

阜住建房管〔2025〕2号

关于印发《阜新市 2025 年度物业管理工作 实施方案》的函

各县区人民政府：

为持续巩固物业管理民生实事成果，全面加强物业服务行业制度性建设，市住建局制定了《阜新市 2025 年度物业管理工作实施方案》，明确了 2025 年的工作目标、工作内容、组织保障和具体要求，现印发给你们，请认真贯彻落实。

阜新市住房和城乡建设局

2025 年 4 月 28 日

阜新市 2025 年度物业管理工作实施方案

住宅物业管理是加强基层治理体系和治理能力现代化建设的重要内容，是关系群众生活品质和社会稳定的民生工程。按照市政府工作报告重点工作任务分工，为有效提升城市治理水平，持续巩固“完善居民小区物业管理三年行动项目”民生实事成果，加强物业管理服务行业制度性建设，特制定本实施方案。

一、工作目标

坚持以人民为中心的发展思想，以“加大保障和改善民生力度，持续增进民生福祉”为工作重心，以“大力实施城市更新、打造宜居韧性智慧城市”为突破口，以“满足人民群众日益增长的美好环境和幸福生活需要”为出发点和落脚点，建立健全“上下穿透、协同配合”工作运行机制，扎实推动我市物业管理高质量升级；通过加强党建引领，推动“红色物业”，增强基层治理能力，完善制度建设，全面实现住宅小区环境质量明显提升、物业服务品质明显提升、群众满意度明显提升、信访投诉率明显下降的“三升一降”工作目标，全面构建“党建引领、行业指导、基层主抓、业主参与、企业服务”具有阜新特色的物业管理工作新格局。

二、工作内容

（一）党建引领物业服务。加强市、区两级物业管理服务行业党组织建设，完善组织机构和人员分工。根据《中国共产党章

程》第三十三条规定，全面实现党对物业服务企业、业主委员会（物业管理委员会）的领导，推动“红色物业”覆盖率年底前提高至40%。**一是在街道办事处（乡镇人民政府）的指导监督和社区党组织的领导下，成立物业服务企业、住宅物业服务项目党组织，社区党组织要融入到其中，并发挥应有的作用。****二是街道办事处（乡镇人民政府）和社区党组织对业主委员会或物业管理委员会人选要严格审查把关，选举产生素质高、组织和专业能力强、公正廉洁的业委会成员，通过建立履职清单，有效发挥业主的监督作用，强化主委员会或物业管理委员会的法律意识、责任意识、服务意识和履职能力。****三是加快形成“三方联动”协调运行机制，实现“红色物业”的真正意义和作用发挥，引领住宅小区环境面貌改观和物业服务品质提升。（责任单位：市住建局、县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：长期机制）**

（二）增强基层治理能力。由市住建局会同市直有关部门，出台地方规范性文件，进一步明确属地街道办事处（社区居委会）和业主委员会（物业管理委员会）的工作职责，夯实基础，有效发挥其在住宅物业管理服务中的积极能动作用。深入贯彻落实市委关于加强基层治理工作有关政策精神，构建以社区党组织为核心，业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业和业主共同参与的基层治理体系。通过完善网格化机制，推动“双向融入、交叉任职”制度建设（即：社区党员干部兼任住宅物业项目副职，义务监督日常物业服务；住宅物业项目负责人或党员兼任社区副

职，协助开展社区工作），实现物业管理服务与社区治理深度融合。（责任单位：市住建局、县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：2025年5月出台文件并建立长效机制）

（三）实现物业管理服务优化配置。结合完整社区建设标准，本着“以新带旧、以好带破、以整带散”的原则，科学划分住宅小区物业管理区域。通过资源整合，实现物业管理规模化、区域化、集约化，为物业管理服务提质增效创造有利条件。推动国有物业服务企业承担社会责任，兜底民生保障。优选信用良好的民营物业服务企业参与市场竞争，接管在管物业项目周边住宅小区。因地制宜，分类施策，有效解决“物业失管”问题。（责任单位：县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：2025年10月底前）

（四）规范物业服务市场。加强制度建设，由市住建局制定《物业服务合同》、《业主大会议事规则》和《管理规约》（范本），县区住建局推进落实。压实市、县区住建部门、属地街道办事处（乡镇人民政府）工作职责，及时修订物业企业信用评价办法，有效发挥“红黑榜”作用，通过星级标识，实施分级分类监管，扶持信用良好的物业服务企业，淘汰信用较差的物业服务企业，净化物业服务市场，使其真正成为促进物业行业健康发展的“指挥棒”和对物业服务企业认定的“指南针”。推动住宅物业服务项目全面开展招投标以及信用评价结果的应用，建立公开公平公正的市场竞争环境。（责任单位：市住建局、县区住建局、街道

办事处；完成时限：2025 年 5 月完成制度建设并建立长期机制)

