

中共晋江市委梅岭街道工作委员会文件

晋梅工委〔2024〕97号

梅岭街道党工委 梅岭街道办事处 关于印发梅岭街道住宅小区管理品质提升 专项行动方案的通知

各社区、网格、有关单位：

经梅岭街道党工委、办事处同意，现将《梅岭街道住宅小区管理品质提升专项行动方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

中共晋江市委梅岭街道工作委员会

晋江市人民政府梅岭街道办事处

2024年11月8日

梅岭街道住宅小区管理品质提升专项行动方案

按照泉州市物业管理提升专项行动工作要求，为进一步提升我街道住宅小区管理水平，助推基层社会治理提质增效，促进品质社区创建，经研究决定，在梅岭街道范围内开展住宅小区管理品质提升专项行动，结合街道实际，制定本行动方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大、二十届三中全会精神和习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神，践行以人民为中心的发展思想，聚焦好房子、好社区、好街区、好城市“四好”建设，坚持目标导向、问题导向，分类施策、精准施策，以改善全市住宅小区的居住环境、物业服务、治理机制为目标，围绕“近期补短板抓规范、远期促提升见长效”的工作安排，精心组织实施10个专项行动，集中攻坚整治解决一批小区管理突出问题，有力提高群众获得感、满意度。

(1) 至2024年11月初，制发专项行动工作方案，召开工作推进会，部署开展10个专项行动集中攻坚，推动各项工作措施落实。

(2) 至2024年11月底，通过提升党的组织和小区自治组织覆盖、执法进小区、改善小区环境卫生及规范服务市场秩序等，集中处理一批群众反映强烈的小区物业管理问题，在11月底前群众满意度明显提升。

(3) 至2024年12月底，持续提升小区物业管理服务水平，完成物业党建联建融入基层治理2024年度各项任务指标，物业管理信访投诉量下降15%以上。

(4) 至 2025 年 1 月底，总结梳理专项提升工作成效，进一步完善长效工作机制，选树一批正面典型，积极推广示范项目成功经验及先进做法。

(5) 自 2025 年 2 月起，持续推进小区物业管理长效机制建设，全街道住宅小区物业服务保持较高管理水平，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。

二、工作措施

(一) 党的组织覆盖提升专项行动

工作目标：探索建立党建引领物业管理的制度规范，持续加强居民小区、物业服务企业党组织覆盖，建立健全社区物业党建联建机制。党员人数超过 3 人（含）以上的业委会比例达到 50% 以上。

主要措施：一是抓好住宅小区党组织组建。①开展党员摸底排查（11 月 15 日前完成），特别要摸清居住在小区的流动党员、机关公职党员、退休党员干部等群体情况。②组建建制式或功能型小区党组织，其中符合组建建制式党组织的小区“应建尽建”，退休党员干部担任小区党组织书记，参照享受离退休党组织班子成员相应待遇。鼓励小区党组织委员与业委会成员“双向交叉任职”，小区党组织书记和业委会主任“一肩挑”。二是抓好物业服务企业“两个覆盖”。①提升党组织覆盖。开展物业服务企业党员摸底排查（11 月 15 日前完成），特别要动员企业通过党员组织关系转接、党员员工区域调整、招聘党员员工等方式，提高党员队伍数量；采取单独组建、联合组建等形式，提高党组织覆盖率。②提升党的工作覆盖。针对暂不具备组建党组织条件的物业服务企业，通过选派党建指导员、物业行业党委委员挂钩等方式，加

强党的工作覆盖。三是抓好社区物业党建联建机制。社区或小区党组织牵头，组织社区居委会、小区业委会、物业服务企业、居民代表等群体，建立健全社区、小区物业党建联席会议制度和居民议事协商工作制度，进一步提升小区自治能力。

牵头领导：蔡燕双、王筱鹭

牵头部门：党建办

责任部门：城管办，各社区、各网格

（二）小区自治组织提升专项行动

工作目标：推进小区业委会、临时物业管理委员会组建，年底前全街道小区业委会组建率不低于 60%，新组建（换届）的业委会成员 50%以上为党员。对尚不具备业委会组建条件的小区全部成立临时物业管理委员会，实现小区业主自治组织 100%覆盖。

