

# 曲靖经济技术开发区管理委员会

## 关于印发《曲靖经济技术开发区进一步加强住宅小区物业管理工作的实施意见》的通知

经开区经济发展局、综合保障局、组织部、建设局、社会事业局、生态环境分局、市场监督管理局、公安分局、纪检监察工委、自规分局、不动产登记中心、消防救援大队、综合执法局、政法委、财政局、宣传部、商务局、应急管理局、税务局、西城街道、翠峰街道、各物业服务企业：

经管委会研究决定，现将《曲靖经济技术开发区进一步加强住宅小区物业管理工作的实施意见》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

曲靖经济技术开发区管理委员会

2024年7月11日

## 曲靖经济技术开发区进一步加强住宅小区物业管理工作的 实施意见

为进一步加强经开区住宅小区物业管理工作，充分发挥物业服务在改善城市人居环境和居民生活品质、提高城市管理和治理水平中的积极作用，切实增强人民群众的幸福感和获得感、满意度，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《云南省物业管理规定》《曲靖市物业管理办法（试行）》《中共曲靖市委党的建设工作领导小组办公室关于开展“睦邻融合·幸福家园”党建引领小区治理的实施意见》等有关法律、法规和文件精神，结合经开区实际，制定本实施意见。

### 一、总体要求

深入贯彻党的二十大精神和中央、省、市、区关于党建引领基层治理的决策部署，按照“党建统领、政府主导，属地负责、部门监管，责权统一、资源下沉，多方参与、共建共享，典型引路、全面提升”的原则，切实强化物业管理各方主体责任，扎实推进物业服务常态长效监管，力争实现四个目标。

（一）深化党建引领加强物业管理工作。不断提升经开区住宅小区党组织质量，推动实现经开区住宅小区党的工作全覆盖；力争2025年底，每个物业服务企业至少有1名党员，50%以上的物业服务企业成立党组织。

（二）完善物业管理工作机制。压实属地责任、明确部门职责，深化“街乡吹哨、部门报到”工作机制，有效形成“属地街道具体负责、主管部门指导监督、职能部门齐抓共管”的物业管理工作格局；落实“一支队伍管执法”要求，全面推进行政执法进小区，物业服务区域内的各类违法违规行为得到有效遏制。

（三）提升物业服务质量。建立健全物业服务信息公开、物业服务企业信用评价管理等制度，提高从业人员整体素质和技术水平，规范从业人员行为，强化行业自律，提升全区整体物业服务水平，实现物业服务标准化、物业收费规范化，引导鼓励小区业主通过公开招投标的方式优先选聘信用等级良好的物业服务企业。

（四）增强小区自治水平。积极推动业主成立业主大会，选举业主委员会，提高业主委员会覆盖率；规范业主大会、业主委员会或物业管理委员会成立、选举、组建过程，强化业主委员会和物业管理委员会运行监督，依法制定“居民公约”或“管理规约”，发挥业主在小区治理中的主体作用，实现小区自治水平和能力的进一步增强。

## 二、重点任务

### （一）深化党建引领小区治理

1. 推动住宅小区建立党组织。社区党组织要按照“一小区一支部”的原则，与现有的网格党组织、单位党组织、离退休党组织等相融合，全力提升小区党支部覆盖率，到2025年底实现小区党支部全覆盖。小区党支部一般以一个小区作为组建单元，以社区党员、业主委员会（包括物业管理委员会，下同）党员、流动党员等为主体，推动常住党员3人以上的小区及时建立小区党支部。小区党支部隶属于社区党组织，支部书记原则上由社区“两委”成员、社区专职工作者中的党员、居民小组党支部书记等人员担任。

2. 推动物业服务企业建立党组织。社区党组织要将物业服务企业发展党员和党建工作纳入基层党组织工作计划，积极指导帮助本辖区内的物业服务企业培养发展党员，引导物业服务企业积极招聘党员员工，逐步提高从业人员党员比例。物业服务企业有3名以上正式党员的，所在社区党组织应及时指导建立党支部；不具备条件的，应通过联合建、挂靠建的方式建立党支部，力争到2025年实现每个物业服务企业至少有1名党员，50%以上的物业服务企业成立党组织。物业服务企业党组织按照属地管理原则，接受所在社区党组织的领导，接受经开区物业管理行业党委的业务指导。

