海口市琼山区“三无”小区治理工作

实施方案（征求意见稿）

为有效解决我区“三无”小区治理中的不足和弱项，突破服务居民的“最后一公里”，实现“三无”小区物业服务全覆盖，助推城市基层治理水平和治理能力现代化，根据《民法典》、《物业管理条例》、《海南经济特区物业管理条例》等法律、法规，以及我区实际，制定本方案。

1. 指导思想

坚持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精神、习近平总书记考察海南重要讲话精神、省第八次党代会精神，践行以人民为中心的发展思想，以服务居民、改善生活环境、提升宜居水平为落脚点，探索创新“三无”小区管理新思路，不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

1. 工作目标

全面加强“三无”小区治理工作，打造“三无”小区连片物业管理试点，建立“有业主自治组织、有基本物业服务、有长效管理机制”的物业管理新模式，力争2024年底实现“三无”小区物业服务全覆盖。

1. 基本原则
2. 业主缴费，政府补贴。通过“业主缴费+政府补贴”的方式引进专业化物业服务，对成功进驻提供服务的物业企业，财政给予资金补贴。

（二）属地管理，统筹推进。坚持属地统一谋划实施，充分发挥街道和各职能部门的作用，因地制宜打造各具特色的区域化物业服务管理模式，统筹推进“三无”小区治理工作，提升基层治理效能。

（三）分类施策，全面覆盖。坚持以人为本，做到问计于民、问需于民，根据居民的需求和小区实际情况制定“一小区一策”，打造“三无”小区连片物业管理试点，实现“三无”小区物业服务全覆盖。

1. 组织机构及责任分工

**（一）组织领导**

为有序推进我区“三无”小区治理工作，特成立海口市琼山区“三无”小区治理工作领导小组（以下简称“领导小组”）。

组 长：刘 宁（区委常委、副区长）

副组长：陈显雅（区住建局局长）

马寒冰（区委组织部常务副部长）

王 彬（区财政局局长）

黄崇莉（区司法局局长）

黄史清（区民政局局长）

余来洲（国兴街道办主任）

朱晓平（府城街道办主任）

陈法伟（凤翔街道办主任）

许培华（滨江街道办主任）

成员单位：各街道办、区委组织部、区委宣传部、区财政局、区司法局、区民政局、区住建局、区审计局、区国资局、区环卫局、市市场监督管理局琼山分局、市资规局琼山分局、琼山消防救援大队、市综合执法局琼山分局。

领导小组下设办公室在区住建局，由区住建局局长陈显雅同志兼任办公室主任，区住保中心主任胡海潮担任办公室副主任，具体负责我区“三无”小区治理工作的统筹、协调和督导等工作。

领导小组原则上每个月召开1次会议（或适时召开工作会议），听取“三无”小区治理工作的相关情况汇报，协调解决存在的问题，研究部署下一阶段工作。领导小组及办公室组成人员如有工作变动，由继任者接替，向领导小组办公室报备，不再专门发文调整。

**（二）职责分工**

1.区住建局具体负责统筹、协调全区“三无”小区治理工作。负责指导“三无”小区引进专业化物业服务企业工作，强化居中协调作用，督导各项工作落实。

2.各街道办负责落实辖区“三无”小区治理具体工作。负责组织社区、党建指导员、挂点单位等对“三区”小区开展调查摸底、意愿征求、宣传动员等工作；负责划定物业服务区域，选聘物业服务企业及签订“三无”小区治理服务协议；负责配合物业服务企业进驻“三无”小区开展物业服务，并对其服务进行考核评定；负责补贴资金的申请拨付工作；负责“三无”小区治理工作中的物业矛盾纠纷调处和维稳工作；负责“三无”小区治理工作的经验总结和建立长效机制工作。

3.区委组织部负责统筹“三无”小区党组织建设工作，根据实际情况委派党建指导员配合“三无”小区治理工作。

4.区委宣传部负责对“三无”小区的治理工作、典型范例和治理成效进行正面宣传报道。

5.区财政局负责落实“三无”小区治理资金保障工作。

6.区司法局负责为“三无”小区治理工作提供法律意见，做好物业矛盾纠纷调处工作。

7.区国资局负责协调、指导区属国有企业配合“三无”小区治理、引进专业化物业服务等工作。

8.区环卫局负责协调、指导京环公司做好“三无”小区保洁交接工作，以及指导小区垃圾分类、垃圾清运工作。

区民政局、区审计局、市市场监督管理局琼山分局、市资规局琼山分局、琼山消防救援大队、市综合执法局琼山分局等部门要根据各自职能做好前期动员宣传工作，加大监管和指导力度，督促进驻物业服务企业履职尽责，完善“三无”小区相关功能，共同做好“三无”小区治理有关工作。

