

# 烟台市人民政府办公室

烟政办字〔2022〕39号

---

## 烟台市人民政府办公室 印发关于推进烟台市城区无物业既有住宅小区 物业管理全覆盖的实施方案的通知

各区人民政府（管委），市政府有关部门，有关单位：

《关于推进烟台市城区无物业既有住宅小区物业管理全覆盖的实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

烟台市人民政府办公室

2022年8月3日

（此件公开发布）

# 关于推进烟台市城区无物业既有住宅小区 物业管理全覆盖的实施方案

为全力做好全国文明典范城市创建工作，推进城区无物业既有住宅小区物业管理全覆盖，提升城区物业服务整体水平，改善居民的生活品质，现结合我市实际，制定如下实施方案。

## 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，以不断满足人民群众日益增长的美好生活需求为目标，结合《中共山东省委组织部山东省住房和城乡建设厅山东省民政厅关于印发<“齐鲁红色物业”建设三年行动计划>的通知》（鲁建物字〔2020〕9号）、《山东省住房和城乡建设厅关于印发<全省物业服务行业文明创建“办实事”活动实施方案>的通知》和《中共烟台市委组织部烟台市民政局关于印发<烟台市“红心物业”党建领航工程建设办法（试行）>的通知》（烟组发〔2019〕15号）、《烟台市人民政府办公室印发关于深入推进城镇老旧小区改造工作的意见和烟台市美好社区创建试点工作方案的通知》（烟政办发〔2022〕2号）等文件要求，利用1年时间，统筹资源力量，着力破解部分住宅小区环境差、无人管等问题，实现市区既有住宅小区物业管理全覆盖，有效解决群众身边的急事、难事、烦心事，全面提升城市内涵品质和形象功能。

## 二、基本原则

（一）坚持党建引领、属地管理的原则。发挥党在基层组织的核心领导作用，深入推进“红心物业·幸福到家”行动，统筹资源力量，凝聚工作合力。严格落实属地管理责任，各区政府（管委）、街道办事处（镇政府）分别是无物业既有住宅小区物业全覆盖工作的责任主体、实施主体，要加强组织领导和统筹谋划，推进工作开展。

（二）坚持主辅结合、分类实施的原则。根据各小区的不同情况，因地制宜、分类施策，采取选聘物业服务企业提供专业化物业服务为主、政府兜底提供简易物业服务为辅的模式，分类实现既有住宅小区物业服务全覆盖工作。

（三）坚持市场主导、政策扶持的原则。通过社会宣传、诚信管理等措施，提升业主花钱买服务意识，增强企业契约精神，建立平等协商、自由选择、有偿服务、质价相符的物业服务市场体系。加强政策支持、资金补贴，保障新引入物业服务企业正常运转，推动物业管理工作步入良性发展轨道。

## 三、工作步骤

（一）调查摸底阶段（2022年8月10日前）。各区政府（管委）组织街道办事处（镇政府）和社区居民委员会对辖内无物业服务既有住宅小区现状进行全面普查，摸清数量、位置、面积、栋数、户数等情况；对小区房屋及配套设施、居住环境、社情民情等进行详细调查，在充分调研和论证的基础上建立无物业服务

既有住宅小区基础台账。

（二）确定实施主体、分类推动阶段（2022 年 8 月 31 日前）。对集中连片的无物业服务既有住宅小区，在广泛宣传并征求业主意见的基础上，由街道办事处（镇政府）指导推动成立业主委员会、选聘物业服务企业，实施专业化物业管理。对纳入老旧小区改造范围的无物业既有住宅小区，由各区政府（管委）严格落实烟政办发〔2022〕2 号文件要求，坚持“四前置、四监督”，将成立业主委员会、选聘物业服务企业作为改造前置条件，推动专业化物业服务和业主委员会全覆盖。对无物业服务的零星、脱管、遗漏住宅，无法单独选聘物业服务企业的，由街道办事处（镇政府）、社区居民委员会指导环境和物业管理委员会采取以大带小、以强带弱、辐射带动的方式，积极协调、引导将其纳入临近物业服务区域，为业主提供专业化的物业服务；无法纳入临近物业服务区域的，由街道办事处（镇政府）兜底，通过资金引领、项目扶持等方式，提供保安、保洁等基础性简易物业服务。

（三）选聘物业服务企业、明确服务等级阶段（2022 年 9 月 30 日前）。各区街道办事处（镇政府）和社区居民委员会要指导物业管理实施主体，按照“1 个物业服务项目对应 1 家物业服务企业”的原则，与选聘物业服务企业签订物业服务合同。实施专业化物业服务的小区，服务等级标准原则上不得低于《烟台市普通住宅物业服务等级标准和评分标准》二级服务标准；由街道兜底实施简易物业服务的，要指定专人开展面对面的入户宣传，引导小

