关于印发绥芬河市弃管小区综合治理的意见的通知

绥政规〔2020〕3号

各相关单位：

　　现将《绥芬河市弃管小区综合治理的意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

　　绥芬河市人民政府

　　2020年10月29日

绥芬河市弃管小区综合治理的意见

　　弃管小区治理是创新社会治理、加强基层建设的一项重要内容，为全力改善居民生活环境质量，提升人民群众幸福指数，按照省委第五巡视组反馈意见要求和市委、市政府总体工作部署，现就我市加强小区综合治理提出以下工作意见：

　　一、指导思想

　　以党的十九大精神为指引，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，围绕市委、市政府关于创新社会治理，加强基层建设的总体要求，对照全面建成更高水平的小康社会的治理目标，坚持问题导向、需求导向、效果导向，坚持共建共治共享，着力补齐民生短板、完善管理服务机制，努力构建政府监管、市场主导、社会参与、居民自治四位一体和良性互动的住宅小区综合治理格局，为加强和改进城市社会治理奠定坚实基础。

　　二、工作目标

　　我市小区建设主要存在弃管楼较多、基础设施老化、环境脏乱差、物业企业监管不规范、物业费难收取和私搭乱建较多等问题。力争利用一年时间，全面完善小区管理体制机制，明确落实相关行政管理部门和专业服务单位的职责；形成以住宅小区为基础单元的居民自治和社区共治机制，业主自我管理能力和社区共治能力明显增强；建立“质价相符、按质论价”的物业服务收费协商和监督机制，推动物业服务市场社会化、专业化、规范化建设，物业服务水平和行业满意度明显提高；基本解决弃管楼等涉及民生的突出问题，广大居民的居住生活环境明显改善，城市面貌焕然一新。至2021年底，全面完成347栋弃管楼整治任务。

　　三、工作任务

　　（一）建立健全小区治理体制机制，提高综合管理水平

　　1．推动小区治理主体责任落实。建立统筹协调、清单管理、联动响应、多元保障的小区综合治理机制，系统梳理各相关部门在小区治理中的职能职责，出台绥芬河市弃管小区治理责任清单。在对小区、楼栋进行摸底和规划整合的基础上，制定治理总体规划和具体操作方案。成立弃管小区综合治理工作领导小组，由市级主管领导担任组长，各职能部门分工负责，加大对弃管小区治理的指导力度，形成组织健全、政令畅通、责权明晰的上下联动组织体，推进小区治理各项工作落地落实，确保弃管小区治理工作常态长效。

　　2.聚合各方力量协同参与小区治理。建立市、镇、社区三级小区治理联席会议制度，推动联席会议办公室常态化运作，明确联席会议工作职责，完善日常工作制度，及时牵头协调解决弃管小区治理中跨部门、跨领域问题。建立工作评价指标体系，完善督促考核和工作评价机制。市政府落实小区治理联席会议日常工作机构、人员和经费保障措施。联席会议每季度由市级组织召集一次成员单位会议，研究部署和解决阶段性工作问题；镇级每月召集一次小区治理工作例会，研究解决本辖区小区治理的具体问题。在社区建立小区治理协调机制，定期研究、协调解决本社区弃管小区治理问题。

　　3.推动城市综合执法进小区。健全完善小区综合执法模式，组建工作专班，明确小区综合执法的范围内容事项，重点对小区私搭乱建、占用公共空间和资源（如单元楼道堆放物品、私开小菜园）、小区蜘蛛网等进行综合执法。将小区内常见的、群众诉求迫切、矛盾突出、涉及多家执法主体的，由城市管理执法局、派出所、两镇、住建、消防、市场监督等综合执法，形成合力，逐步实现小区综合执法全覆盖。对普遍运用小区活动的微信等自媒体，要加强管控，研究出台小区微信群公约，对个别居民的不当言行，乡镇社区要进行约谈劝导，涉及违法违规的，公安部门要依法处理，构建尊法、守法、依法的和谐小区。

　　4.建立小区治理考核督查机制。强化小区治理考核督查力度，把问题是否及时有效解决作为考核的重要指标，建立以问题及时发现和快速处置为核心内容的考核指标体系和办法，由行政监察部门负责跟踪督办和问责，通过监督考核，促进问题的有效解决。

