

# 长治市住房和城乡建设局文件

长建发〔2025〕72号

## 长治市住房和城乡建设局 关于印发《长治市全面提升物业管理服务水平 十条措施》的通知

各县区住房和城乡建设局、黎城县城建设和交通运输局、潞州区物业管理服务中心：

现将《长治市全面提升物业管理服务水平十条措施》印发给你们，请认真贯彻执行。

长治市住房和城乡建设局

2025年6月12日

（此件公开发布）

# 长治市全面提升物业管理服务水平 十条措施

为全面提升我市物业管理服务水平，靶向纠治物业服务行业乱象，结合我市实际，特制定全面提升物业管理服务水平十条措施，具体如下：

## 一、健全四级物业管理体系

全市形成市、县（区）、街道（乡镇）、社区四级物业管理体系，实现物业管理工作有机构、有人员。

市住建局负责全市物业管理活动的监督管理，统筹推进住宅小区物业管理服务水平提升工作。下属市城房中心具体负责业务指导、投诉举报、督导检查、协调调度等具体工作。

县（区）级原则上设立物业专管机构，暂时不具备条件的在住建部门设置专门的物业管理科室，承担辖区物业管理工作，负责物业服务企业等级备案、投诉受理、业务稽查、信用评价等工作。

街道（乡镇）设立物业服务中心，由党委副书记兼任物业服务中心主任，负责辖区业委会（物管会）组建、物业服务质量初评、物业投诉办理和解决等工作。

社区组建物业管理委员会，社区书记（主任）负总责，统筹网格员、社区工作者等人员力量，负责辖区物业服务企业日常监督管理、评优评级初审、矛盾纠纷调处等工作，配合街道

（乡镇）做好业委会（物管会）的监管。

强化党建引领物业管理，推行“双向进入、交叉任职”模式，由小区业委会（物管会）、物业项目负责人（党员）担任社区党组织兼职委员，党员不足的可兼任社区兼职副主任；符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业委会（物管会）成员。

## **二、建立物业联席会议机制**

各县（区）要建立物业联席会议机制，分管物业管理工作的县（区）领导担任物业联席会议召集人，成员单位包括：住房和城乡建设、人民法院、发展和改革委员会、综合执法、市场监督管理、行政审批、能源、公安、规划和自然资源、消防救援、街道（乡镇）、社区等部门，联席会议每季度至少召开一次，主要解决小区物业管理中出现的难点热点问题，协调推进联合执法、疑难纠纷化解等工作。

## **三、推进小区物业服务全覆盖**

推进物业服务全覆盖，对符合专业化物业管理条件的小区，以市场化方式为主渠道，引入第三方物业服务企业入驻。对暂不具备专业化物业管理条件的小区，通过社区居委会暂时托管、社会组织代管、业委会（物管会）自管等方式，多渠道筹措资金改善小区基础设施建设，吸收 40、50 人员参与物业管理服务，逐步引入第三方物业服务企业入驻。

## **四、推进物业服务信息公示公开**

物业服务企业应当和县（区）主管部门和街道（乡镇）、社区指导监督下，在小区显著位置设立物业服务信息公示栏（可同时通过网络方式），如实公布并及时更新物业项目负责人姓名、联系方式、物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、水电等收费项目和标准、业主共有部分经营收益收支情况、电梯等公用设施维护保养情况等信息，主动接受业主监督。公共收益项目收支明细要每年公开一次。

### **五、畅通物业投诉举报办理渠道**

物业服务企业应当在住宅小区电梯内部、单元门口、小区公示栏等位置常态化公开投诉举报电话、邮箱和全省物业投诉举报受理转办系统二维码。主管部门受理物业投诉实行“三三三”快速响应机制（30分钟责任到人，3小时联系相关物业服务企业拿出初步结果，3天内基本办结），全面畅通全省物业投诉举报受理转办系统和“12345”热线、群众来电、现场来访等形式的投诉受理，第一时间回应群众诉求，反馈处理结果。市、县（区）、街道（乡镇）、社区四级体系要对已办结的问题进行回访，其中：社区回访数量不少于已办结问题的50%，街道回访数量不少于已办结问题的20%，各县（区）物业主管部门回访数量不少于已办结问题的10%，市主管部门主要对投诉相对集中的问题进行回访，回访情况要建立回访台账，发现虚假办结或处理结果不满意的应重新办理。

### **六、强化物业服务降级机制**

各县（区）物业主管部门综合考量物业服务企业的投诉量、整改率、业主评价等因素，对问题多、服务差的物业服务企业，结合属地街道社区评价意见降低其物业服务等级，并同步推送发改部门降低其收费标准。

### **七、严格执行物业“红黑榜”制度**

各县（区）物业主管部门要建立物业服务企业动态“红黑榜”，每月实时调整并主动向社会公布。对信用等级评定为A级的物业服务企业，列入“红榜”名单，对信用评价结果为D级（不合格）的物业服务企业，列入“黑榜”名单。对列入“红榜”名单的物业服务企业进行公开表扬，在政策扶持、评先评优、表彰奖励等方面优先考虑。对列入“黑榜”名单的物业服务企业加强监管，连续三次被列入“黑榜”的物业服务企业，由社区组织业委会（物管会）依法解聘清退，重新选聘新的物业服务企业。

### **八、严查物业服务企业违规行为**

对物业服务企业履约不到位、违规收取业主费用、擅自利用公共部位开展经营、侵占小区公共收益等违法违规行为，住建部门要及时移交市场监管和城市管理等执法部门介入查处，加强日常工作衔接，建立会商研判机制、线索双向移送机制、处置反馈机制、物业监管和行政执法联动合力，实现齐抓共管。对发现存在行政执法程序不规范、有法不依、执法不严、不担当不作为、漠视侵害群众利益等问题的，及时移送纪检监察机

关严肃追责问责。

### **九、定期开展物业领域联合执法**

县（区）物业主管部门要主动加强与城管、公安、市场监管、规划和自然资源等执法部门之间工作衔接，协调推动行政执法向小区延伸，每季度至少开展一次联合执法，及时查处住宅小区内车辆乱停乱放、违章搭建、毁绿占绿、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。

### **十、源头治理小区“飞线”**

各县（区）要全面摸排，精准评估小区电动自行车充电需求，加大小区电动自行车棚和充电桩的建设力度，推进高层住宅电梯智能阻车系统全覆盖，疏堵结合，从源头上治理小区“飞线”。

