

南昌市东湖区人民政府办公室文件

东府办发〔2021〕17号

东湖区人民政府办公室 关于印发《东湖区“彰显省会担当 唱响南昌品牌”创新老旧小区物业服务模式 工作方案》的通知

扬子洲镇，各街办、管理处，各有关部门：

《东湖区“彰显省会担当 唱响南昌品牌”创新老旧小区物业服务模式工作方案》已经区政府2021年第2次区长办公会研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。



东湖区“彰显省会担当 唱响南昌品牌”创新 老旧居民区物业服务模式工作方案

开展老旧小区环境大提升行动是“彰显省会担当 唱响南昌品牌”的重大实践行动，对提升城市功能与品质、改善人居环境具有十分重要的意义。根据《南昌市“彰显省会担当 唱响南昌品牌”创新老旧居民区物业服务模式工作方案》（洪府厅发〔2020〕102号）文件精神，为进一步探索建立我区改造后老旧小区推行物业服务新模式，结合我区实际，制定本方案。

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，全面深入贯彻落实中央、省、市城市工作会议精神，以关注民生、满足人民日益增长的美好生活需要为出发点，坚持以人民为中心，牢固树立高质量发展理念，按照“精心规划、精心建设、精细管理、精美呈现”的总体要求，着力补短板、强弱项，探索建立老旧居民区科学合理的长效管理机制，按照“先综合整治、后提升管理”的步骤，实行“门”内物业服务、“门”外公共服务，“门内门外”行政管理全覆盖的老旧居民区物业服务新模式，努力改善老旧居民区环境和服务品质，提升群众满意度和获得感。（本方案所称“门”，在封闭式小区指小区大门，在开放式小区指单元楼栋门。）

二、工作目标

按照“改造完成一个，推行推进一个”的原则，今明两年在全区各镇、街道（管理处）已经完成老旧居民区改造的

点位，进一步探索推行老旧小区物业服务新模式。

三、基本原则

1. 坚持属地管理。要按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，充分发挥属地镇、街道（管理处）的组织指导作用，因地制宜建立长效管理机制。

2. 坚持建管并重。在开展老旧小区硬件设施改造的同时，各镇、街道（管理处）要建立健全长效管理机制，引进物业服务企业或专业机构、专业人员，也可以实行社区居民委员会指导下的居民自治。

3. 坚持业主参与。要重点突出业主、居民共同参与，确保业主、居民的“知情权、参与权、选择权、监督权”，明确业主、居民共同管理小区的义务和职责。

四、组织架构

（一）领导机构

为确保我区老旧小区物业服务创新工作取得实效，成立区老旧小区物业服务创新专项工作领导小组，区政府分管副区长任组长，区房管局主要领导任副组长，区委组织部、区房管局、区城建局、区城管局、区财政局、区民政局、区市场监管局、东湖公安分局、东湖消防救援大队、东湖交警大队及各镇、街道（管理处）分管领导为成员。

领导小组统筹协调推进我区老旧小区物业服务模式创新工作，研究解决推进过程中出现的重大问题。领导小组下设办公室，办公室设在区房管局，由区房管局分管领导兼任办公室主任，办公室工作人员从区委组织部、房管、城建、城管、财政、民政、市场监管、公安、消防、交警等相关部门抽调。

（二）职责分工

全区老旧居民区物业服务创新工作要建立健全区属相关职能部门、各镇、街道（管理处）和社区条块结合、互相协作、密切配合、多方联动、齐抓共管的工作机制。

办公室：负责组织起草、拟订老旧居民区物业服务模式工作方案及相关管理政策；分解目标任务，界定各相关成员单位职责分工；组织推进全区老旧居民区物业服务创新工作；统筹协调老旧居民区创新服务模式过程中存在的问题；督促相关单位和属地镇、街道（管理处）各司其职、各尽其责，完成各项既定工作任务；负责对老旧居民区物业服务模式创新工作进行考核、绩效评定，总结经验，根据工作需要组织召开会议。