3. 建立党建引领小区治理机制。建立社区党组织领导下的社区居民委员会（小区党支部）、业主委员会、物业服务企业“三方联动”机制，推动要事联议、矛盾联处、事务联办、服务联评，着力提高物业服务质量，不断提升小区治理水平。街道、社区要指导业主大会将党的领导写入业主委员会议事规则和管理规约，建立（实行）小区重大事项业主代表（业主委员会、物业管理委员会）提议、小区党支部审议、业主大会决策的议事程序；推动社区与物业服务企业开展党建联建工作，规范住宅小区党建活动，依托物业服务、社区服务、养老服务等配套用房或其他公共空间，设置小区党群服务驿站、居民议事室、便民服务点等场所，满足小区党支部日常活动和为民服务需要。小区党支部要充分发挥党组织的核心引领作用和党员的先锋模范作用，引导带动居民积极参与小区治理，广泛吸收业主、业主委员会和物业服务企业中的党员参加小区党支部活动；依托业主、物业从业人员中的党员，建立党员责任区和先锋岗，发动党员业主担任楼栋长、单元长，定期组织开展业主恳谈、敲门行动，精准掌握社情民意，有效化解矛盾纠纷；定期组织业主代表、业主委员会、物业服务企业召开共建议事会，听取工作情况和意见建议，研究解决群众反映的突出问题；督促业主委员会、物业服务企业履职尽责，对小区重大事项实行先审先议。

## （二）健全物业管理工作机制

4. 落实街道属地管理责任。各街道办事处是住宅小区属地管理主体，要设立物业管理指导监督工作机构，明确分管领导，配备人员，指导监督辖区内物业管理活动。结合“街乡吹哨、部门报到”工作机制，建立物业管理联席会议制度，统筹住建、城管、公安、环保、自然资源、市场监管、消防救援等职能部门，定期协调解决住宅物业管理重难点问题；积极推动召开业主大会、选举成立业主委员会，依法依规指导监督业主委员会和物业服务企业履行职责，处理物业管理有关投诉和纠纷；建立住宅小区和物业服务企业清单和台账，及时收集相关基础信息和不良信息，做好物业服务企业信用评价的核查及初审。

5. 推动执法管理服务进小区。将街道办事处履行住宅小区属地管理职责、相关职能部门履行监管执法职责情况作为进一步完善基层治理体系，提升基层治理水平和能力的重要内容，按照“属地牵头、部门联动，谁主管、谁负责”的原则和“一支队伍管执法”改革要求，细化职责分工，明晰政府公共管理与物业服务企业的责任边界，推动“管理进小区、执法进小区、服务进小区”。进一步落实“街乡吹哨、部门报到”工作机制，由街道党（工）委统一协调，住建、城管、公安、环保、自然资源和规划、市场监管、消防救援等职能部门联动执法，协同解决物业管理问题。

6. 有效防范化解矛盾纠纷。按照小矛盾纠纷不出小区、一般矛盾纠纷不出社区、复杂矛盾纠纷不出街道、重大矛盾纠纷不出区的原则，构建小区业主委员会自治调解、社区人民调解委员会和街道、区联席会议四级物业矛盾纠纷调解工作体系，充分发挥自治调解、人民调解、行业调解、行政调解、司法调解在防范和化解物业服务矛盾纠纷中的积极作用，形成相互联动、相互衔接的调解工作模式，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。各街道办事处、社区居民委员会要加强宣传教育，引导居民群众依法理性表达利益诉求。

### （三）强化小区自治能力建设

7. 推动业主委员会全覆盖。街道办事处、社区居民委员会要鼓励和推动业主依法成立业主大会、选举产生业主委员会，实现住宅小区业主委员会“应建尽建”。对符合成立业主大会条件的住宅小区，街道办事处在收到书面申请书后，应按规定和程序组织、指导、协助成立业主大会、选举业主委员会；对竣工验收备案满一年暂不具备成立业主大会条件的小区，由街道办事处、社区居民委员会结合住宅小区实际情况，在社区党组织领导下，组建由社区“两委”成员、业主代表等参加的物业管理委员会，实现全区住宅小区业主委员会或物业管理委员会覆盖率达100%。物业管理委员会临时代替业主委员会开展工作，依法履行业主委员会职责，并积极推动业主成立业主大会、选举产生业主委员会。

