《丽水市老旧小区物业整治提升指导意见》

（送审稿）的起草说明

一、制定背景

去年6月下旬至7月中旬，市人大针对《物业管理条例》开展执法检查，并于10月31日印发《关于检查<丽水市物业管理条例>实施情况报告的审议意见》（（丽人大常[2022]28号）。意见中指出“要加强制度供给，市政府及有关部门要抓紧制定出台物业整治改造计划在内的11个相关制度和示范文本”“物业主管部门要强化落实对物业管理的指导和监督管理职责，加大对于乡镇政府、街道办事处工作的指导力度”。因此，需尽快研究制定《丽水市老旧小区物业整治提升指导意见》（以下简称《意见》）等文件，进一步规范我市老旧小区物业管理工作，并加大对于乡镇政府、街道办事处工作的指导力度。

二、起草情况

结合省、市对老旧小区物业整治提升有关工作要求，我局初拟《意见》初稿，并于2022年1月28日—1月31日向各县（市、区）建设局、开发区建设管理部开展意见征求工作，收到反馈意见0条。

2023年2月15日至2月26日在丽水市住房和城乡建设局网站公开征求意见，收到公众反馈意见0条。

2023年4月初先后报市府办、局法规处审查。修改完善后，根据市人大和市府办意见，我局作为物业主管部门，负责本市行政区域内物业管理活动的指导和监督管理工作，建议《意见》以我局名义发文。

三、文件依据

《丽水市物业管理条例》《浙江省住宅小区物业服务提升行动专项工作方案》《浙江省住房和城乡建设厅关于加强和改进城镇老旧小区物业管理工作的指导意见》等文件。

四、文件主要内容

围绕老旧小区物业治理体系、物业服务生态、物业提质平台等3方面提出14项工作举措：1.构建物业服务全面感知体系；

1. 完善小区管理权责体系；3.打造持续迭代的业主自治体系；4.打造协调闭环的数字管理体系；5.提升专业物业覆盖率；6.提升物业服务标准；7.提升物业服务市场化水平；8.健全业主委员会履职监督机制；9.加强“开转封”推进力度；10.加强老旧小区经营性收益来源渠道；11.拓展专项维修资金筹措渠道；12.加强老旧小区要素保障平台建立；13.整合使用老旧小区公共管理经费；14.加强协同共治效能。

丽水市老旧小区物业整治提升指导意见

（送审稿）

为深入贯彻落实全省城乡社区工作会议精神和《丽水市物业管理条例》工作要求，高质量做好全市老旧小区物业清零攻坚“后半篇文章”，进一步健全老旧小区物业管理工作机制、强化工作力量、凝聚各方合力，着力解决一批老旧小区物业管理领域突出痛点、难点问题，强化管理服务水平，提升群众幸福感获得感，现就进一步加强城镇老旧小区物业管理工作提出如下意见：

一、总体要求

通过老旧小区物业管理的提升改造，推动全市各老旧小区物业服务水平不断加强，标准化、规模化、网络化和智能化水平显著提升；整体环境更加优化，社区氛围更加浓厚、居民生活更加舒心，在全市现代社区高质量建设过程中的支撑作用进一步增强。到2027年年底，全市老旧小区专业服务覆盖率达到95%以上，实现业委会（物管会）100%覆盖，业委会党员比例和业委会党组织建设指标高于50%。

二、工作原则

**（一）坚持党建统领、一体式推进。**加强社区物业党建联建，积极推进党建引领社区、业委会和物业服务企业三方协同共治；加强业委会、物业服务企业党建工作，强化社区党组织对业委会的指导把关。健全党组织领导下的基层协商民主，鼓励和引导业主有序参与小区公共事务管理，增强共建共治共享合力。

**（二）坚持系统谋划、贯穿式落实。**加强工作统筹，围绕老旧小区物业服务水平提质增效的推进目标，联动老旧小区改造等工作，做好底数摸排，全面明确改造小区任务，重塑工作体系，强化多方联动。按照“一个小区、一名领导、一个专班”的要求强化工作力量配给，加强市、县贯通，合力推进任务落实。