区房管局：负责老旧居民区业主大会和业主委员会成立工作的业务指导；配合各镇、街道（管理处）督促承接老旧居民区项目的物业服务企业做好物业服务；与相关部门相互配合推进社区物业党建联建。

区城建局：负责统筹“门”外的道路养护、绿化养护、路灯管理、市政管网养护等基础设施维护管理的公共服务职责，履行职责范围内的其他相关公共服务及行政管理职责。

区城管局：负责对接市城管局组织开展社区环境综合整治，组织验收；统筹“门”外的道路保洁、公厕管理等公共服务职责，将社区范围内的公共服务职责下沉至镇、街道（管理处）、社区；对物业服务区域的环境卫生进行检查、指导和监督；加强物业服务区域内户外广告设施的日常管理和安全检查；负责对违章搭建、车辆乱停乱放、破坏公共绿化、乱设摊点等行为的查处，履行职责范围内的其他相关公共服务

及行政管理职责。

区委组织部：负责统筹社区物业党建联建，发挥党组织在社区治理和服务中心的领导核心和“桥梁、纽带”作用，使党组织在社区物业服务工作中始终把关定向。

区民政局：负责指导社区居民委员会依法依规开展社区自治活动，配合有关部门推进社区物业党建联建，完善社区党组织领导下的“五位一体”议事协商机制，探索推进居委会成员依法依规兼任业主委员会成员，支持、引导业主委员会成员依法依规选举为居委会成员。

区财政局：负责统筹划拨公共服务资金；落实安排财政奖励专项资金，根据领导小组办公室的考核结果及时拨付奖励资金。

区市场监管局：负责对老旧居民区物业服务企业面向居民收取物业服务费、停车费等收费明码标价行为的监管。

东湖公安分局：负责指导督促物业服务企业和保安人员开展安全防范工作，指导物业服务区域内的安全防范设施建设；查处治安案件、调解各类治安纠纷；加强对保安人员、外来人口和居民禁燃禁放管理；负责查处因养犬引发的治安管理和犯罪行为，配合有关部门开展养犬管理执法工作。

东湖交警大队：负责指导社区对开放式老旧居民区内公共道路划设停车位；指导社区或物业公司对物业服务区域内车辆乱停放行为的管理。

东湖消防救援大队：负责对物业服务区域内消防设施维护、消防通道堵塞、电动车违规充电等消防工作实施监督管理。

镇、街道（管理处）：作为推行老旧居民区物业服务新模

式的实施主体，应结合社区管理和“1+5+X”社区邻里中心建设，合理划分物业服务区域；负责组织、指导成立业主大会筹备组，指导业主大会和业主委员会有序自治；加强对各类社区物业服务主体党建组织组建、党员队伍建设和管理、交叉任职等工作的指导，确保将党的领导贯穿社区物业服务工作的全过程；加强对业主委员会、物业服务企业的业务指导和督促，主动推进业主委员会成立、选举、换届及物业服务企业或者专业机构、专业人员的引进、管理；在业主委员会产生前，指导社区居民委员会代行业主委员会职责；推进社区物业党建联建；负责配合有关部门开展公共服务承接工作；负责指导社区党组织、社区居民委员会协调日常工作；负责召集联席会议，协调处理辖区内物业服务矛盾纠纷等。

社区党组织、社区居民委员会：负责推进社区物业党建联建，加强党对业主委员会的领导。要协调推行物业服务过程中的日常问题，将对物业服务的指导监督纳入日常工作范围；在镇、街道（管理处）的指导下，开展居民自治；支持、引导业主委员会成员依法依规选举为社区居民委员会成员；配合相关部门开展公共服务承接工作。

区生态环境、应急管理等部门各司其职，履行好相关行政管理和公共服务职责。

五、工作措施

（一）党建引领社区物业服务

全面加强党的领导，完善社区物业党建联建，充分发挥党组织在社区治理和服务中的领导核心作用和“桥梁、纽带”作用。

镇、街道（管理处）党组织对即将换届或新成立的业主

委员会，要提前介入、把关定向，依靠业主党员、楼栋长、骨干群众等群体，把握业主大会筹备组业主代表人选和业主委员会候选人推荐、业主委员会中党员比例和业主委员会主任人选主要环节，切实把好人选关，引导提高业主委员会中党员所占比例、业主委员会主任一般由党员担任。鼓励引导机关企事业单位在职党员在居住地发挥作用，参选业主委员会成员。