8. 优化业主委员会人员配置。街道办事处、社区居民委员会负责组织业主推荐产生业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，指导、协助召开业主大会、选举业主委员会，按照有关法律、法规和文件规定，切实把好筹备组、换届改选小组以及业主委员会成员的推荐关、审核关和选举关。业主委员会候选人以业主自荐、业主联名推荐或社区党组织提名推荐的方式，重点从社区“两委”成员、“两代表一委员”、在职或离退休党员等群体中产生，提高业主委员会成员中的党员比例，新选举或换届改选的业主委员会中党员比例不低于50%；对业主委员会成员候选人实行社区党组织、街道党工委等部门资格联审，严格审查候选人资格条件，联审通过后方可作为正式候选人提交业主大会选举。

9. 提升业主委员会履职能力。业主委员会是维护保障业主合法权益的自治力量，是业主大会的执行机构，要根据法律、法规及管理规约、议事规则履行召集业主大会会议、监督管理规约实施、监督协助物业服务人履行物业服务合同、督促业主交纳物业服务费及其他相关费用、调解物业矛盾纠纷等职责，并每年定期向业主公布共有部分经营与收益、专项维修资金使用、经费开支及业主大会和业主委员会决定等信息和资料，主动接受街道办事处、社区居民委员会的指导监督。实行业主委员会工作报告制度，业主委员会每年不少于1次向业主大会报告物业管理实施情况；业主委员会在决定物业管理有关事项前，要主动向小区党支部、社区党组织和居民委员会报告，并听取建议。具备条件的住宅小区，业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准，费用应由全体业主承担或从公共收益中列支。经开区建设局、各街道办事处要加强对业主委员会成员法律、法规和业务培训，提高业主委员会依法依规履职能力和业主大会表决效率。

10. 加强业主委员会指导监督。街道办事处、社区居民委员会要结合不同住宅小区的实际情况，积极指导筹备组、换届改选小组以及业主委员会做好管理规约、议事规则的制定和修改，引导通过管理规约和议事规则进一步明确业主的权利义务、违约责任以及业主委员会的职责、议事规则、工作经费等事项，指导督促业主委员会建立财务管理、印章管理、换届选举、重要事项公示公开等制度，提高管理规约、议事规则的执行力，规范业主和业主委员会在物业管理活动中的行为。建立业主委员会及成员负面清单，业主委员会出现负面清单情形或作出违反法律、法规和管理规约、议事规则决定的，街道办事处要责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主；业主委员会长期不履职、不尽责、作用发挥不

好，严重损害业主权益或不服从街道办事处、社区居民委员会指导监督的，街道办事处要指导召开业主大会临时会议，重新选举业主委员会；业主委员会成员出现负面清单情形的，街道办事处要暂停该成员履行职责，依法依规由业主大会终止成员资格并公告全体业主，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

11. 增强业主遵规守约意识。经开区建设局、各街道办事处、社区居民委员会要利用各种渠道，加强物业管理法律、法规宣传，引导业主自觉遵守法律、法规和管理规约、议事规则，正确行使权利、履行义务。建立业主负面清单，将不模范履行行业义务、不遵守管理规约、违法违规装饰装修、占用堵塞消防通道等损害业主共同权益、影响小区公共安全的行为纳入负面清单，对出现负面清单情形的，可根据管理规约、议事规则的规定对进入业主委员会或其他共同管理权的行使予以限制。充分发挥党员干部、公职人员在小区治理中的模范带头作用，将党员干部、公职人员在物业管理活动中的行为作为遵守社会公德的重要内容，对不履行行业义务、不遵规守约的，按主管权限由纪检部门依法依规严肃处理。

#### （四）规范物业服务行为

12. 规范前期物业服务。严格执行前期物业招投标制度，开发建设单位在办理《商品房预售许可证》前，要按照《曲靖市物业管理办法（试行）》《曲靖市物业服务管理招标投标管理办法（试行）》，采用招投标的方式选聘前期物业服务企业，并签订书面的前期物业服务合同。前期物业服务合同要对服务内容、服务标准（等级）、收费标准等进行约定，并作为商品房购销合同的组成部分一并签订，合同期限不超过3年。开发建设单位在销售物业前，要制定临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，业主应当履行的义务、违反临时管理规约应当承担的责任以及授权物业服务企业代为查验共用部位、共用设施等事项依法作出约定；开发建设单位在物业销售时，要将前期物业服务合同、临时管理规约在销售中心显著位置进行张贴公示，在签订商品房购销合同时，应就相关内容向物业买受人明示，并予以说明，物业买受人要对遵守临时管理规约予以书面承诺。

