

打造幸福家园新标杆

泉州发布物业管理提升三年行动方案



(CFP)

近日,泉州市正式发布《泉州市推进社区物业服务管理提升工作三年行动方案》(以下简称《行动方案》),旨在进一步巩固物业管理提升集中攻坚成效,构建长效机制。该方案围绕“四升一降”目标,即党组织覆盖率提升、业委会组建率提升、物业服务品质提升、群众获得感提升、投诉件下降,力争“半年有成效、年年见实效、群众更有感”,预计到2027年年底,居民对物业管理的获得感、幸福感和安全感大幅提升。

融媒体记者 许锐锐

1 健全组织体系 筑牢基层治理根基

《行动方案》明确指出,要从组织建设方面发力,提出建好“三支队伍”,选好“三个一把手”,推动建立业委会“人选库”、物业联席会议制度及实行领导挂钩制度等举措,全方位健全组织体系。

在“三支队伍”建设中,探索组建社区“大党委”,重点加强小区党组织、业委会、物业服务企业建设,同时壮大以党员为主体的街巷长、楼栋长、兼职网格员队伍。计划在2025年5月底前,实现成立业委会的小区占比达到80%以上,新成立或换届的业委会委员中党员比率不低于50%,小区党组织覆盖率达到100%;到2027年年底,95%以上的小区成立业委会。

选优配强住宅小区党组织书记、业委会主任、物业经理是关键一环。2025年5月底前,将培养一批优秀的小区治理骨干;到2027年年底,形

成长效选拔机制,确保小区党组织书记、业委会主任由乡镇(街道)党(工)委、村(社区)党组织推选或把关,物业经理参与评星定级“优胜劣汰”。同时,结合“双报到”工作,吸引更多优秀人才进入小区业委会任职,推动符合条件的村(社区)“两委”兼任小区业委会委员,小区党支部与业委会交叉任职、双向进入,甚至实现党支部书记与业委会主任“一肩挑”。

此外,物业联席会议制度和领导挂钩制度也将落地实施。各乡镇(街道)将推动建立物业管理联席会议制度,每月至少一次召集社区党组织、小区党支部、物业企业、业委会(业主代表)等“四方”协调解决小区物业管理问题。2025年5月底前,各县(市、区)还将实施处级领导挂钩联系社区、科级干部挂钩联系小区,确保社区(小区)挂钩联系“全覆盖”。

2 解决突出问题 提升小区居住品质

为切实解决居民关心的物业管理问题,泉州市将建立问题销号制度,围绕保安、保洁、消防、电动车停放充电、电梯故障、车辆停放、下水道堵塞、路面破损、公共照明、绿地裸露等“十件实事”,梳理形成问题清单,纳入为民办实事项目,实行问题销号管理。同时,发动建筑企业参与“十件实事”补短板工作,每月定期组织小区环境卫生秩序整治,提升小区环境水平。

在补齐小区设施短板方面,将对消防设施、燃气管道进行全面摸排和修复更新。2025年年底,全市将新增或改造不少于300个可回收物智能

柜或专用箱,新增或改造不少于1万个电动自行车充电桩,并在后续两年持续推进设施新建改造工作,确保小区设施完善。

落实执法进小区也是重点工作之一。泉州市将围绕公共安全领域开展检察公益诉讼,加大普法宣传,用好司法联盟制度,提高司法调解率。对于违法事项,行政机关将依法履行执法职责,同时畅通物业矛盾纠纷诉求解决渠道,在社区设置“法律之家”和“调解中心”,力争2027年年底,小区物业管理类矛盾投诉问题明显下降。

3 推行标准体系 规范物业服务管理

为提升物业服务质量,泉州市将推行一系列评星制度和标准化建设。在党组织建设方面,落实小区党支部评星制度,将小区党支部纳入全市基层党支部“海丝先锋”评星活动,预计2025年年底,全市40%的小区党组织达到三星级及以上评价标准,2027年年底前这一比率将提升至60%。

在业委会和物业企业管理方面,将推行业委会履职评价制度、物业企业履约评价制度、物业经理评星制度、物业小区保安评星制度以及小区安全生产标准化建设。通过明确任职标准、加强履职监管、开展培训考核等方式,提高业委会和物业服务水平。

4 规范资金管理 保障业主合法权益

资金管理是物业管理的重要环节。泉州市将强化公维金监管,试点推进“市级统一管理,区县具体经办”的住宅专项维修资金管理新模式,优化申请程序,加强事前指导和事中、事后监管。同时,鼓励各地探索建立“小公维金”制度,搭建监管平台,提升公维金管理效能。

在盘活小区公共资源方面,将对全市小区公共资源进行“大起底”,建立台账,增加小区公共收益,降低居民负担。新建住宅项目交付时,将编

制产品使用手册,告知业主小区公共资源情况。

此外,还将强化小区公共收益管理,落实公示及审计制度,试点推广“业账社审”机制,由村(居)民委员会成立业账监管小组进行审核监督。2025年5月底前,各县(市、区)将分别推动10%以上的小区开展“业账社审”试点工作并逐步推广。同时,探索建立小区“公益基金”制度,助力小区品质提升,并督促物业企业提高物业费缴交水平,保障业主和物业企业的合法权益。

5 创新管理模式 探索多元治理路径

泉州市将进一步规范物业承接查验工作,加强新建物业承接查验的监督管理,确保前期物业承接查验全面、规范,避免后期管理矛盾。同时,探索社区“大物业”管理模式,根据不同区域的实际情况,提供多样化的物业服务方式,包括专业化物业服务、社区“领办物业”、业主自治等。各县(市、区)2025年5月底前,将至少组建一家国有物业公司,对接无物业、老旧、开放小区等,力争2027年年底实现全市小区、零星楼栋专业物业服务全覆盖。

此外,还将探索居民小区线上治理模式,组建物业管理提升监督微信群,开发“业账社审”监管小程序,公示公开小区重要信息,实现职能部门靠前监管和纪检监察机关全程监

督。2025年5月底前,全市95%小区将建立物业管理小微权力监督群并常态化运行。

为促进社区和谐发展,泉州市将推动近邻“1+X”功能场景进社区,挖掘社区“能人”,打造特色邻里服务,如长者食堂、四点半学堂等,将养老、托育、医疗、文体等功能融入社区生活。同时,发挥各部门作用,建立志愿者队伍,力争2025年5月底前,全市60%的小区有一支志愿者队伍,到2027年前,这一比率将提升至95%。

推动“微心愿、微协商、微服务、微公约”“四微联动”进小区,回应居民关切,推行“小区议事日”制度及志愿服务进社区,构建党建引领下的“人人参与、人人有责、人人奉献、人人共享”的小区治理体系。