

中共北京市委办公厅 北京市人民政府办公厅
印发《关于加强北京市物业管理工作
提升物业服务水平三年行动计划
(2020—2022年)》的通知

各区委、区政府，市委各部委办，市各国家机关，各国有企业，各人民团体，各高等院校：

经市委、市政府同意，现将《关于加强北京市物业管理工作提升物业服务水平三年行动计划(2020—2022年)》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共北京市委办公厅

北京市人民政府办公厅

2020年7月12日

关于加强北京市物业管理工作提升物业服务水平 三年行动计划(2020—2022年)

为构建党建引领社区治理框架下的物业管理体系,切实提升物业服务水平,建设和谐宜居社区,依据《北京市物业管理条例》(以下简称《条例》),结合实际,制定本行动计划。

一、总体要求

(一)指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神,深入贯彻落实习近平总书记对北京重要讲话精神,坚持以人民为中心的发展理念,完善物业管理体制机制,加强精细化管理,切实提升服务水平,持续改善人居环境,推进首都城市治理体系和治理能力现代化,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

(二)基本原则

1. 坚持党建引领。充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,加强街道(乡镇)、社区党组织对物业服务企业、业主委员会(物业管理委员会)的政治引领、组织引领、能力引领、机制引领,使其成为党联系服务群众、加强基层治理的重要力量。

2. 坚持将物业管理纳入社区治理体系。将物业管理作为社区

治理的重要内容,依法有序推进权力下放、力量下沉,充分发挥街道(乡镇)、社区作用,建立简约高效的管理体制机制。

3. 坚持服务导向。寓管理于服务,围绕解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事,规范物业管理各方主体行为,提升管理能力和服务水平。

4. 坚持依靠群众、发动群众。转变治理理念,创新治理模式,引导居民积极参与管理小区事务,激发基层治理活力,实现共建共治共享。

(三)工作目标

通过三年努力,物业管理体制机制基本健全、政策标准体系基本完善,物业管理领域突出问题得到有效治理,党委领导、政府主导、居民自治、多方参与、协商共建、科技支撑的工作格局基本形成,物业服务水平显著提高,群众满意度大幅提升。

2020年,以《条例》出台为契机,巩固新冠肺炎疫情防控中党的工作全覆盖成果,搭建市、区、街道(乡镇)、社区物业管理的监督管理组织架构,优化力量配置,完善配套政策和标准规范,形成落实《条例》的良好开局。

2021年,业主委员会(物业管理委员会)组建率、物业服务覆盖率、党的组织覆盖率明显提高,党建引领社区治理框架下的物业管理体制进一步健全,街道(乡镇)指导物业管理工作的能力进一步增强,老旧小区物业服务取得突破,物业行业突出问题治理取得显著成效。

2022年,全面建成党建引领社区治理框架下的物业管理体

系,街道(乡镇)、社区管理力量和能力全面增强,物业管理长效机制基本形成。业主委员会(物业管理委员会)、物业服务、党的组织实现广泛覆盖。

二、主要任务

(一)健全市、区、街道(乡镇)、社区的监督管理工作机制

1. 市级加强统筹协调。全市街道工作和“吹哨报到”改革专班统筹协调《条例》落实工作,加强协调调度,强化督查考核。建立加强物业管理市级联席会议制度,成员单位包括市住房城乡建设委、市委城市工作办、市委组织部、市委社会工委市民政局、市司法局等部门以及各区委区政府(含北京经济技术开发区党工委、管委会,下同),各成员单位按照职责负责物业管理相关监督管理和执法检查工作,水、电、气、热等市政公用服务企业按照职责做好相关工作。

2. 各区加强组织领导。各区要把物业管理相关工作作为“一把手”工程,建立健全相应综合协调推进机制,制定年度计划,明确工作目标,组织街道(乡镇)、社区统筹推进物业管理的监督管理各项工作,并加强检查考核;组织开展业主委员会(物业管理委员会)委员培训。

3. 街道(乡镇)落实主体责任。街道(乡镇)要建立“一把手”亲自抓的工作机制,结合管理体制改革,明确物业管理的监督管理工作机构,优化力量配置,统筹做好辖区内物业管理的监督管理工作;组织、协调、指导业主委员会(物业管理委员会)组建,提高业主委员会(物业管理委员会)组建率、物业服务覆盖率、党的组织覆盖