**（三）坚持动态督查、滚动式管理。**以提升小区服务为导向，以培育物业企业为基础，以优化基层治理为基点，建立改造小区项目库，做好进度跟踪、督查督办、统筹推进，第一时间反馈提升改造过程中遇到的难点堵点，做深做细做实各项工作，及时打好“补丁”，力争改造早落实、早见效；并按节奏做好老旧小区情况的动态调研，做到改造提升一批小区就梳理储备一批小区递补入库。

**（四）坚持问海借力，跨越式发展。**坚持以人民为中心，在深度挖掘丽水红色物业服务等特色内涵的同时，积极向长三角发达地区取经学习，不断优化制度建设、持续增加优质服务供给，更好满足多层次多样化需求，打响“丽水物业服务”新品牌，不断提升革命老区发展动能和老区人民生活品质。

三、工作任务

**（一）构建更加健全有力的老旧小区物业治理体系**

**1.构建物业服务全面感知体系。**认真落实属地综合管理责任，加强建设、民政、消防等部门在老旧小区领域各项工作指标的归集整合、共建共享，精准识别每一个老旧小区物业管理方面存在的漏洞，综合施策提出改造计划，解决存在的突出问题。其中街道（乡镇）具体承担属地综合管理责任，要明确分管领导，完善工作机制。

**2.完善小区管理权责体系。**各县（市、区）要统筹谋划老旧小区物业管理工作，厘清业主、业主大会、业主委员会职责清单，划好物业服务与政府管理、行政执法、公共服务、专业运营的责任边界，推动街道（乡镇）、社区指导监督业主大会、业主委员会规范运行，确保业主大会、业主委员会议事等程序有章可循；实现业主委员会从“不作为、乱作为”到“有序自治”的转变。鼓励业主积极参与小区管理各项事务，依法维护自身合法权益。

**3.打造持续迭代的业主自治体系**。一方面健全小区议事协商规则，通过升级完善“说、议、理、晒、评”协商五步法，形成“民情民意三方联访、重大事项三方联议、民生实事三方联办、矛盾问题三方联调”的良性互动，不断提升业主参与小区治理的比重；另一方面抓紧制定业委会规范运行制度体系，深入研究业委会法律地位、权责边界、监督管理等，各地物业主管部门和乡镇政府、街道办事处要不断加码业委会的成立、换届及其规范化运行加强的指导和监督工作。

**4.打造协调闭环的数字管理体系。**加快推进物业管理信息化、智能化、智慧化建设。推进未来e家等平台逐步覆盖到老旧小区，实现小区经营性收支信息公示、物业服务企业评价等内容的数字化福能，增强小区业主自我管理能力和物业管理委员会、物业服务企业的运行效率。

**（二）打造更加普惠有序的老旧小区物业服务生态**

**5.提升专业物业覆盖率。**有条件的老旧小区应在街道、社区的组织协调、指导下，由业主依法选聘物业服务企业，实施专业化物业管理。暂不具备直接引进专业物业公司的小区，可以通过推进“先尝后买”物业服务模式和“大物业”服务模式，通过习惯养成、宣传引导等方式逐步培养居民“花钱买服务”意识，增强业主购买意愿；并探索解决新进驻专业物业小区物业费收取难等问题，增强物业服务可持续运营。同时，推动专业物业服务企业与社区合作，以进驻社区或与社区共同成立物业服务企业等方式，推进专业物业覆盖工作。

**6.提升物业服务标准。**探索建立本地区物业服务标准体系，明确物业服务内容，细化量化物业服务事项，划定物业服务等级标准，加强老旧小区物业服务企业服务质量监管机制，常态化开展物业承接查验和项目交接查验，并公开查验结果。推动物业服务企业加强人员安保、车辆管理，定期做好共用部位、共用设施设备以及绿化等进行巡检养护，协助做好垃圾分类工作，打造优秀物业服务项目，长期坚持。

**7.提升物业服务市场化水平。**提升老旧小区物业服务水平，推动形成“按质论价、质价相符、优质优价”的物业服务市场机制，逐步建立市场调节价格的菜单式物业服务。

**8.健全业主委员会履职监督机制。**各县（市、区）要加强对业主大会筹备、业主委员会选举和换届改选的组织领导，做好业主委员会委员人选的推荐关、审核关。推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会委员，提高业主委员会党员比例。