主要措施：一是建立联审机制。业委会组建要突出“高质量”“正能量”，各社区、网格联合公安、信访等部门严把业委会（临时物业管理委员会）人选资格关和身份关。党建办、城管办要指导各社区做好业委会成员尤其是主任人选的推荐，积极摸排、推荐、动员符合条件的退二线（退休）领导干部、机关企事业单位在职干部职工、“两代表一委员”、小区（网格）党支部成员、社区“好党员”“好青年”、劳动模范、知名乡贤等参选业委会（临时物业管理委员会），鼓励引导担任业委会主任。二是建立规范履职机制。定期组织开展业委会委员履职能力提升培训，梳理完善业委会管理制度，制定业委会履职清单及负面清单，细化完善监督考核办法。三是建立评优评先制度。社区党组织开展业委会履职评价，从群众满意度、工作落实情况等方面，年底评选、表扬一批履职规范、成效显著的业委会及业委会主任、委员。在推荐

市“两代表一委员”或其他荣誉称号时，要考虑部分业委会主任，提升其荣誉感和获得感。

牵头领导：陈宜翔

牵头部门：城管办

责任部门：党建办、派出所、信访办，各社区、各网格

（三）小区矛盾纠纷化解调处专项行动

工作目标：整合街道、部门、社区、网格队伍多元力量，前端化解信访投诉，街道住宅小区信访投诉量下降 15%以上，信访处置率达到 100%，实现“小事不出网格、大事不出社区”。

主要措施：一是落实物业管理联席会议制度。街道、社区定期组织小区党支部、物业服务企业、业委会（业主代表）、网格员及相关部门召开物业管理联席会议，研究协调解决群众反映的物业管理服务等小区治理相关问题。二是建立信访投诉即查即处机制。街道、社区分别成立处置小组，指定专人负责，简单的问题当天收件、当天处置；复杂的问题当天做好解释，及时提请市主管部门、街道、社区会商处置。三是构建住宅小区矛盾纠纷化解调处机制。按照“谁主管谁负责”，建立住宅小区矛盾纠纷化解工作机制，从源头上减少信访投诉。司法所牵头做好司法调解，对涉物业管理的资金纠纷，申请公检法司及时介入解决，推动以案释法。四是充分发挥综治中心平台作用。引入司法调解、行政调解、人民调解和行业调解等多元解纷力量，及时化解住宅小区矛盾纠纷。五是融入网格工作体系。将小区信访投诉、矛盾纠纷等纳入“网格+”矛盾调处应用，在小区全面推广使用“晋江网格服务”小程序，用智慧化手段推动业主诉求快速闭环处置。

牵头领导：王荣誉

牵头部门：综治办

责任部门：青阳法庭、派出所、司法所、城管办、各社区、各网格

（四）“执法进小区”专项行动

工作目标：整合部门执法力量向基层延伸和下沉，推动住宅小区违规装修、乱搭乱建、侵占公共空间、电动车违规停放充电、堵塞消防通道等重难点问题处置执法到位率 100%。

主要措施：一是厘清住宅小区执法事项清单，张贴公示执法部门“通讯录”，统一组织执法培训。二是落实“社区吹哨、部门报到”工作机制，及时组织城管执法、消防救援、派出所、市场监管等力量，每月不少于 2 次联合执法，对住宅小区内违规装修、乱搭乱建、侵占公共空间、电动车违规停放充电、堵塞消防通道、破坏绿化、泄露业主个人信息等违法违规行为开展重点整治，对物业服务企业履职不到位问题坚决予以查处，记入信用信息。公安部门依法打击恶意拒缴物业费、非法侵占、挪用资金等行为，年底前形成一批打击案例。三是建立常态化下沉小区执法机制，各执法部门每月不少于 1 次下沉小区执法巡查，提高住宅小区物业管理执法和服务效能。各社区、网格建立小区常态化巡查监管和联动查处机制，切实上报、查处一批违法违规行为。四是完善违法行为前置处置机制。各社区、网格应指导物业服务企业建立网格责任人制度，落实每日巡查，对发现的违法行为，应立即制止、报告，并协助核实查处。督促物业服务企业配合执法部门把好小区管理关口，严禁用于违建的材料和机械进入小区。

