

济南市天桥区人民政府办公室文件

济天政办发[2019]4号

济南市天桥区人民政府办公室 关于在街道和社区（村）成立物业管理办公室、 环境和物业管理委员会的通知

各街道办事处，区政府各有关部门、单位：

根据《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》《山东省关于加强和完善城乡社区治理的意见》和《济南市人民政府办公厅关于印发2019年度城市管理综合考评工作方案的通知》相关规定和文件精神，为进一步加强和改进我区社区物业管理工作，理顺物业管理体制，改善居民生活环境，现将有关事项通知如下：

一、工作目标

各街道办事处成立物业管理办公室，各社区（村）居委会成立环境和物业管理委员会，积极构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制。在全区形成物业管理主管部门行业监管，相关职能

部门各司其职，街道办事处及社区居委会(村民委员会)具体负责，环境和物业管理委员会、业主委员会和物业企业主动参与，上下联动、齐抓共管的全新工作机制。

二、机构设置要求

(一)各街道办事处成立物业管理办公室，物业管理办公室人员暂由办事处工作人员调剂组成。各街道要高度重视物业管理工作，选调思想政治素质高、业务能力强、热心群众工作的工作人员从事物业管理工作；物业管理办公室要明确分管领导和科室负责人、工作人员，原则上不少于2人；此项工作3月底前完成。

(二)社区居(村)委会成立环境和物业管理委员会，人员由社区(村)“两委”有关人员、楼长、业主代表中的中共党员、网格员等组成，成员数为单数。

三、工作职责

(一)街道办事处物业管理办公室职责

负责本行政区域内的物业管理工作，指导社区物业管理活动；组织指导协调辖区业主大会和业主委员会成立、换届工作；监督环境和物业管理委员会、业主大会、业主委员会日常工作；负责组织召开由社区居(村)委会、公安派出所、各职能部门、物业服务企业、业主委员会等参加的联席会议，协调物业管理活动中的重大问题；建立物业投诉处理机制，接收并及时处理12345市民服务热线工单，协调解决辖区内物业矛盾纠纷；监管辖区物业服务行为及物业服务企业履行《物业服务合同》，负责物业服务

日常巡察，组织考核企业信用信息的采集、汇总工作；配合政府相关部门做好物业管理小区文明创建和安全督查工作。

（二）社区居委会物业管理职责

充分发挥社区居委会在社区治理和物业管理工作中的主导作用，组织协调、监督指导，保证社区治理和物业管理体制落实到位；组织社区环境和物业管理委员会、业主委员会、物业服务企业、社区党员学习贯彻落实党的路线、方针、政策，进一步统一思想，解决社区治理和物业管理工作中的各项事务；负责指导、协调和监督环境和物业管理委员会、业主大会和业主委员会依法开展活动，纠正或撤销业主大会、业主委员会的违法违规决定；具体处理社区物业管理活动中的矛盾纠纷，及时解决 12345 市民服务热线反映的社区治理和物业方面的各类问题；与街道办事处建立物业管理联动机制，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题。

（三）社区环境和物业管理委员会职责

在社区居委会（村民委员会）领导下开展工作，具体负责协调处理与小区物业服务管理有关事项；负责督促业主委员会和物业服务企业履行职责；对不具备成立业主委员会条件，或业主委员会不能正常履行职责根据社区居委会（村民委员会）的安排代行业主委员会职责；监管业主大会、业主委员会印章使用，业主委员会讨论决定重大事项前，要向环境和物业管理委员会备案；负责指导社区网格员监督物业服务企业依法开展服务；对小区内

存在安全隐患、有违章违规的现象及时劝阻、制止并报告有关部门；负责协调处理业主与业主之间、业主与业主委员会之间、业主与物业服务企业之间的矛盾纠纷和投诉；社区居委会（村民委员会）安排的其他工作。

四、相关要求

（一）高度重视物业管理工作。要深刻领会中央和省市区对加强物业管理工作的会议、文件精神，切实把对物业管理工作的要求落到实处。各街道办事处要按照上述要求切实规范物业管理办公室自身建设，物业管理人員参加区物业主管部门组织的有关学习培训活动的同时，积极创造条件自行组织开展多种形式的物业管理培训活动，使工作人员尽快掌握相关法律和政策知识，提高工作技能，适应物业管理工作需要。

（二）物业主管部门要加大业务指导力度。区物业主管部门要加强对各街道建立物业管理办公室、环境和物业管理委员会工作的协调指导和督查督导工作，确保按时建立机构、明确工作人员；指导街道办事处、社区居委会(村民委员会)开展好物业管理工作；加强对街道办事处新任物业管理工作人員培训工作；指导街道办事处解决物业服务企业退出和交接过程中出现的重大问题；负责对辖区内街道办事处物业管理工作进行考核；负责配合政府相关部门做好辖区内物业管理小区文明创建工作。

（三）探索建立城管+物业网格化管理制度。各街道要把小区物业管理纳入大城管工作体系统筹推进，在街道城市网格化管理

中，三级网格工作人员要包含社区物业管理专职网格员，通过网格化管理加强小区的日常巡查，及时发现和解决小区物业管理方面存在的问题。

济南市天桥区人民政府办公室

2019 年 3 月 26 日