**9.加强“开转封”推进力度。**按照因地制宜、能封尽封的原则，在征求群众意见基础上，结合实际制定“一小区一策”开转封工作方案，除老城区背街小巷等确实不适宜封闭的特殊小区外，其余开放式老旧小区要持续深化推进，形成常态化机制，做到成熟一个、“封闭”一个。

**（三）建立更加积极有为的老旧小区物业提质平台**

**10.加强老旧小区经营性收益来源渠道。**通过区域统筹、片区整合、小区内部平衡等多种方式，整合利用闲置用地、闲置房屋等存量资源，补足、增加老旧小区物业管理用房尤其是物业经营用房，稳定老旧小区经营性收益来源渠道。同时进一步拓展停车位、广告点位等收入渠道，所得收益可用于补充物业服务费或弥补物业维修资金不足。

**11.拓展专项维修资金筹措渠道。**各县（市、区）要积极优化实施老旧小区维修资金的补建、续筹工作；针对未设立专项维修资金的老旧小区，应结合老旧小区改造等工作明确筹集专项维修资金的措施。有条件的市、县可推行专项维修资金“即交即用即补”机制。同时，优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限，及时拨付资金。推进建立紧急维修事项清单，除消防、电梯等重大安全事项以外，对于外立面脱落，屋面、外墙渗漏，排水、排污设施堵塞、破损，围墙、道路坍塌等危及公共安全或严重影响业主正常居住使用等紧急情形时，业主委员会可直接申请使用维修资金。业主委员会缺位时，由乡镇（街道）组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。各地通过业主大会议事规则规定和管理规约约定，可授权业主委员会行使一定额度内住宅小区公共收益支出、维修资金使用决策事项。

**12.加强老旧小区要素保障平台建立。**加快推进物业管理中心建立，加强物管人员配给，综合指导老旧小区物业提升改造行动；因地制宜制定阶段性引导政策，对于主动接管老旧小区的物业服务企业，通过企业信用评价加分、评优评先时适当倾斜等来提升企业积极性。

**13.整合使用老旧小区公共管理经费。**针对未实施专业化物业管理的老旧小区，各县（市、区）要研究整合公共管理经费使用，将原由街道承担的绿化、保洁、公共设施维护等工作，可打包交由物业服务企业提供服务，并按照一定标准向居民收取相应费用，改善老旧小区综合管理水平。同时，建立健全保障性住房和老旧普通住宅小区物业服务补助机制，有条件的地区可对承接的物业服务企业给予适当的财政资金补助支持。

**14.加强协同共治效能。**研究制定党建引领下的社区、业委会、物业服务企业三方协同共治路径，推动物业服务企业主动融入基层治理，引导物业服务企业、物业服务人员参与社区治安管理、公共服务、防汛防台等涉及居民群众切身利益的基层治理工作，推动社区工作者参与老旧小区治理，协调解决物业、业委会、业主矛盾纠纷，促进物业管理问题就地化解。

四、保障措施

**（一）强化组织领导。**各地要完善建立由组织部、发改、建设、民政等单位共同参与的老旧小区提升改造行动联席会议制度，建立工作专班统筹协调，形成统一领导、职责明晰、合力共推的工作格局。建立健全例会机制，进一步强化各部门协同和上下联动，加强部门之间、县市之间的协作联动，确保各项任务落到实处。同时，要加快落实乡镇政府、街道办事处在人、财、物上的专门配置。

**（二）强化督导考核。**按照党建统领和属地主体工作责任的要求，各县（市、区）要把老旧小区物业管理纳入各级党组织年度工作重点，明确责任，健全机制。市级各有关部门要坚持目标任务项目化、清单化、时序化管理，强化对改造提升的具体进度、亮点等情况的督导服务，建立晾晒通报机制，形成比学赶超、争先进位的发展氛围。

**（三）强化宣传引导。**运用各类宣传媒体，组织开展老旧小区物业提升改造宣传引导。推广各地有效做法和先进经验，宣传在改造推进一线作出突出贡献的单位和个人，在全市上下营造浓厚氛。