13. 规范物业服务企业选聘解聘。鼓励和提倡业主大会采用招投标方式选聘信用等级高的物业服务企业。业主大会选聘物业服务企业要严格按照法律、法规及管理规约、议事规则规定的业主共同决定事项表决规则和程序，对选聘方式、物业服务企业信用等级、物业服务标准（等级）、物业服务收费标准等内容进行表决。业主大会依法决定采用招投标方式选聘物业服务企业的，要严格按照《曲靖市物业服务管理招标投标管理办法（试行）》开展招投标活动。业主大会依法决定解聘物业服务企业的，物业服务企业要妥善解决合同履行期间责任范围内的遗留问题，按规定做好新老物业服务企业的交接工作，保持物业服务的连续性。被解聘的物业服务企业不得以任何理由拒绝交接，业主委员会等有关单位、组织和个人不得以任何形式要求或暗示业主拒交或缓交物业服务等相关费用。被解聘的物业服务企业收取业主欠缴费用的，不得影响业主的正常生活秩序，业主委员会、新受托的物业服务企业应提供必要的协助。

14. 规范装饰装修管理。物业服务企业要严格按照相关法律法规要求，及时督促装修人在装饰装修工程开工前办理申报登记手续，并以书面形式告知装饰装修禁

止行为和注意事项；与装修人、装饰装修企业签订装饰装修管理服务协议，加强对装饰装修活动现场的巡查检查，发现违法违规行为的，要及时采取合理措施制止，并报告街道办事处、城市综合管理部门依法处理；装饰装修工程竣工后要进行现场检查，对存在违法违规情形的，要求装饰人和装饰装修企业纠正。对未办理申报登记手续、未签订装饰装修管理服务协议的，物业服务企业可依照管理规约限制施工人员、施工机具、机械设备、材料等进入施工现场；对违法违规行为拒不停止、整改的，物业服务企业可依照管理规约或装饰装修管理服务协议，采取合理措施予以制止；对物业服务企业未按规定告知禁止行为和注意事项，未按规定巡查检查、制止和报告的，视情节严重程度依法依规给予警告、罚款等处罚，并纳入企业信用评价管理。物业服务企业对申报登记、装饰装修管理服务协议、巡查检查记录、违法违规行为制止报告记录等资料要建立档案备查；物业服务企业要按照《曲靖经济技术开发区建筑垃圾临时过渡管理方案》（曲开办通〔2024〕41号）要求，做好小区建筑垃圾运输处置联单管理相关工作，鼓励物业服务企业将装修产生的建筑垃圾通过有专业资质的企业进行处置。

15. 规范公共配套设施管理。物业服务企业要按照相关行业标准和物业服务合同约定，履行公共配套设施的日常维修保养主体责任，确保公共配套设施安全正常运行，不得擅自改变公共配套设施用途或者利用其进行经营。电梯、消防设施等涉及人身、财产安全的设施设备，要委托具有相应资质的专业性机构进行维修保养。公共配套设施存在安全隐患或运行故障的，物业服务企业要及时采取措施消除隐患和故障，暂时无法消除的要采取必要的安全防范措施并告知业主委员会和业主；需进行中修、大修及更新改造的可按规定申请住宅专项维修资金或利用公共收益实施，未建立住宅专项维修资金的可通过业主分摊筹集或利用公共收益实施。物业服务企业更换过程中，对公共配套设施承接查验出现的问题，由原物业服务企业限期进行整改，达到功能完好、运行正常。鼓励业主在不影响小区总体规划情况下，对小区公共区域绿化进行提升改造，但不得出现设置围栏、挡墙等侵占公共资源的行为。

16. 规范物业服务收费。物业服务收费要遵循合理、公开、质价相符的原则，区分不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价，一个物业服务区域内同一物业类型要统一物业服务内容和标准，物业服务收费执行同一价格标准，并报经开区建设局备案。前期物业服务收费实行政府指导价，在商品房购销合同或前期物业服务合同中已约定物业服务收费标准的，从其约定；业主大会成立之后的物业服务收费实行市场调节价，由业主大会依法表决后，与物业服务企业在物业服务合同中约定。物业服务收费实行市场调节价的，可根据服务内容和标准，参考政府指导价确定收费标准执行。

#### （五）提升物业管理服务水平

17. 提升监督管理能力。经开区建设局要进一步健全完善物业服务企业信用评价管理体系，依法公开企业信用评价结果，实行信用分级分类监管，强化信用评价结果在物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用，培育一批组织建设好、队伍建设好、日常管理好、服务质量好、社会形象好的示范标杆物业服务企业，淘汰一批信用等级低、业主满意度低、服务质量低的小散乱弱物业服务企业，逐步形成优胜劣汰的市场竞争机制。街道办事处、社区居民

