



物业小区环境差？公共收益不公开？老旧小区物业企业选聘难？业主委员会成立难？

今年“啃”下物业管理这些硬骨头

我市开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动 全面推进住宅小区四大攻坚

**学思想、强党性
重实践、建新功**

12日上午，青岛市政府新闻办召开新闻发布会，市城管委执行副主任，市城管办主任，市城市管理局党组书记、局长孙震介绍了“物业管理领域服务品质提升攻坚行动”基本情况和重点任务内容。

根据市政府工作部署，市城管委聚焦市民群众反映强烈的物业小区环境差、公共收益不公开、消防救援通道不畅通、老旧小区物业企业选聘难、业主委员会成立难等问题，今年将在全市开展“物业管理领域服务品质提升攻坚行动”，探索建立老旧小区长效治理兜底保障、物业服务质量综合评价、物业管理综合治理机制等，从根本上解决物业管理领域突出问题，提升物业服务品质，形成“党建引领、政府监管、市场自律、社会参与、多重保障”五位一体、良性互动的物业管理服务发展新格局，让新时代社会主义现代化国际大都市建设成果更多更公平惠及全体市民。

**全市物业从业人员11.5万人
年营业收入87.2亿元**

我市物业管理工作自1993年发展至今，已经历了近30年历程。目前，全市物业服务覆盖面积达3.3亿平方米，全市具有物业项目的物业企业约1318家，物业从业人员11.5万人，物业行业年营业收入87.2亿元，年纳税额8.3亿元。

近年来，我市修订了《青岛市物业管理条例》并围绕《条例》出台了一系列政策，开展了全国、全省“双试点”的智慧物业平台建设，但随着行业的发展，群众对物业管理服务的需求日益精准，物业管理服务问题不断显现，物业管理法规政策还不够完善，约束管理有所欠缺，而且物业管理工作中涉及价格、执法、属地街道、水、电企业等多领域、多层次、多条块。

今年，青岛将突出问题导向，在全市开展物业管理领域服务品质提升攻坚行动，靶向施治群众最关心、最直接、最现实的物业管理问题，牵头协调统筹16个部门和10个区（市）政府，以4大方面、9项具体任务、23项工作举措为抓手，全面推进住宅小区设施环境完善、物业服务水平提升、业主委员会能力建设、物业管理体制理顺四大攻坚行动，力争通过今年的努力，有效破解物业管理领域长期存在顽疾问题。通过理顺机制、明确部分任务清单、信息化赋能等方式，形成物业管理齐抓共管，共同推进的良好态势。

**聚焦四大领域着力攻坚
全面提升物业服务品质**

今年青岛将聚焦四大领域着力攻坚，全面提升物业领域服务品质。

在设施环境完善攻坚行动方面，一是补齐消防设施设备短板，将组织市消防救援支队、市公安局等部门，对住宅小区和高层民用建筑消防安全隐患开展拉网式排查，对全市住宅小区和已建成投入使用的高层民用建筑的基本情况、消防栓系统、自动喷水灭火系统、火灾自动报警系统等消防设施及其使用情况进行全面摸底排查，对存在的设施缺失、破损和不能正常使用等问题，形成问题清单，组织产



我市全面推进住宅小区四大攻坚。

权单位或使用单位在年内完成整改。同时，对住宅小区开展无障碍通道设施建设和应急通道打通工程，大力整治占用消防通道、应急通道问题，提升住宅小区安全系数和环境品质。二是开展小区环境综合整治。对住宅小区乱贴乱画、乱扯乱挂、乱堆乱放、卫生死角等问题，全面清理整治；及时修剪、清理死树枯枝，进行缺株补植，严肃查处破坏绿地、树木等行为，加强小区绿化养护管理。全面落实住宅小区生活垃圾定时定点分类投放管理模式，因地制宜开展撤桶并点和桶点改造工作；建立装修垃圾清运机制，指定装修垃圾临时堆放点，提高及时清运率，净化小区环境。