　　（二）创新发展小区治理模式，提升小区治理效能

　　重点探索建立以市场化运营、标准化物业公司进驻为主，居民自治、政府委托物业公司接管为辅的小区治理模式，解决弃管楼问题。

　　1.市场化运营模式。遵循市场规律走市场化道路，对具备一定规模适宜进行物业管理的弃管楼和曾实行过物业管理的弃管楼，鼓励采取物业入驻的管理方式（如德昕物业前期接管的模式）进行物业管理服务。物业公司进驻弃管小区前，市住建局、两镇社区、物业公司、业主委员会共同对小区基础设施等进行评估鉴定，明确小区需改造事项以及相关职责，并上报市弃管小区综合治理工作领导小组办公室备案。住建局、两镇、社区要加大宣传和引导的力度，推动物业公司进驻弃管小区服务。

　　2.居民自治模式。对部分基础条件较好，居民自治意愿强烈的弃管小区可采取居民自治模式。自治管理为公益性，不得以营利为目的，要定期公示经费使用情况。研究出台《绥芬河市楼宇小区自治管理办法》，明确自治管理的标准、职责和流程。设立小区居民自治管理委员会，人数视小区规模确定，一般3-7人，为单数，有充足时间服务小区建设管理。小区是否自治管理和自治管理委员会候选人，需小区居民公示表决，经2/3以上同意的，小区居民自治管理委员会签写小区自治管理接收书，正式履职。自治管理委员会要按照“一事一议、一事一费”的原则，负责收取居民相关费用，小区常规服务、卫生保洁、小区（单元）封闭、维护维修、楼道乱贴乱画清理和粉刷、日常巡视巡查等工作，每年春秋两季需对小区上下水、用电等关键环节进行检查、维护、维修。住建局和两镇社区对小区自治管理情况进行监督指导，每个季度对小区自治情况自治情况进行考核。经考核，达不到自治管理标准的，由小区综合治理工作领导小组审核，退出自治管理小区清单。

　　3.政府托管物业管理模式。本着民生优先的原则，组建物业托管公司，接管弃管小区。经社区征求意见，小区楼宇居民既不赞同市场化物业进驻模式，又没有条件或不同意进行小区自治管理的，为有效维护维养楼宇基础设施、保障楼宇环境卫生及安全，

　　需要经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半数的业主同意后，经市小区综合治理工作领导小组审核，委托物业公司进行托管，托管期限3年。市物业服务中心、社区、托管物业公司共同公示通知小区托管内容、期限、收费标准等事项。市物业服务中心、两镇社区要加强托管物业公司监督指导。托管前，市住建局、两镇社区、物业公司、业主委员会或业主代表共同对小区基础设施等进行评估鉴定，明确相关职责，并上报市弃管小区综合治理工作领导小组办公室备案。明确托管小区物业服务项目和标准，住宅收费标准参照该小区服务项目核定。托管期内，居民要履行相关的权利和义务。

　　（三）加快完善物业服务市场机制，提升行业整体水平

　　1.完善物业服务市场机制。坚持市场化方向，按照“按质论价、质价相符”的原则，引导业委会与物业服务企业通过业绩考核、成本核算、双方协商等程序确定物业服务内容和收费标准。物业服务企业在服务过程中，应在住宅小区醒目位置主动公示合同约定的物业服务内容和收费标准，推动形成公开、公平、公正的物业服务价格形成机制。

　　2.强化物业企业监管。一是建立物业服务综合评价机制。建立物业服务地方标准，优化物业服务达标考核制度。二是健全物业服务企业信用管理机制。由市场监督局、营商局将物业企业纳入诚信体系，参照《牡丹江市物业服务企业信用信息管理办法》由业主、社区、物业服务中心依据物业服务合同，按季度对物业企业进行打分，按照企业所得的信用分值评定为优秀企业、良好企业、合格企业、不合格企业，并定期向社会公布，信用评定等级为不合格的企业，纳入黑名单，禁止承接新的物业管理项目，同时针对该企业在管的物业项目，由物业行政主管部门，向该项目业主大会提交中止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。形成长效机制，以确保物业企业为居民提供“质价相符”的物业服务。推动形成“优胜劣汰、失信失业”的市场环境，促进行业、企业及从业人员依法履约、守信经营。三是完善公众满意度测评机制。畅通物业服务、报修、投诉渠道，明确居民投诉受理流程，支持和保障居民的合理诉求，但不支持居民以服务不到位为由拒缴物业费，以及不符合程序的罢免行为。创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化、社会化，切实维护业主的合法权益。