五、实施步骤

**（一）调查摸底，宣传发动(2024年3-4月)**

各属地街道办组织社区、党建指导员、挂点单位等对“三区”小区开展调查摸底工作，摸清“三无”小区物理现状，具体包括建设时间、建筑面积、楼栋数、户数、人数以及居住群体的基本情况等，填写《小区基本信息摸底排查表》，夯实治理基础。全面掌握“三无”小区管理现状，具体包括是否存在业主自管，对引进物业服务企业的意愿，以及业主对小区物业服务收费标准、安保、卫生、绿化、停车管理、设施设备维修等方面的意见。通过充分发动党员、志愿者、挂点单位采用进门入户、座谈交流等方式广泛宣传，深入讲解物业管理领域的政策，争取业主理解和支持。

**（牵头单位：各街道办；责任单位：区委宣传部、区民政局、区住建局、区国资局、市资规局琼山分局等）**

**（二）明确范围，引进物业（2024年5-6月）**

各属地街道办依据自然界限、社区建设等因素，考虑将“三无”小区与相邻的自管小区划零为整，因地制宜归并为一个管理区域，作为治理的基本单元，实现连片管理，并结合前期摸排结果，明确本辖区引进物业服务的区域范围及小区名单后，将资金需求报区住建局汇总，统一向区政府申请补贴资金。待区政府批准后，启动选聘物业服务企业及签订“三无”小区治理服务协议，完成物业服务引进工作。

**（牵头单位：区住建局、区财政局；责任单位：各街道办、区国资局、区司法局等）**

**（三）开展服务，签订合同（2024年7月-2024年11月）**

各属地街道办、区住建局指导物业服务企业或自治组织结合小区现状制定“一区一策”管理方案，进驻小区提供服务。待条件成熟，各属地街道办组织社区配合物业服务企业开展与小区业主签订物业服务合同工作，推动签订合同数量达到法定条件。

**（牵头单位：区住建局；责任单位：各街道办、各相关单位）**

**（四）建章立制，巩固提升(2024年12月)**

总结“三无”小区治理工作经验，积极向其他地区学习借鉴，进一步完善“三无”小区的有关规章制度，形成“三无”小区治理体制长效机制，真正做到“长管、长效、长久”。各街道应建立物业企业退场机制，补贴过渡期结束后，对物业企业退场的小区，属地街道办组织推动小区自治管理或引导重新选聘物业服务企业。

**（牵头单位：区住建局；责任单位：各街道办、区委宣传部）**

六、工作要求

（一）加强组织领导，强化责任落实。领导小组各成员单位要积极参与“三无”小区治理工作，切实加强对“三无”小区引进物业工作的组织领导，统筹推进各项工作，指定专人负责，细化任务分工，层层抓落实，扎实推进“三无”小区治理工作。

（二）加强党建引领，形成组织合力。以“党建引领物业服务”为突破口，充分发挥基层党组织在政治引领、组织动员、协调推动等方面的关键作用，坚持以党员先行带动群众前行，领导小组各成员单位要注重分工协作、协调配合，做到无缝对接、高质高效，形成工作合力，切实提高“三无”小区治理的工作成效。

（三）加强督导考评，推动攻坚克难。集中对分散的住宅区域进行攻坚，全面完成“三无”小区物业引进工作，领导小组要定期通报进展情况，对于治理过程中不作为的单位，启动约谈、通报机制，各职能部门要把落实“三无”小区治理工作与年度考评有机统一起来，与评优评先、表彰奖励有效衔接起来，推动治理工作走深走实走严。

（四）总结经验做法，形成长效机制。总结“好点子、好方法、好经验”，及时以制度形式固定下来，选树一批“三无”小区治理典型，以点带面发挥示范带动作用。坚持学习借鉴与因地制宜相结合，善始善终、善作善成，建立“三无”小区治理长效机制，确保常态长效。

附件：1.小区基本信息摸底排查表。

2.琼山区“三无”小区物业服务考核奖励细则

3.琼山区“三无”小区物业服务考核标准

附件1：

小区基本信息摸底排查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **所属（镇街）及社区** | **具体地址** | **建成年份** | **占地面积** | **建筑面积** | **楼栋数** | **总户数** | **现住户数** | **人数** | **管理现状** | **物业费** | | **水费 （元/吨）** | **电费 （元/度）** | **汽车数量及收费标准** | | **电动自行车数量及收费标准** | | **出入口 （个）** | **同意引进物业企业人数** | **是否符合连片管理** |
| **元/户·月** | **元/平方米·月** | **数量（辆）** | **收费 （元/辆·月）** | **数量（辆）** | **收费 （元/辆·月）** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