建立健全社区党组织领导下的社区居民委员会、居民理事会（民情理事会）、业主委员会、物业服务企业“五位一体”议事协调机制，由社区党组织负责收集各方议题，定期召集各方代表召开联席会议，交流沟通，研究解决居民关注和反映强烈的物业服务事项和问题形成会议决议，明确责任主体，推动事项落实。

（二）推进社区党组织、社区居民委员会与业主委员会人员交叉任职

支持、引导业主委员会成员依法依规选举为居委会成员。探索推进居委会成员依法依规兼任业主委员会成员，依法依规指导业主委员会、物业服务企业开展工作。

（三）社区治理与物业服务工作高度融合

镇、街道（管理处）应当在社区范围内协调提供物业管理用房，办公面积应不低于120平方米；无物业管理用房的，可以通过环境综合整治或社区邻里中心建设配建，也可以通过长期租赁、合署办公的方式解决。

遵循一一对应原则，即一个老旧居民区属一个社区，不得跨社区。鼓励提倡一个社区内的不同老旧居民区的业主大会，聘请同一家物业服务企业或者相同的专业机构，以发挥

规模效应、降低服务成本，鼓励提倡物业服务企业将降低成本所得收益，返还部分用于社区建设。

（四）社区居民委员会暂时代行业主委员会职责

对因客观原因未能成立业主大会、业主委员会的，应落实社区准入制度，由社区党组织、社区居民委员会依法依规暂时代行业主委员会以下职责：

1. 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业、专业机构、专业人员签订服务合同；
2. 及时了解业主的意见和建议，代表业主监督和协助物业服务企业、专业机构、专业人员履行服务合同；
3. 法律法规赋予的其他职责。

（五）物业服务与公共服务、行政管理相结合

老旧居民区实行“门内物业服务、门外公共服务，门内门外行政管理全覆盖”的管理模式：

“门”内的物业服务契约化，即服务内容、服务标准、服务价格等由业主委员会与物业服务企业或专业机构以书面合同形式约定；可以实行综合服务，也可以选择如保洁、保安等单项或组合的“菜单式”服务。

“门”外的公共服务集中化，即社区范围内的道路保养保洁、绿化养护、路灯管理、公厕管理、市政管网畅通、化粪池疏通等基础设施公共服务职责和资源下沉至镇、街道（管理处）、社区，由镇、街道（管理处）、社区统筹整合资源，统一履行公共服务职责。服务经费由市城管局统筹，由市区两级财政按照“权随事走、费随事转、事费配套”的原则，划拨给镇、街道（管理处），原提供公共服务单位享受的经费作相应核减。

鼓励组建国有公共服务企业，统一承揽“门”外各项公共服务。

为实现公共服务与物业服务无缝衔接，鼓励由同一机构提供“门”内物业服务和“门”外公共服务。

行政管理网格化，即公安、消防、城管、生态环境等部门应当将行政执法职能下沉至镇、街道（管理处），实行“分片到人，挂牌服务”，各相关部门须明确片区责任人，并与社区居民委员会网格员做好对接。社区居民可以直接向相关部门的责任人反映举报问题，也可以由社区居民委员会向相应行政部门对口人员反映问题，相关行政部门应当按照各自职责及时做好行政管理、执法工作。

（六）市场化运作为主导、政府扶持为辅助

老旧居民区推行物业服务，遵循“市场运作、业主付费、政府扶持”的原则，物业服务费由居民（单位）承担。本着“扶持、引导、优惠、渐进”的原则，综合考虑老旧居民区业主的经济承受能力和消费心理习惯，科学合理地测算居民群众个人应承担的物业服务费标准，原已收取的费用不得重复收取。