委员会要对辖区内的物业服务企业、住宅小区建立“清单式”管理台账，及时采集基本情况、物业服务情况、投诉纠纷情况、业主满意度等信息，为物业服务企业信用评价及评先评优提供依据。充分运用联合执法、专项检查等方式，重点整治物业服务收费、消防安全、电梯安全等突出问题，提升行业监管效能。

18. 落实公示报备制度。物业服务企业要在物业服务区域显著位置设立《物业服务信息公示栏》，于每年3月底以前向业主如实、完整公布上一年度的项目基本情况、物业服务企业情况、物业服务内容和标准、收费项目和标准、物业服务费及公共收益收支情况等信息；严格落实物业服务合同、项目负责人报备制度，物业服务企业在物业服务合同订立之日起30日内，要将物业服务合同、项目负责人信息向属地社区居民委员会、街道办事处、经开区建设局报备。

### 三、责任分工

经开区建设局：负责把关小区建设质量；指导监督物业管理活动，强化行业自律管理，提升物业服务行业人员素质；负责保障性住房和住房前期物业服务收费备案；指导小区业主委员会等自治组织的设立、运行、监督；依法受理房屋保修期内由于工程质量问题引发的投诉；指导督促物业服务企业对非法群租、违规开办民宿、违规短租和住宅改建为商业用房、仓储用房等行为发现、劝阻、报告及配合处置职责；督促指导供气、供水、供电专营机构做好小区内供气、供水、供电公共设施的维护管理；监督指导小区排污管网建设、改造；对装饰装修企业和从业人员违法违规行为进行查处。

经开区经济发展局：指导电信部门做好小区内涉及通信基础设施的运行维护和管理，负责小区涉及通信方面信访事项的调处。

经开区综合保障局：负责指导社区自治组织规范化建设，健全社区居民自治制度；协助做好小区业主委员会等自治组织选举指导工作；指导和监督社会组织有序参与小区治理；拟定养老服务体系建设规划、政策、标准并组织实施；统筹推进社会救助体系建设；负责协调市级部门对小区内防雷装置以及气象特种设备定期监测的监督检查，查处安装、改造、维修和使用中的违规行为，调查处理小区内防雷装置以及气象特种设备事故等工作；配合社会事业局推进老年健康服务体系建设和医养结合；指导物业服务企业及相关管理单位依法聘用员工，调处劳动纠纷，查处物业服务企业违法用工等行为。

组织部：负责指导小区党的建设，提高小区党的组织和工作覆盖，推动发挥基层党组织引领作用和党员示范作用，引导党员干部积极参与小区治理。

经开区综合执法局：负责指导监督小区垃圾分类，优化布局生活垃圾分类设施，做好小区内建筑垃圾监管工作；对小区内违法建构筑物、违章搭建、毁绿占绿、违规装修等违法行为的查处工作；负责查处小区内饲养家禽家畜的行为；负责住宅小区沿街店面超门窗经营、作业，流动摊点，擅自设置户外广告、店招店牌等违法违规行为的查处；负责指导物业服务企业对小区内流浪犬进行清理整治，并负责对小区内流浪犬进行收容处置；负责依法查处住宅改建为商业用房、仓储用房等违法行为；负责对住宅小区内开饭店排放油烟、商业噪音等投诉和纠纷进行

调查处理，依法查处；协助做好非法群租、违规经营民宿、违规短租等事项处理有关工作。

经开区自规分局：负责审查审批新建小区的方案并办理规划许可，按规定配置包括社区服务配套用房、物业服务用房、车库（位）等在内的建筑物附属设施；协调解决小区内涉及规划遗留问题；协助配合住宅改建商业用房、仓储用房等违法行为认定工作；支持小区合理利用物业用房、公共场地、闲置空间等，统筹建设党群活动阵地；支持停车矛盾大的小区依法依规利用闲置地块、绿地地下空间新建停车位或停车设施；负责小区内建筑物外立面改变、开挖建筑底层地面、规划用途变更的审批；负责排查、解决因土地问题导致不动产权证书无法办理的历史遗留问题。

经开区不动产登记分中心：负责办理居住小区的不动产权证书，对无法办理不动产权证书的原因进行梳理分析并协调相关职能部门提出解决方案。

经开区生态环境分局：负责对住宅小区大气污染相关投诉进行调查处理，依法查处环境违法行为；负责依照建设项目环境影响评价分类管理名录对小区及周边新改扩建项目环境影响评价文件的审批；对小区及周边的污染源违反环保法律法规的行为依法进行查处。