率；充分利用“吹哨报到”工作机制，做好“接诉即办”“未诉先办”工作，协调解决群众反映的物业管理问题，并加大综合执法力度。

4. 社区抓好具体落实。社区党组织引导建立议事协商机制，组织居民委员会、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业、驻区单位、居民代表等定期开展议事协商，推动在业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业建立党组织，协调解决物业管理问题，调解矛盾纠纷；协助街道（乡镇）对业主委员会（物业管理委员会）履职情况、物业服务企业履约情况进行考评；积极引导业主自治管理，监督业主委员会（物业管理委员会）运作。

（二）提高业主委员会（物业管理委员会）组建率、物业服务覆盖率、党的组织覆盖率

5. 提高业主委员会（物业管理委员会）组建率。加强分类指导，积极推动党建引领下业主委员会（物业管理委员会）组建工作。尚不具备成立业主委员会条件的小区，要积极组建物业管理委员会。街道（乡镇）、社区党组织要积极引导党员业主参与管理小区公共事务，在基层治理中发挥先锋模范作用。着力提高有物业服务企业管理的小区业主委员会（物业管理委员会）组建率，重点做好商品房小区业主委员会（物业管理委员会）组建工作。2020 年底前新成立业主委员会（物业管理委员会）2000 个以上；业主委员会（物业管理委员会）组建率达到 30% 以上，2021 年达到 70% 以上，2022 年达到 90% 以上。（责任单位：各区委区政府、市住房城乡建设委、市委组织部、市委社会工委市民政局）

6. 提高物业服务覆盖率。街道（乡镇）、社区要推动召开业主

大会,引导小区居民通过民主决策,共同决定从自行管理、委托物业服务企业统一管理、委托专业单位进行专项服务、委托其他物业管理人进行管理等多种形式中选择合适的物业服务形式,逐步扩大住宅小区特别是老旧小区物业服务覆盖率。2020年物业服务覆盖率达到60%以上,2021年达到70%以上,2022年达到90%以上。(责任单位:各区委区政府、市住房城乡建设委、市委组织部、市委社会工委市民政局)

7. 提高党的组织覆盖率。街道(乡镇)、社区党组织要把业主委员会(物业管理委员会)、物业服务企业党建工作列入议事日程,加大工作推进力度,抓好党组织组建工作。对无物业服务的小区,提供基本物业服务、生活服务和安全管理,率先把党组织建起来。全面落实“双向进入、交叉任职”,在业主委员会成立和换届时引导和支持业主中的党员积极参选业主委员会委员,通过法定程序担任业主委员会委员。2020年,在党的工作全覆盖基础上,实现党的组织覆盖率达到30%以上,2021年达到70%以上,2022年达到90%以上。(责任单位:各区委区政府、市委组织部、市住房城乡建设委、市委社会工委市民政局)

(三)完善配套政策和标准规范

8. 完善配套政策。结合《条例》实施和物业管理工作实际,加快制定物业管理委员会组建办法、物业服务项目交接管理办法、物业服务企业履约考评管理办法等文件,修订《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》等,逐步形成相互衔接、相互支撑的政策体系。(责任单位:市住房城乡建设委等相关部门)

9. 健全标准规范。制定住宅小区物业服务项目清单、物业服务项目成本信息和计价规则、收支公示规则等,修订《住宅物业服务标准》等,建立规则统一、要求明确、公开透明、具有可操作性的物业管理标准。制定管理规约示范文本、业主大会议事规则示范文本、物业服务合同示范文本、前期物业服务合同示范文本等,规范参与物业服务各方的行为。(责任单位:市住房城乡建设委等相关部门)

(四)促进物业服务市场健康发展

10. 培育市场环境。研究制定促进物业行业健康发展的指导意见,建立和完善公开透明、质价相符的物业服务市场机制,推动物业服务专业化、连锁化、品牌化发展。鼓励物业服务企业多样化、多元化经营,采用现代信息技术手段,大力发展智慧物业。建立优质物业服务企业发展激励机制,支持其承担社会责任。(责任单位:各区委区政府、市住房城乡建设委)

11. 加强市场监管。做好对物业服务企业的日常监管,健全常态化监管机制,加强执法检查,发现问题及时督促整改。通过履约考评完善物业服务企业信用评价体系,建立分类奖惩制度。搭建物业服务招投标平台,完善物业服务企业退出机制,加强物业服务企业选聘和退出管理。按照扫黑除恶专项斗争工作部署,持续开展物业管理行业乱象整治,推动行业健康有序发展。(责任单位:市住房城乡建设委、市委政法委、市公安局、各区委区政府)