牵头领导：吕幸福

牵头部门：执法中队

责任部门：派出所、市场监管所、城管办、消防队、安办、各社区、各网格

（五）规范物业服务及市场秩序专项行动

工作目标：强化信用监管和联合惩戒，督促物业服务企业落实主体责任，推动物业服务事项公开公示 100%，公共收益整治到位率 100%、精细化考评覆盖率 100%、考评不达标企业限制其承接新项目 100%。

主要措施：一是常态化开展物业住宅小区精细化管理考评，每月通报考评结果，落实差异化监管，对考评结果不达标、履职履约能力差的物业服务企业限制承接新项目，按规定启动清退程序。二是落实物业服务信用监管机制，定期征集物业服务企业及从业人员信用信息不良信息，强化信用监管，保障物业服务品质。三是开展物业“微笑服务”行动。提升客服、保安、保洁、工程管理人员微笑服务意识和职业素养，提高服务品质。四是督促物业服务企业规范设置接待服务场所，配齐物业服务人员，规范设置“一箱二牌三栏”，按规定公开公示物业服务事项。2024 年 11 月 15 日前，督促辖区物业住宅小区完成公示公开情况自查，12 月底前落实问题整改。五是常态化开展公共收益管理专项整治，对未及时整改公共收益问题的小区予以查处。

牵头领导：陈宜翔

牵头部门：城管办

责任部门：各社区、各网格

（六）物业保安形象提升专项行动

工作目标：落实小区保安全员备案，实现物业保安服务形象和履职能力“双提升”。至 2024 年 12 月底完成 25%的保安人员培

训，2025年上半年实现培训100%覆盖。

主要措施：一是派出所成立相关工作组，负责安防队伍提升建设，抓好保安身份审查、岗前培训、持证上岗等工作，推动片警挂钩，形成警保联动机制，将保安队伍建设成维护基层稳定的补充力量。二是指导督促物业服务企业聘请身体健康、工作负责、无违法犯罪记录，尽可能招聘以中青年为主，并能够较好履行安保职责的保安人员。三是规范物业公司保安持证上岗、统一穿着2011式保安服装，强化仪容仪表，提高文明礼仪素养，提升保安服务形象和服务品质。四是加强安保人员备案管理，派出所、街道联合开展技能培训，提升安保人员公共秩序维护和应急处置能力。

牵头领导：张谋泽

牵头部门：派出所 综治办

责任部门：城管办、各社区、各网格

（七）小区环境提升专项行动

工作目标：实现物业服务全覆盖，通过集中整治和常态保洁，切实改善提升住宅小区环境卫生，确保生活垃圾定点投放、及时清运，路面无明显坑洼积水、公共设施无明显损坏、路灯照明正常使用。

主要措施：一是开展集中卫生大扫除行动，督促物业服务企业11月15日前对小区出入口、地下室、入户大堂、卫生死角、垃圾收集点等重点部位开展1次环境卫生大扫除，每月开展不少于1次集中卫生大扫除、大清理。二是规范保洁工作标准和流程，按照服务标准加强卫生保洁管理，强化公共区域环境卫生日常管护。三是结合创城常态化及住宅小区精细化管理考评等工作，加

强对小区环境卫生检查督导，督促物业服务企业及时补齐小区红线内公共绿化斑秃、道路破损、照明缺失等短板，规范垃圾分类和小区建筑垃圾处置，改善提升小区居住环境。四是街道、各社区统筹安排资金和人力，推进无物业服务小区卫生保洁、安保等兜底服务。借鉴老旧小区“改管运一体化”模式、连点成片打包委托物业服务方式，实现物业服务全覆盖。