政府将给予适当的资金和政策扶持：

1. 以奖代补。为支持、鼓励和推动社区推行物业服务工作，对社区推行物业服务工作进行考核，考核合格的发放奖励（奖励期稳定5年），奖励标准为18元/月/户（前3年），第4年为12元/月/户，第5年为6元/月/户，奖励资金用于补贴社区经费不足；奖励金额为物业服务区域内总户数×奖励标准。考核办法由区老旧居民区物业服务创新工作领导小组制定，奖励资金由市区两级财政各承担50%。

2. 政策扶持。允许在物业服务区域内依法设置广告栏、广告牌开展广告位租赁经营、电梯广告、快递储存柜的场地租赁、再生资源经营等，获得的经营收益须用于本项目内的物业服务。

在不违反规划原则的前提下，允许镇、街道（管理处）在道路、场地依法划设停车位，收取停车管理费，用于补贴社区经费不足。

鼓励物业服务企业探索在充电桩设置、小区便民服务、社区邻里中心服务等方面创造盈利点。

（七）有偿服务与社会效益相兼顾

老旧居民区推行物业服务，坚持“有偿服务、自主经营、保本微利”的原则，国有或者民营的物业服务企业，专业机构均可参与，享受相应的奖励资金和相关扶持政策。

六、实施步骤

（一）规划选点、征集意愿。各镇、街道（管理处）要通过居民意愿调查，选择业主有意愿、愿配合的开放式老旧居民区引进物业服务企业或者专业机构、专业人员。结合社区环境综合整治、社区邻里中心建设工作的开展，可以选择已完成社区环境综合整治的社区，也可选择今年正在整治的项目。

（二）社区环境综合整治。如选择当年正在整治的老旧居民区，由城建局牵头、各镇、街道（管理处）具体实施，整治要做到包括道路平整、排水畅通、楼道整洁、庭院美化、照明完好、店招规范、车停有序、有电动车集中停放充电点位、新建改建或者租赁物业管理用房等，为物业服务企业或者专业机构入驻创造必要条件。同时，对有条件封闭的

小区，应当尽量封闭，以利于今后管理。

（三）召开业主大会、成立业主委员会。镇、街道（管理处）发挥属地管理优势，积极发动辖区内的业主参与，在区房管部门的指导下，召开业主大会，选举业主委员会。

（四）选聘物业服务企业或专业机构并入驻提供服务。镇、街道（管理处）指导业主大会根据物业服务企业或专业机构提供的不同价位、质价相符的“菜单式”服务标准，通过投票选择合适的企业和服务标准，指导业主委员会与业主大会与选聘的物业服务企业或者专业机构、专业人员签订服务合同。

物业服务企业或专业机构、专业人员按照合同约定，进驻居民区提供服务。

（五）考核验收

领导小组办公室要组织对推行物业服务工作进行检查验收，对考核合格的社区要发放奖励、推广经验，对考核不合格的社区要总结经验教训。

七、工作要求

（一）加强组织领导。各镇、街道（管理处）要成立专项工作领导小组，形成主要领导亲自抓、分管领导具体抓的工作态势。要统一思想、制定方案、精心部署、明确责任、有效推进，务必按照时间节点完成各项工作。

（二）加强协调考核。各镇、街道（管理处）要按照方案要求开展工作，做好统筹协调，对工作推进过程中出现的共性问题进行协调调度。对未达到进度和工作要求的镇、街道（管理处），将予以通报批评。

（三）加强部门协同。开放式老旧居民区推行物业服务，

涉及房管、城建、城管、自然资源、民政、财政等部门，各部门务必齐心协力、齐抓共管，共同做好开放式老旧小区推行物业服务这项工作。

（四）加强宣传动员。充分发挥镇、街道（管理处）基层党组织作用，把开放式老旧小区推行物业服务与“彰显省会担当 唱响南昌品牌”城市建管提升、城市品质提升工作结合起来，通过组织居民座谈会、上门征求居民意见、新闻报道等方式广泛宣传，动员群众积极参与，提高群众的满意度。

（五）做好经验总结。破解开放式老旧小区推行物业服务这一城市管理难题，解放思想，敢为人先，各成员单位要及时做好经验总结，为探索建立老旧小区长效管理机制打好基础。