附件1：

建国街道住宅小区物业管理工作实施方案

为深入推进省、白山市委、临江市委城乡基层治理工作要求，全面落实《物业治理专项工作组三年工作计划》，围绕提高保障和改善民生水平的总体目标，抓住群众最关心最直接最现实的问题，进一步加强我街道住宅小区综合管理工作，完善体制机制，实现小区有人管、管得好、可持续的目标，切实增强老旧小区群众获得感、幸福感和安全感。结合我街道实际情况制定本方案。

一、基本情况

建国街道共有物业企业2家，4个社区。

二、指导思想

以便民、利民、为民、安民为宗旨，强化社区居民委员会及相关职能部门的社会管理职能，全面推行专业化的物业管理，集中解决住宅小区物业管理中的难点问题，提高业主对物业服务的满意度，维护好物业管理各方共同利益，全面建设文明小区、和谐社区。

三、基本原则

强化统一领导。充分发挥街道党工委总揽全局的领导核心作用，加强政府职能部门协同协作，合力按时完成工作任务。

提升服务水平。加强行业监管，规范服务标准，建立完善物业服务各方维权渠道。

落实长效管理。完善属地管理体制，制定长效管理机制，推进住宅区物业管理社会化、专业化、规范化。

四、工作目标

建国街道辖区住宅小区按照划定的物业管理区域，全部成立业主委员会，选聘物业服务企业进驻住宅区开展专业服务，彻底清除楼道内堆放杂物等消防隐患，有效解决物业服务收费难问题，促进小区居住环境和业主满意度明显提升。

1. 职责任务

按照“重心下移、属地管理”的原则，全面落实“街道吹哨部门报道”工作机制，建国街道承接物业管理部门下放的职权，具体落实辖区住宅小区物业管理的组织、监管工作。

（一）组织成立首次业主大会会议筹备组;指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举和换届;指导和监督业主大会、业主委员会、物业服务人依法履行职责。

（二）对物业管理区域内的物业服务实施监督检查;指导和监督物业承接查验、物业服务人退出交接活动。

（三）建立物业管理纠纷调解、投诉和举报处理机制,调解物业管理纠纷，处理住宅小区各类物业管理相关投诉和举报。

（四）组织居(村)民委员会、物业服务人对物业管理区域进行定期巡查。发现违法违规行为的，应当及时劝阻、制止;劝阻、制止无效的，应当及时报告相关行政主管部门。

（五）定期对辖区内物业小区进行排查，如发现险情或安全隐患，应及时设置警戒线、警示标语，并联系相关单位及相关责任人进行处置。

（六）协调和监督老旧住宅小区物业管理。

六、实施步骤

（一）划分物业管理区域。建国街道对不具备封闭条件的住宅小区实现分片、划区域管理。多个相邻的独栋楼可划分为一个物业管理区域，乡镇自行划分。

责任单位:市城市管理行政执法局、建国街道、各社区。

（二）成立业主委员会。建国街道、社区居民委员会负责业主大会和业主委员会的筹备、选举、成立、换届及备案工作，列席业主大会和业主委员会会议，监督业主大会和业主委员会履行职责。实现业主委员会全覆盖。各包保单位要全力协助街道各社区做好成立业主委员会工作。

责任单位:建国街道

配合单位:各包保单位

（三）选聘物业服务企业。实现专业化物业服务或业主自治管理全覆盖。各包保单位要全力协助各乡镇(街)组织业主委员会(或物业管理委员会)选聘本住宅区的物业服务企业，协商明确服务项目和收费标准进行公示。对组织群众难度大、公共基础设施差，暂不具备引入专业化服务的住宅小区，组织提供基本保洁、公共设施维修等服务，实行包保单位与社区兜底代管，直至进驻物业为止，逐步引导实行专业化、业主自管等运行模式。建国街道负责小区进驻物业后的监管工作。

责任单位:建国街道

配合单位:各包保单位

（四）老旧小区改造。借助老旧小区改造的契机，对老旧小区院内进行基础设施改造，将物业服务用房及四门落锁一并纳入老旧小区改造项目，保障物业服务用房水、电、暖等满足基本入驻条件，减少专业化物业管理进驻老旧小区的前期投入。

责任单位:住建局

配合单位:市城市管理行政执法局、建国街道

（五）清缴拖欠的物业服务费。沟通协商解决。各社区通过公告栏、通告（一封信）、微信群、QQ群等方式，大力宣传《吉林省物业管理条例》及法律法规，各物业服务企业上门交流沟通，承诺服务事项和标准，取得业主理解支持并补交物业服务费。

责任单位:建国街道

（六）司法诉讼解决。对物业服务企业在合同期内按合同约定提供正常服务，双方协商不成后仍拒交物业服务费的，由物业服务企业整理相关证据后提起诉讼，市人民法院建立“绿色通道”，实施“小额快裁”、合并审理。探索将拒交物业费的纳入个人征信。

责任单位:市人民法院

配合单位:建国街道

（七）规范新建住宅区物业管理。新建住宅区前期物业服务企业应当通过招投标的方式选聘;建筑面积不超过三万平方米的，经市城管执法局批准，可以采取协议方式选聘。建设单位选聘前期物业服务企业应接受市城管执法局和建国街道的监督，签订的前期物业服务合同需报市城管执法局备案。

责任单位:市城市管理行政执法局配合

配合单位:建国街道

七、保障措施

（一）加强组织领导

临江市委城乡基层治理工作委员会，已成立物业治理专项工作组，市政府主要领导担任组长。领导小组办公室设在城市管理行政执法局，负责协调工作。

（二）做好宣传

大力宣传住宅区物业管理举措和成效，努力营造全社会积极参与、大力推进的浓厚氛围。