　　（四）明确物业管理各自职责，确保工作落到实处

　　1.物业企业职责。物业企业应当按照物业服务合同的约定提供服务，提供质价相符的服务。不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息，定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务。对业主、物业使用人违反管理规约的行为进行及时的劝阻、制止；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关。发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；履行物业公司管理责任人的责任，要配合乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。物业公司进驻弃管小区，要对小区进行前期必要维护维修投入，保障小区附属设施和公用设施的正常使用和运转。对于低保家庭及半年以上的空置住宅，物业公司要出台相关优惠政策，明确物业费用减免标准。

　　2.业主职责。业主应遵守业主公约和业主大会议事规则；遵守物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护以及应对突发事件等方面的制度要求；执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会或者物业管理委员会作出的决定。业主应配合物业企业实施物业管理，业主不动产权范围内的设施损坏由业主自行负责（如水、电、气户表以内的管线和自用阳台等）。业主可自行维修养护其自用部分和自用设备，也可以委托物业公司或其他专业维修员代修，由于业主拒不履行维修责任，致使房屋及附属设施已经或可能危害邻房安全及公共安全造成损失的，负赔偿责任。业主应当按照约定向物业服务人支付物业费，不动产权人为缴纳物业费责任主体。

　　业主、物业使用人对物业的使用与维护，应当遵守法律、法规、管理规约和业主大会的决定，不得有下列行为：擅自改变物业规划用途;损坏、擅自变动房屋建筑主体、承重结构; 将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房; 擅自设置、改变烟道、排风、排水管道;违法搭建建筑物、构筑物，破坏或者擅自改变房屋外貌;损坏或者擅自占用、改动物业共用部位、共用设施设备; 存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等危险性物品，或者超荷载存放物品; 制造超过规定标准的噪音、振动、异味或者影响邻居采光、通风;任意弃置垃圾、排放污染物、抛掷杂物;擅自摆设摊点、占道经营，无序停放车辆;擅自在建筑物、构筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画;违反规定饲养动物;法律、法规、临时管理规约和管理规约禁止的其他行为。业主有义务在物业企业提供质价相符的物业服务情况下，主动缴纳服务期内的物业费。

　　3.业主委员会职责。业主委员会应当执行业主大会的决定和决议，接受业主大会和业主的监督，并履行下列职责：召集业主大会会议，报告年度物业管理的实施情况、业主委员会履职情况；执行业主大会的决议与选聘的物业企业签订物业服务合同，与解聘的物业企业进行交接；拟定共有部分、共有资金使用与管理办法；及时了解业主的意见和建议，监督和协助物业企业履行物业服务合同，协调处理物业管理活动中的相关问题; 协调解决因物业使用、维护和管理产生的纠纷；监督专项维修资金的使用以及组织专项维修资金的使用、再次筹缴；业主大会赋予的其他职责。

　　4.住建及两镇职责。住建，镇政府组织、协调、指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举换届，并办理相关备案手续；指导、监督业主大会、业主委员会依法履行职责，有权撤销其作出的违反法律法规的决定；参加物业承接查验，指导监督辖区内物业管理项目的移交和接管。

　　（五）聚力解决小区民生突出问题，提升居民满意度

　　1.加大弃管小区改造力度。通过老旧小区改造逐步解决弃管楼基础设施老化等问题。分类实施老旧小区改造，对符合国家、省老旧小区改造要求的，积极申请老旧小区改造资金，按照市镇承担90％，居民承担10％的资金比例进行改造。老旧小区改造坚持谁改造谁负责的原则，进行物业管理服务。对不符合国家、省老旧小区改造要求的，又迫切需要改造事项，如弃管楼遗留的屋面漏雨、上下水系统老化等，采用物业公司进驻弃管楼，政府、居民、物业公司共同出资，采取公开招标由中标单位实施改造，政府承担30％、居民承担50％、物业公司承担20％。居民承担部分可优先使用住宅专项维修资金。维修预算需经市物业服务中心审核。住建局、两镇及相关部门负责对弃管楼改造推进情况进行监督，实行监理质量责任追责制，强化竣工验收，确保改造工程的质量过硬，为群众安居生活提供有力保障。