12. 发挥行业协会作用。鼓励、支持物业服务企业加入行业协会,实行自律管理,调解矛盾纠纷,开展业务培训,提高专业能力和

服务水平。鼓励物业服务企业组成区域性物业服务联盟,推动企业联合,促进优势互补,形成品牌效应。(责任单位:市住房城乡建设委、各区委区政府)

(五)推动解决重点难点问题

13. 推进老旧小区建立物业管理机制。老旧小区实施综合整治前,通过党建引领组建业主委员会(物业管理委员会),组织业主就物业服务标准、收费标准达成一致意见,因地制宜选择适合的物业服务模式,并签订物业服务协议;协调物业服务企业全程参与综合整治;结合综合整治同步补建、续筹住宅专项维修资金。相关市属国有企业要落实所属未移交老旧小区的物业管理责任,建立长效机制,做好物业服务。完善老旧小区应急物业服务机制。(责任单位:各区委区政府、市住房城乡建设委、市发展改革委、市财政局、市规划自然资源委、市城市管理委、市国资委、市住房资金管理中心、相关市属国有企业)

14. 深化住宅专项维修资金改革。坚持问题导向,加快完善住宅专项维修资金管理相关政策,重点围绕完善基础数据、提高使用效率、改善存储方式、推进维修资金补建和续筹等方面健全机制,进一步提高资金使用管理水平。(责任单位:市住房城乡建设委、市财政局、市规划自然资源委、市国资委、市住房资金管理中心)

15. 持续抓好“接诉即办”“吹哨报到”,推动物业管理相关工作。按照“小事不出社区(村),大事不出街道(乡镇),难事部门能报到”的原则,完善“接诉即办”工作机制,督促、指导社区和物业服务企业及时解决群众反映的问题。充分发挥“吹哨报到”工作机制

作用,对群众长期反映的突出问题,建立台账,挂账督办;对存在的共性、难点问题,及时研究解决措施。各区要结合 12345 市民服务热线物业管理投诉情况,对环境脏、乱、差等问题开展专项整治,做好生活垃圾分类管理;对私搭乱建、私装地锁、侵占绿地等行为加大综合执法力度;及时排查消除老旧管线、电梯、消防设施等存在的安全隐患;制定街道(乡镇)落实物业管理工作评价指标体系,加强对街道(乡镇)的考核督促。(责任单位:市住房城乡建设委、市政务服务局、各区委区政府)

16. 试点推进破解难题。各区要围绕物业管理难点问题,进一步筛选试点项目,充分发挥主动性、创造性,探索物业管理新模式,提高物业服务水平。(责任单位:各区委区政府,市住房城乡建设委、市委组织部、市委社会工委市民政局等相关部门)

(六)全面提升物业管理信息化水平

17. 夯实基础信息。收集、整合和修正住宅类房屋信息,完善住宅小区房屋数量、面积、户数、建成年代、维修资金建立情况等基本信息,充实住宅类房屋和住宅小区管理数据库。(责任单位:市住房城乡建设委、市委社会工委市民政局、各区委区政府)

18. 健全信息系统。充分利用信息化手段加强物业管理,在住房城乡建设、规划自然资源、住房资金管理等部门已有数据平台基础上,建成涵盖政府管理、房屋信息、业主信息、企业信用、业主委员会(物业管理委员会)运行、维修资金管理模块的物业管理信息服务系统,实现分级管理、部门间数据共享、动态更新。进一步完善“北京市业主共同决策手机投票系统”功能,加大推广用力

度。(责任单位:市住房城乡建设委、市财政局、市经济和信息化局、市规划自然资源委、市住房资金管理中心、市委社会工委市民政局)

三、保障措施

(一)加强组织领导。各区要加强对物业管理工作的组织领导,主要领导亲自抓,结合本行动计划和各自职责,抓紧制定细化措施,形成层层抓落实的工作机制;要按照赋权、下沉、增效的工作要求,在资金、人员力量等方面加大对街道(乡镇)的支持力度,确保各项工作顺利开展。

(二)积极改革创新。鼓励基层结合实际,主动探索实践,大胆改革创新,及时总结提升,形成一批有代表性、可复制的经验在全市推广。

(三)做好宣传培训。有关部门要加强宣传引导,利用全媒体手段,积极宣传物业管理先进典型,营造良好氛围;要制定专项培训计划,建立分层级、分领域的培训制度,加强对物业管理工作人员以及业主委员会(物业管理委员会)、物业服务企业的政策指导和培训,使其更好地发挥作用,推动工作落实。