召开一次，主要解决小区物业管理中出现的难点热点问题，协调推进联合执法、疑难纠纷化解等工作。

三、推进小区物业服务全覆盖

推进物业服务全覆盖，对符合专业化物业管理条件的小区，以市场化方式为主渠道，引入第三方物业服务企业入驻。对暂不具备专业化物业管理条件的小区，通过社区居委会暂时托管、社会组织代管、业委会（物管会）自管等方式，多渠道筹措资金改善小区基础设施建设，吸收 40、50 人员参与物业管理服务，逐步引入第三方物业服务企业入驻。

四、推进物业服务信息公示公开

物业服务企业应当在县级主管部门和街道（乡镇）、社区指导监督下，在小区显著位置设立物业服务信息公示栏（可同时通过网络方式），如实公布并及时更新物业项目负责人姓名、联系方式、物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、水电等收费项目和标准、业主共有部分经营收益收支情况、电梯等公用设施维护保养情况等信息，主动接受业主监督。公共收益项目收支明细要每年公开一次。

五、畅通物业投诉举报办理渠道

物业服务企业应当在住宅小区电梯内部、单元门口、小区公示栏等位置常态化公开投诉举报电话、邮箱和全省物业投诉举报受理转办系统二维码。主管部门受理物业投诉实行“三三三”快速响应机制（30 分钟责任到人，3 小时联系相关物业服务企业拿出初步结果，3 天内基本办结），全面畅通全省物业投诉举报受理转办系统和“12345”热线、群众来电、现场来访等形式的投诉受理，第一时间回应群众诉求，反馈处理结果。县级、街道（乡镇）、社区要对已办结的问题进行回访，其中：社区回访数量不少于已办结问题的 50%，街道回访数量不少于已办结问题的 20%，住建局回访数量不少于已办结问题的 10%，回访情况要建立回访台账，发现虚假办结或处理结果不满意的应重新办理。

六、强化物业服务降级机制

县级物业主管部门综合考量物业服务企业的投诉量、整改率、业主评价等因素，对问题多、服务差的物业服务企业，结合属地街道社区评价意见降低其物业服务等级，并同步推送发改部门降低其收费标准。

七、严格执行物业“红黑榜”制度

县级物业主管部门要建立物业服务企业动态“红黑榜”，每月实时调整并主动向社会公布。对信用等级评定为 A 级的物业服务企业，列入“红榜”名单，对信用评价结果为 D 级（不合格）的物业服务企业，列入“黑榜”名单。对列入“红榜”名单的物业服务企业进行公开表扬，在政策扶持、评先评优、表彰奖励等方面

优先考虑。对列入"黑榜"名单的物业服务企业加强监管，连续三次被列入"黑榜"的物业服务企业，由社区组织业委会（物管会）依法解聘清退，重新选聘新的物业服务企业。

八、严查物业服务企业违规行为

对物业服务企业履约不到位、违规收取业主费用、擅自利用公共部位开展经营、侵占小区公共收益等违法违规行为，住建部门要及时移交市场监管和城市管理等执法部门介入查处，加强日常工作衔接，建立会商研判机制、线索双向移送机制、处置反馈机制、物业监管和行政执法联动合力，实现齐抓共管。对发现存在行政执法程序不规范、有法不依、执法不严、不担当不作为、漠视侵害群众利益等问题的，及时移送纪检监察机关严肃追责问责。

九、定期开展物业领域联合执法

县级物业主管部门要主动加强与公安、市场监管、自然资源等执法部门之间工作衔接，协调推动行政执法向小区延伸，每季度至少开展一次联合执法，及时查处住宅小区内车辆乱停乱放、违章搭建、毁绿占绿、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

十、源头治理小区“飞线”

乡镇要全面摸排，精准评估小区电动自行车充电需求，加大小区电动自行车棚和充电桩的建设力度，推进高层住宅电梯智能阻车系统全覆盖，疏堵结合，从源头上治理小区“飞线”。