(五) 提升物业服务品质。全面高效完成住宅小区物业服务质量等级评定。县区住建局会同属地街道办事处、居民委员会，对住宅物业项目所涉及的从业人员管理、资料档案管理、共有部分管理、公共秩序维护、环境卫生绿化、安全管理和信息化建设等管理服务事项进行考评，评定结果作为衡量物业服务质量的“标尺”。通过住宅小区物业服务“分等定级”，实现服务公开、收费公开，让业主真正享有“质价相符”的服务。(责任单位：县区住建局、街道办事处、居民委员会；完成时限：2025 年 11 月底前)

(六) 推进“群腐”整治和诉源案件治理。落实省住建厅和省纪委监委文件要求，全面开展“物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”集中整治工作，建立责任追究问责机制。以属地属事为原则，县区住建局建立物业信访投诉工作台账和问题清单，定期分类梳理，定期统计调度。推进物业信访投诉矛盾纠纷化解，充分发挥县区物业纠纷调解委员会作用，建立重大事项联席会议制度，有效降低信访投诉率。对违法违规的物业服务企业采取联合约谈、通报批评、媒体曝光、信用降级和业主大会重新选聘等方式，全面提高社会认可度和群众满意度。(责任单位：县区住建局、街道办事处；完成时限：长期机制)

(七) 推广智慧物业应用。结合“智慧城市”新时代发展需要，引导物业行业协会和物业服务企业，加强智慧物业管理服务

能力建设，广泛应用智慧物业管理服务平台，加快推进线上线下服务融合发展，实现“物业服务+生活服务”模式，提供养老托幼等特色服务，满足业主多样化多层次居住生活需求。同时，将智慧物业融入城市管理服务数据平台，搭建政企友好发展框架。（责任单位：市住建局、县区住建局；完成时限：长期机制）

（八）加强行业队伍建设。市区两级行业党组织领导市物业行业协会，全面开展住宅物业项目经理、各专业岗位培训，实现全员培训上岗。通过加强行业自律，建立培训人员清册和流动备案制度，整体提升物业从业人员服务意识和专业技能。（责任单位：市住建局、县区住建局；完成时限：长期机制）

（九）加强安全管理工作。县区住建局会同有关部门和单位，按照《关于加强我市居民住宅区安全管理工作的通知》，压实物业服务企业安全管理职责，加大检查督导力度，提高物业服务企业对住宅小区消防安全（包括电动车进楼和飞线充电）、动火作业、除雪防汛、治安防范、车辆交通、设施设备、违规拆改和管线施工等安全管理和防范能力，保障居民生命财产安全。（责任单位：县区住建局、街道办事处；完成时限：长期机制）

（十）建立检查督导机制。市住建局加强对县区住宅物业管理、环境整治、安全管理和信访投诉等工作的培训、检查和督导，压实属地管理责任，明确检查要求和标准（见附表），制定时间表和路线图，通过县区自检、交叉互检和定期抽检等方式，建立“周检查、月调度、季通报，年考评”制度，全面推动住宅物业

管理各项工作高质量完成。（责任单位：市住建局、县区住建局、街道办事处；完成时限：长期机制）

三、组织保障

为统筹推进我市物业管理各项工作，加强领导，建立长效机制，成立“阜新市住宅物业管理工作专班”，具体组成人员如下：

班 长：刘 新 市住房和城乡建设局党组书记
王 宇 市住房和城乡建设局局长
副班长：张金树 市住房和城乡建设局副局长
管 新 市住房和城乡建设服务中心主任
王红颖 市住房和城乡建设服务中心副主任
成 员：张正夫 市住房和城乡建设局房管科科长
安丹丹 市住建中心住房保障部副部长
刘 洋 市住建中心住房保障部工程师
张 晶 阜新蒙古族自治县住房和城乡建设局局长
班久旭 彰武县住房和城乡建设局局长
刘忠胜 海州区住房和城乡建设局局长
郝 宁 细河区住房和城乡建设局局长
王 勇 太平区住房和城乡建设局局长
孟庆伟 新邱区住房和城乡建设局局长
张小宝 清河门区住房和城乡建设局局长

阜新市住宅物业管理工作专班下设办公室，办公室设在市住建中心住房保障部。办公室主任由王红颖副主任兼任，负责具体

日常工作、检查督导各县区及相关单位工作落实情况。

四、具体要求

（一）建立全链条责任机制。加强和改进住宅物业管理是保障和改善民生、创新基层治理的重要举措。按照市委市政府的要求和部署，市住建局负责牵头抓总、县区政府承担主责、县区住建局统筹推进、县区物管办具体落实、属地街道社区履职作为，形成“多方联动、无缝链接”强大的工作合力。

（二）建立常态长效机制。市住建局强化检查督导，相关部门和单位要优化机构设置，配齐专业人员，加强队伍建设，掌握法规常识，把握政策方向，将住宅物业管理工作常抓不懈，持续推进我市住宅物业管理服务高质量升级。

（三）建立责任追究机制。相关部门和单位要明确职责分工，责任落实到人，确保信息联通，按照时间节点全面完成既定的工作目标任务。对不作为慢作为乱作为的责任单位和责任人，结合“群腐”整治工作进行追责问责。

附：阜新市住宅小区综合管理工作检查评定表