　　2.多措并举化解收费难问题。全体党员、公职人员、人大代表、政协委员应带头缴纳物业费，发挥表率作用；机关事业单位办公使用、产权位于居民小区楼宇的，要主动缴纳物业费。对于拒不缴纳物业费的人员，如是公职人员（含中省直人员），经市小区综合治理工作领导小组审核确认后，发至市纪委监委和各机关单位主要领导并实行单位领导包保负责，直至当事人缴纳物业费；如是科级或科级以上干部、人大代表或政协委员，经市小区综合治理工作领导小组审核确认后，通报至市委组织部、人大办公室、政协办公室，约谈本人并要求缴纳物业费。同时在对人大代表、政协委员进行资格审查征求意见时，对不缴纳物业费的代表或委员，两镇社区要如实写入，情节严重的，建议取消人大代表、政协委员资格；如是企业员工、个体工商户，经市小区综合治理工作领导小组审核确认后，定期发至市场监督管理局、工信局、商务局、民政局等部门。主管部门约谈企业和个体工商户，不支持其享受绥芬河市各类优惠政策，并降低诚信等级。

　　3.加大小区内私搭乱建整治力度。继续加大对全市小区内私搭乱建、侵占公共空间和资源、楼道内乱堆乱放，以及坏房屋承重结构、擅自改变房屋使用性质等影响房屋使用安全行为的查处力度，成立由城管、两镇、住建、公安、消防等部门组成的工作专班，进行联合执法，整治和消除一批群众反映强烈的私搭乱建问题，形成常态化管控机制，消除安全隐患，改善小区环境。

　　4.合理利用专项维修资金，简化使用流程，建立续缴长效机制。拓展资金保值、增值空间，加强与银行的沟通协商，最大限度的提高定期、长期存款的比例，确保维修资金升值。简化使用流程，探索建立维修资金续缴纳机制，解决商品住宅专项维修资金缺失的历史遗留问题。依托公民信用信息服务平台，将拒缴维修资金行为纳入公民征信体系，促使业主加强自律意识。

　　四、保障措施

　　（一）明确责任分工。市政府统筹制定弃管小区综合治理总体目标，方案措施,对弃管小区的治理方向进行指导。两镇政府对本辖区弃管小区治理负属地责任，贯彻执行市政府各项决策部署。各职能部门做好监管执法、市场规范、资金安排、宣传教育等工作。

　　（二）加强宣传引导。加大法规、政策宣传力度，强化居民参与小区综合治理的主体意识，营造小区综合治理的舆论氛围；开展诚信教育活动。建立社区居民信用信息管理档案，记录居民诚信失信信息。举办文明诚信市民评选，编制市民公约和微信群公约，大力弘扬社会道德规范，鼓励市民签写《文明诚信市民承诺书》，引导居民依法、主动、守约、有序参与社区治理活动。

　　（三）加强财政支持。完善弃管小区综合治理工作经费保障机制，对上争取老旧小区改造专项扶持资金，解决居民的实际问题。加大财政支持力度，每年从城市建设维护费中拿出部分资金，用于以弃管楼整治为重点的房屋设施改造、物业服务达标考核，持续改善居住环境和管理服务水平。市镇设立应急维修专项资金，在突发墙皮脱落、房盖掉落、院墙塌方、陷落等紧急情况时，能够立即启动应急维修，快速处理险情，避免人员伤亡。

　　（四）加强司法保障。对于拒绝缴纳物业费的居民和单位，支持物业服务人以合法程序催告，直至提出诉讼或申请仲裁。针对欠缴物业费诉讼，法院要开辟绿色通道，做到快审快结，达到震慑效果。拒绝缴纳物业费的人员，经市小区综合治理工作领导小组审核，将其纳入市、镇、社区失信行为名单，并记入个人征信系统，不得享受相关优惠政策。两镇社区出具的证明等材料可注明居民个人征信情况。

　　（五）加快智慧社区建设。建立与规划建设、房产交易、城管执法、公安、消防、质量技监及公共信用信息管理等部门机构及镇、社区的信息共享机制；探索智慧社区建设，提升行政管理效能和为民服务水平；加强住宅小区综合治理相关信息的统计分析和数据价值挖掘，发挥大数据在政府行政监管、社会治理等方面的作用。

本意见自发布之日起实施。

　　附件1：绥芬河市小区综合治理工作领导小组及工作职责；

　　附件2：绥芬河市楼宇小区自治管理办法；

　　附件3：绥芬河市楼宇小区自治管理征求意见表；

　　附件4：绥芬河市小区微信群公约；

　　附件5：绥芬河市社区居民信用信息管理档案；

　　附件6：绥芬河市社区居民失信行为记录表；

　　附件7：绥芬河市社区证明格式；

　　附件8：绥芬河市文明诚信市民承诺书；

附件9：绥芬河市小区消防安全公约。

（此件公开发布）