牵头领导：陈宜翔、吕幸福

牵头部门：城管办、环卫办

责任部门：社会事务办，执法中队、各社区、各网格

（八）安全防范提升专项行动

工作目标：推进物业住宅小区安全生产标准化创建，2024年底前完成50%的创建目标任务。年度完成40个小区增设电动自行车停放充电场所、16个消防设施存在问题小区完成整改。

主要措施：一是加强安全生产标准化创建指导，安办、城管办指导住宅小区做好安全标准化提升工作，督促物业服务企业开展物业服务区域安全隐患排查整治，委托有资质第三方机构开展电梯、消防系统等设施设备维护维保，配齐特种作业人员并持证上岗。二是推进住宅小区电动自行车充电桩增设工作，规范住宅小区电动自行车停放充电管理，利用小区周边空闲位置，增补电动车集中停放充电等公共设施。三是深入开展住宅小区消防设施专项整治，指导业委会、物业服务企业通过使用公维金、公共收益和多方筹集资金等措施，推动消防设施损坏、墙体脱落、监控探头损坏的小区完成设施设备的维修更新和改造。四是推进智能安防小区建设工作，在2022年安防小区的基础上进一步提升，完成67个已建住宅小区实现‘标准型’智能安防小区全覆盖、20%

的已建住宅小区达到‘提高型’智能安防小区标准。

牵头领导：王荣誉、陈宜翔

牵头部门：安办、城管办

责任部门：市场监管所、防火队，各社区、各网格

（九）市直机关党组织和党员到社区“双报到”专项行动

工作目标：年底前，市直单位党组织与挂钩联系的社区、小区对接形成 1 份项目清单，组织单位党员到小区开展集中活动不少于 2 次，督促公职党员到居住社区、小区报到“亮身份”，发挥作用。

主要措施：一是涉及的社区、住宅小区每月至少公开 1 份需求清单，至少组织 1 场“双报到”对接共建活动。二是鼓励公职党员干部参选党员楼栋长、业委会成员、物业服务监督员，参与小区治理工作，发挥党员先锋模范作用。三是先行先试，鼓励机关干部职工在其居住的小区担任物业服务监督员，重点督导物业服务质量，督导评价意见列入精细化管理考评的重要内容。

牵头领导：蔡燕双

牵头部门：党建办

责任部门：城管办、各社区、各网格

（十）办好小区管理“微实事”专项行动

工作目标：年底前，每个小区策划开展至少 1 个“微实事”项目。

主要措施：聚焦电梯故障频发、道路破损、照明缺失、绿地裸露、管网损坏、小区微景观改造、墙面起皮脱落、下水道堵塞等群众最关注的切身利益问题，按照“一个小区一个方案”，策划开展或建设一批“微实事”项目。

牵头领导：陈宜翔

牵头部门：城管办

责任部门：社区服务中心、人大办、执法中队、各社区、各网格

三、工作保障

（一）加强组织领导。成立梅岭街道住宅小区管理品质提升专项行动工作专班，建立科级领导挂钩联系住宅小区制度，深化街道“大工委”、社区“大党委”工作机制，建立健全小区物业党建联席会议制度，主要领导每周召开一次调度会，各专项组长、挂钩小区领导每周召集社区、小区党支部、业委会、物业、业主等人员召开协调会，形成多方共商共治机制，确保及时处理物业管理中的各类难题。组建物业管理司法联盟，工作专班各成员单位要指定1名工作联络员强化工作对接联络。各社区承担小区物业管理的首要责任，对照成立工作专班，建立物业管理机构，安排专人负责，强化物业管理监管力量。

（二）强化绩效导向。将物业党建联建工作纳入社区书记抓基层党建述职评议考核和落实全面从严治党主体责任绩效评估体系，业委会组建（换届）、落实市场退出机制和物业联席会议制度情况等工作列入社区绩效考核内容。