经开区市场监督管理局：负责对物业管理活动中的收费进行检查，对超标准和超范围收费进行查处，受理物业服务收费投诉；依法依规对企业住所（经营场所）进行审查登记，严格管理“住改商”行为；负责督促特种设备使用单位履行特种设备使用安全主体责任，做好特种设备安全管理；处理特种设备安全事故，依法查处涉及特种设备和计量设备的违法行为，受理特种设备和计量设备相关投诉。

经开区公安分局：负责指导住宅小区安保力量做好小区治安管理和秩序维护，指导小区治安防范组织体系和设施建设，积极参与矛盾纠纷的调解和处理；负责指导小区内机动车辆乱停乱放的整顿治理；及时查处治安案件，消除治安隐患；加强小区内实有人口管理；组织协调相关部门做好小区内犬只管理；加强网约房治安管理。

经开区消防救援大队：负责督促物业服务企业履行小区消防安全管理职责，指导小区做好消防标识标线施划，对占用消防通道等违规行为进行查处；对小区内电动车的集中充电区域及充电设备的消防安全进行监督管理；组织物业服务企业加强消防安全宣传，开展有针对性的消防安全宣传活动。

经开区社会事业局：负责牵头协调对小区内教育培训机构进行规范管理，统筹规划抓好小区公共文化体育设施建设；做好卫生宣传教育；推进老年健康服务体系建设和医养结合；指导突发公共卫生事件预防控制和应急处置，组织做好医疗救援；会同综合执法局打击非法行医活动；协调相关部门依法打击非法出版物售卖活动；开展小区内二次供水的卫生监督执法；指导小区文化塑造培育相关工作；规范民宿行业经营服务标准，配合做好违规开办民宿处理。

经开区纪检监察工委：负责按照干部管理权限，依规依纪依法查处小区治理领域党员干部和相关公职人员的违纪违规行为。

政法委：负责指导协调影响小区治安和社会稳定的重大事件的处置；督促指导小区范围内或物业服务领域影响社会稳定的违法行为的查处；负责小区普法宣传、法律援助等工作；指导完善小区矛盾纠纷调处化解长效机制，发挥人民调解委员会作用；指导基层人民调解组织积极疏导、调解小区内的各类民间纠纷；督促指导做好小区内的信访协调工作。

经开区财政局：负责小区治理工作经费保障。

宣传部：负责指导和推动小区精神文明建设；协调涉及小区治理网络舆情监测和应对处置；协调新闻媒体宣传小区治理重要政策及典型案例。

经开区商务局：负责指导鼓励无人超市等智能服务终端进小区，指导社区生活服务延伸进小区。

经开区应急管理局：负责指导小区健全应急预案，引导居民参与应急能力建设；指导相关部门抓好小区安全隐患排查工作。

经开区税务局：负责对物业服务企业违反税法等行为进行查处；落实国家统一出台的税收优惠政策，促进物业服务企业的发展。

西城街道、翠峰街道：负责建立健全居住社区综合治理工作制度，及时研究解决商住小区物业管理重点和难点问题，协调职能部门及其派出机构统筹推进小区治理工作；指导监管辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责；指导开展物业承接查验并公开结果，督促物业项目有序交接；突发公共事件应对期间，指导物业服务企业开展应对工作；协调社区建设与物业管理的关系，调解处理物业管理纠纷。

社区：负责加强对业委会和物业服务人的指导和监督，协助街道开展物业管理有关的工作；组织业委会、物业服务人及社区社会组织等多方建立联席会议协调机制，依法调解小区业主、业委会、物业服务人之间的物业管理纠纷；设立环境和物业管理委员会，指导和监督辖区内住宅小区业主大会、业委会的组建及日常运作，督促业委会和物业服务人履行职责。

#### **四、保障措施**

各级各部门要坚持以人民为中心的发展思想，把加强住宅小区物业管理作为保障和改善民生、夯实基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导、提高思想认识、落实工作责任，形成各司其职、齐抓共管的工作格局，确保各项工作目标和措施落实落细、见行见效。同时，要充分利用广播电视、网络等宣传媒体，以专栏、热线等形式，大力宣传加强住宅小区物业管理的重要意义和取得的成效；引导经

开区广大市民主动支持、参与小区管理活动，积极维护小区环境，努力营造人人关心支持小区管理工作的良好氛围。