附件2：

琼山区“三无”小区物业服务考核细则

根据《海口市琼山区“三无”小区治理工作实施方案》，现制定以下工作细则：

一、考核主体

“三无”小区物业服务考核工作由各街道负责，按照本细则因地制宜制定本辖区考核实施方案。“三无”小区成立业主自治组织实行自治管理后，原则上参照执行。

二、考核标准

物业服务企业提供的物业管理服务须达到以下标准：

（一）引进的物业服务企业履行“三无”小区治理服务协议的约定；

（二）符合相关规定的相关技术标准、服务规范；

（三）及时向业主、使用人告知安全合理使用物业的注意事项；

（四）定期听取业主的意见和建议，改进和完善服务；

（五）配合居（村）民委员会做好社区管理相关工作；

物业服务按上述标准中，合同约定的部分项目服务标准高于其它规定标准的，按合同约定的标准执行。

各街道要督促相关物业服务企业加强对物业服务标准学习和宣传，切实做好保安、保洁、保绿、保修以及综合管理和设施设备管理等服务，为保障小区公共秩序、公共卫生和公共安全奠定良好的基础。

三、考核原则

各街道对物业服务考核工作应当遵循公正、公平、公开的基本原则，考核工作每季度一次，根据考核结果拨付补贴资金。考核时须深入小区实地检查，考核情况必须有两人以上签名。

四、考核方式

各街道可因地制宜规定本辖区参与考核的部门或单位，并确定参与考核的各部门或单位的分值权重比例。考核时应召开业主代表座谈会，充分广泛听取业主委员会及业主居民的意见。

## 应当根据考核分值核定考核达标程度决定是否补贴，考核评分为59分及以下的“三无”小区，不予补贴；考核评分为60分～80分（不含80分）的“三无”小区，按照基本补贴资金总额的80%予以补贴；考核评分为80分及以上的“三无”小区，按照基本补贴资金总额予以补贴。

五、考核结果

各街道将每季度考核结果及时报到领导小组，同时以书面形式告知物业服务企业。

对于连续两季度考核不合格，各街道应约谈物业服务企业；连续三季度考核不合格，各街道督促物业服务企业撤换小区物业负责人。

附件3：

琼山区“三无”小区物业服务考核标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务标准** | **分值** | **评分** |
| 1 | 清扫保洁 （40分） | 路面、绿地无明显曝露垃圾。 | 8 |  |
| 2 | 小区生活垃圾日产日清，制止乱张贴乱涂写行为，及时清理小区内小广告。 | 8 |  |
| 3 | 按规定配置和摆放垃圾桶，并保持外观完好清洁。 | 8 |  |
| 4 | 雨水井、污水井、化粪池每季度检查1次，每年至少清掏1次。 | 6 |  |
| 5 | 定期进行灭鼠、灭虫工作。 | 6 |  |
| 6 | 及时清理小区内的积水，满足居民的基本通行需求。 | 8 |  |
| 7 | 绿化养护 （22分） | 定期清除绿地杂草、杂物;对毁绿种菜、毁绿停车、圈地饲养家禽等毁坏公共绿地行为，应及时制止并报告相关部门。 | 8 |  |
| 8 | 对树木、草坪、花卉定期修剪、补植和养护。 | 8 |  |
| 9 | 防治花草树木病虫害。 | 6 |  |
| 10 | 安全防范 （22分） | 有门卫的要建立小区保安24小时值班制度，建立车辆、来人来访登记制度。 | 7 |  |
| 11 | 无门卫的，要建立定期巡查制度，发现问题及时处理并上报相关部门。 | 7 |  |
| 12 | 定期清理楼道及其他公共区域杂物，楼梯间、门厅内禁止停放非机动车、“飞线充电”，保持消防通道畅通。 | 8 |  |
| 13 | 停车管理 （16分） | 合理施划停车位，引导和提醒业主有序行驶、规范停放车辆、保持车辆同向停放，禁止侵占消防通道现象。 | 8 |  |
| 14 | 加强小区内非机动车辆的管理，施划停车线，建立日常巡查管理制度，合理设置非机动车集中停车棚、充电装置。 | 8 |  |