在物业企业服务水平提升方面，一是加大物业服务公开力度，全面落实“三会”（业主恳谈会、人民调解委员会、物业管理联席会）“三公开”（公开物业服务标准和价格、公开投诉渠道和方式、公开公共收益信息）制度，建立健全“三公告”（物业服务企业合同履行情况、业主委员会履职尽责情况和物业服务评价结果）“三清单”（物业服务企业服务清单、业主委员会权责清单和街道社区党组织考核评价清单）制度，进一步提升物业服务管理的制度化、规范化、公开化水平。二是健全物业收费管理机制。科学界定物业服务收费管理中普通住宅标准，合理调整服务等级对应收费标准区间，完善市级物业服务收费办法。支持行业协会、第三方专业机构等提供物业服务收费评估服务，促进形成合理、公平的市场环境。三是健全物业服务兜底保障机制。加强老旧小区改造后的物业管理，将划分物业管理区域、选举产生业主委员会或居民委员会、选聘物业企业、筹措房屋专项维修资金等事项作为老旧小区改造的前置条件。支持具备条件的国有企业、大型物业企业积极拓展物业服务、房屋维修等业务，成立房屋应急维修机构，承接老旧小区改造后物业服务。四是建立物业服务综合评价机制。建立住宅小区物业服务质量综合评价机制，指导



物业服务水平事关居民居住体验。



物业管理服务品质有待提高。

行业协会建立物业服务评估制度，形成多维度物业服务评价机制。创新物业服务行业信用监管制度，健全物业企业及项目经理信用管理制度，探索将监管主体由侧重企业向同时侧重企业法人和项目经理转变，强化信用评价在招投标、项目评优、企业项目经理选聘等环节的应用。

在业主委员会能力建设攻坚行动方面，重点提升业主委员会建设水平。推动业主委员会建设，规范业主委员会履职行为，提升业主委员会履职能力。推行居民委员会在街道办事处监督下，按照业主大会决策代行业主委员会职责，逐步提高住宅小区业主自治能力

和水平。健全业主共有资金使用和监管机制，加快破解业主委员会开立银行账户资质认证难、资金使用监管难等问题。落实街道办事处属地责任，督促街道办事处树立兜底意识，组织指导业主大会成立，业主委员会选举、换届和业主大会、业主委员会依法履职，协调解决物业管理各方问题和事项。

在物业管理机制理顺攻坚行动方面，理顺物业管理工作职责，用好各级物业管理联席会制度，进一步明确和细化物业管理各相关部门工作职责，形成工作合力，提升物业管理监管效能。健全物业投诉处置机制，结合12345来电、来信，青诉即办等信访渠道问题线索，深入开展执法工作进小区活动，通过研究建立执法联动等机制，组织综合执法、应急管理、消防、环保等执法部门发挥合力、联防联控，确保居民身边的问题早发现、早处置，有效减少群众投诉。

**今年将对470余个老旧小区
实行物业服务全覆盖**

作为攻坚行动的重点工作之一，目前，我市已经起草了《加强老旧小区改造后物业管理工作方案》，并已向各市区政府和有关市直部门征求意见，预计近期将出台。青岛将通过在老旧小区改造前，调整和优化老旧小区物业管理区域、选举产生业主委员会，选聘物业企业、筹措房屋专项维修资金等工作，为后期实行专业化、市场化的物业服务奠定基础。

我市通过《方案》进一步明确了后期物业服务的造血机制，鼓励更多的大型和头部物业企业参与承接老旧小区改造后物业管理项目中来。积极探索鼓励和扶持物业+养老、物业+房屋中介，以及物业+家政服务、代卖代买等服务，增加物业服务的多元化，为老旧小区业主和广大居民提供更优质、更舒适、更和谐、更可持续的物业服务。按照工作计划，今年将对全市改造后的大约470余个老旧小区，全部实行物业服务全覆盖。

今年我市将重点重建和完善物业收费和物业服务评价制度，规范物业收费提升物业服务品质，将协同市发改委进一步修订完善“普通住宅”定义，基于保障性住房和建筑面积为144平方米占比物业管理项目高于或低于70%等指标衡量“普通住宅”定义，避免以往定义不清导致的矛盾纠纷。

此外，将协同市发改委、行业协会等，探索开展物业服务收费评估服务，为业主大会、业主委员会选聘物业企业、衡量收费标准提供技术支撑。

目前，已经起草完成了《青岛市住宅物业管理项目服务质量综合评价指导意见》，主要采取第三方机构市场化评估和属地政府部门组织六方评价两种方式进行。下一步，我市还将对《意见》广泛征求社会各界意见建议，待进一步完善后印发实施。同时，也希望广大群众充分利用好手中对物业企业服务的评价权，将把物业服务评价结果与物业企业信用评价“挂钩”，共同监督物业服务品质，督促全行业把物业服务做细、做优、做实。

观海新闻/青岛晚报 记者 徐美中