（三）抓好工作监督。纪检监察部门要加大督促力度，对不作为、慢作为的，及时介入约谈提醒，依法依规追责，将物业管理相关内容纳入小微权力监督平台监管内容。强化工作监督，每周听取各工作点、社区、网格关于业委会组建等重点工作汇报，督促加快工作进度。

（四）定期督导调度。坚持问题导向，完善督导检查制度，

对全市住宅小区物业管理工作开展日常监督检查，每月公布检查结果。对工作推进缓慢、成效不显著的物业服务企业，及时下发工作提醒函与整改通知书，并定期进行约谈提醒。

（五）探索基金保障。成立“街道物业促进会”，设立物业管理提升基金（“美好家园”基金），发动华侨、乡贤、企业家、银行捐款，市级财政以奖代补支持，专户专款专用，在本级内调剂使用，促进物业管理水平提升。

（六）强化宣传引导。要全方位、多渠道挖掘宣传群众喜闻乐见的正面典型、先进人物和事迹，适当曝光负面典型。充分运用电视、网络、新媒体等多种媒介，广泛传播物业管理政策法规，各专项组每周至少撰写一篇工作信息，积极推广攻坚行动成功经验及先进做法。引导社会各界和广大业主踊跃参与住宅小区管理品质提升行动，共同构建全民参与、协同治理的良好格局。

- 附件：1.梅岭街道住宅小区管理品质提升专项行动工作专班
2.梅岭街道住宅小区管理品质提升专项攻坚行动计划表（整顿型小区）
3.梅岭街道住宅小区管理品质提升专项攻坚行动计划表（提质型小区）
4.梅岭街道住宅小区管理品质提升专项攻坚行动计划表（示范型小区）

附件 1

梅岭街道住宅小区管理品质提升专项行动 工作专班

- 组 长：洪志新 党工委书记
周嘉琛 党工委书记、办事处主任
- 第一副组长：蔡于洋 党工委书记
- 常务副组长：蔡燕双 党工委组织委员、统战委员
陈宜翔 办事处副主任
- 副 组 长：王荣誉 党工委政法委员、办事处副主任、
赤西社区第一网格长
陈伟廉 纪工委书记
黄振杰 党工委宣传委员、武装部长、竹树下
社区第一网格长
曾家发 党工委秘书、碧山社区第一网格长
张谋泽 梅岭派出所所长
肖志贤 办事处副主任、三光天社区第一网格长
王宝贵 人大工委副主任、沟头社区第一网格长
吴华东 司法所所长、竹园社区第一网格长
林一斯 综合便民服务中心主任、梅山社区第
一网格长
沈梅梅 社会事务服务中心主任、梅庭社区第
一网格长
吕幸福 综合执法队队长、双沟社区第一网格长

	王筱鹭	企业和社会组织党委专职副书记、 蔡厝社区第一网格长
	陈文祥	晋阳社区第一网格长
组 员：	陈婷婷	纪工委副书记
	杨聪明	党政办主任
	张泽宇	社会事务服务中心退役军人服务科负责人
	杨少华	社会事务办公室主任、社会事务服务 中心文体服务科科长，妇联主席
	庄昭欣	社区治理办公室主任
	丁清标	司法助理员
	刘晓东	社区发展办公室副主任、兼任财政所所长
	柯金奖	梅岭国土资源所负责人
	蔡泽烽	社区发展办公室主任
	郭世文	社会事务服务中心副主任
	黄福星	梅岭市场监督管理所所长
	吴凯恒	综合执法队副队长
	康少方	社区治理办公室应急管理岗职工
		各社区书记

工作专班下设综合协调组，挂靠在城管办，组长由党工委书记蔡于洋兼任，副组长由办事处副主任陈宜翔、组织委员蔡燕双兼任，组员抽调相关科室工作人员组成。综合协调组主要负责工作专班日常事务，统筹协调、数据收集、文件起草、会务保障等工作；做好物业管理专项提升行动工作安排，细化工作计划和目标；定期汇总分析情况，加强会商研判、协调调度；承办工作专班交办的其他任务。