区业主理解实施物业服务的必要性，树立花钱购买服务的消费意识，合理确定服务内容和收费标准。新引入的物业服务实施主体，在进行物业服务前，要广泛征求业主意见，并将物业服务内容和收费标准等情况在物业服务区域显著位置进行公示。各区政府（管委）要根据无物业服务区域的实际情况，尽量协调解决或新建物业服务用房，完善必要的工作条件，配备必需的工作设备，保障物业服务机构日常工作需要。

（四）验收考核奖补阶段（2022 年—2025 年 12 月 31 日前）。物业服务企业应当自签订物业服务合同之日起 10 日内，将街道办事处（镇政府）审核盖章的中标通知书、物业服务合同等验收资料交各区物业主管部门登记备案。建立新引入物业服务企业考核奖励机制，对服务合同期限超过 10 年的连续奖补 3 年，激励物业服务企业提高管理水平，奖补数额为住宅小区物业费总额的 50%，市、区两级财政按 1:1 比例进行分摊，奖补资金实行年度拨付。采取“达标奖励”的方式，聘请第三方评价机构对物业服务企业服务情况进行测评，根据测评情况进行奖补。第三方评价机构活动经费由市级财政负担。

#### **四、职责分工**

（一）组织部门负责统筹党建引领工作。指导健全党建覆盖体系，推动无物业住宅小区党支部、物业服务企业党组织建设，加强红色业委会建设。

（二）财政部门负责奖补资金的筹集与拨付。

（三）住房城乡建设部门负责无物业既有住宅小区物业全覆盖工作的统筹协调。负责物业服务合同、中标通知书等验收资料的登记备案、物业管理相关法律法规的政策解读及培训、聘请第三方评估机构对新引入物业服务情况进行考核评价等工作。

（四）各区政府（管委）是无物业既有住宅小区物业全覆盖工作的责任主体。负责本区域物业全覆盖工作的组织领导、具体实施。通过政策制定、资金扶持等方式，推动无物业既有住宅小区实行社会化、专业化、市场化的物业服务。负责建立健全区、街道（镇）、社区三级物业管理工作体系。

（五）街道办事处（镇政府）是无物业既有住宅小区物业全覆盖工作的实施主体。负责摸清无物业住宅小区基本情况和工作底数；组织、指导无物业小区业主大会成立和业主委员会选举、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷；督导成立环境和物业管理委员会，并监督其依法履行职责；对无法引入物业服务企业的住宅小区进行兜底保障，提供保安、保洁等基础性的简易物业服务。

（六）社区居民委员会在业主自治管理中发挥核心作用。负责联系居民，征求居民意见和建议，配合街道办事处（镇政府）落实无物业服务住宅小区成立业主大会、业主委员会，组建环境和物业委员会等工作；参与物业服务企业考核评价；动员区域内各方社会力量参与住宅小区治理。

## **五、工作要求**

（一）提高思想认识。各级各有关部门和单位要将加强既有住宅小区实现物业服务全覆盖作为践行以人民为中心理念的实际举措，作为破解创城短板、民生难题和加强社区综合治理的重要内容，坚决克服形式主义、表面文章，确保取得实实在在的效果。

（二）加强组织领导。各区政府（管委）要按照烟组发〔2019〕15号文件要求，健全物业管理体系；组建物业管理服务工作领导小组，定期召开会议，研究解决无物业既有住宅小区物业全覆盖工作中遇到的矛盾和问题。街道党工委（镇党委）要发挥党建引领城市基层治理委员会的统筹协调作用，推动资源共享、优势互补；社区党组织要成立“红心物业”党建联席会议制度，加强物业管理和综合便民服务，及时协调解决辖内物业管理中的问题。

（三）压实工作责任。无物业既有住宅小区物业服务全覆盖工作由各区政府（管委）负责组织实施，街道办事处（镇政府）具体抓落实，社区居民委员会协助街道办事处（镇政府）做好工作推进。市政府相关部门对口负责督导检查。各区政府（管委）要结合辖内实际制定具体工作实施方案，明确分管领导、推进措施、完成时限、责任单位，做到每月有进度、有效果。

（四）强化监督考核。由市全国文明典范城市创建工作指挥部物业管理提升工作组（市住房城乡建设局牵头）每月对各区落实物业管理组织机构建立、无物业服务小区成立业主委员会（小区规模小，无条件成立业主委员会的可由环境和物业管理委员会代替）、分类实施小区物业全覆盖等工作进行考核评比，考核成绩

全市通报，对工作不力的区、街道（镇）责任人进行约谈。

各区于8月15日前，将无物业既有住宅小区物业服务全覆盖工作方案、工作人员联系名单等报市住房城乡建设局汇总。

---

抄送：市委有关部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，  
市检察院，有关人民团体，中央、省属驻烟有关单位。

---

烟台市人民政府办公室

2022年8月3日印发

---