

中共河北省委办公厅

冀办〔2019〕46号

中共河北省委办公厅 河北省人民政府办公厅 印发《关于理顺物业管理体制机制加强新时代 城市社区治理的指导意见》的通知

各市（含定州、辛集市）、县（市、区）党委和人民政府，雄安新区党工委和管委会，省直各部门，各人民团体：

《关于理顺物业管理体制机制加强新时代城市社区治理的指导意见》已经省委、省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共河北省委办公厅
河北省人民政府办公厅

2019年8月31日

关于理顺物业管理体制机制 加强新时代城市社区治理的指导意见

为深入贯彻落实党的十九大精神，全面推进城市社区治理体系和治理能力现代化，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》（中发〔2017〕13号）部署和省委、省政府要求，现就理顺物业管理体制机制，加强新时代城市社区治理，提出如下指导意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，认真落实省委九届八次全会要求，以巩固党的执政基础、增进民生福祉为目标，聚焦群众关切，加强行业指导，推动务实创新，不断提升社区物业服务水平和居民群众满意度，努力把城市社区建设成为和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共享的幸福家园。

（二）基本原则

坚持党的领导，强化政治引领。坚持党对物业管理委员会、业主委员会（以下简称物委会、业委会）的领导，

不断增强党的政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力。强化街道、社区党组织对居民委员会（以下简称居委会）、物委会、业委会和物业服务企业的政治引领，确保新时代城市社区治理始终保持正确政治方向。

——坚持依法依规，推动试点先行。把握城市管理规律和社区治理特点，推进物业管理地方立法，推动各地立足自身资源禀赋和基础条件，运用法治思维和法治方式确定工作实施方案。因地制宜开展试点工作，逐步扩大试点范围。

——坚持改革创新，健全协调机制。对标先进经验，强化底线思维，积极推进物业管理的理论创新、实践创新、制度创新，重点构建社区党支部、居委会、业委会、物业服务企业、楼门长、综合服务站等“六位一体”的统筹协调机制，形成基层党组织领导下的社区治理新格局。

——坚持以人为本，增加服务供给。坚持以人民为中心的发展思想，聚焦特殊群体和群众关切，履行基层社会治理和基本社会服务职责，创新物业服务方式，满足居民多样化需求，不断增强居民群众对社区的认同感和归属感。

——坚持问题导向，深化协商共治。针对物业服务企业和业委会管理服务不规范、时常发生矛盾纠纷等问题，建立社区党组织领导下的多方联动机制，维护社区居民、物业服务企业和相关单位的合法权益。加强社区协商规范化建设，

不断提升协商共治的针对性、有效性，实现社区治理与物业服务管理融合协调发展。

——坚持资源下沉，强化属地责任。强化街道属地综合管理职责，发挥社区党组织的战斗堡垒作用和社区居委会的指导监督作用，整合市、区、街道三级组织资源、社会资源、人力资源，推动警务力量下沉，引导各类参与主体履行职责义务，加快形成共建共治共享的社区治理格局。

（三）总体目标。全面理顺物业管理体制机制，加强新时代城市社区治理。各设区市的城市社区加快实现业委会和物业服务企业党的组织和工作全覆盖，加快实现物委会全覆盖，基本形成规范有序的“六位一体”共建共治共享社区治理格局，居民群众的获得感、幸福感、安全感明显增强。石家庄、唐山、邢台市要发挥试点引领示范作用，2020年6月底前，建立健全物委会业委会统筹管理、人员经费保障等方面工作体制和运行机制。

二、主要举措

（一）加强物业服务企业和业委会党建工作。街道党工委要切实担负起指导社区党建工作的重要职责，充分发挥社区党组织在物委会、业委会中的领导作用，使之成为党联系群众、提升基层社会治理水平的重要力量。街道、社区党组织根据物业服务企业中的党员情况，在具备条件的物业服务

企业成立党支部；在不具备条件的物业服务企业，通过发展党员、引导物业服务企业积极招聘党员员工、选派党建指导员等方式，加强社区物业党建联建，延伸党的工作手臂。推进在业委会中建立党组织，符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业委会成员。物业服务企业党组织、业委会党组织在街道、社区党组织领导下，推动党建引领物业服务管理创新，提高服务质量，融入社区治理总体格局。坚持党建带群建原则，在业委会、物业服务企业中开展群团工作。

（二）设立街道社区两级物委会

成立街道物委会。各市辖区整合街道物业、社会事务等部门资源，成立街道物委会，由街道党工委书记兼任物委会主任，成员由区有关部门、居委会、物业服务企业、业委会、驻区单位负责人和业主代表等组成，原则上每季度召开一次会议。街道物委会主要负责协调处理辖区内物业管理重大矛盾纠纷，指导辖区社区物委会工作，组织协调辖区业主大会的成立和业委会换届工作。

组建社区物委会。社区居委会下设物委会，推选社区党组织书记兼任物委会负责人，成员由居委会、社区社会组织负责人和楼门长（居民代表）、物业管理员、社区辅警等组成，原则上每月召开一次会议。社区物委会主要负责督促业委会和物业服务企业履行职责，协调解决社区物业管理中出

现的问题，在不具备条件成立业委会或者业委会不能正常履职的小区，根据居委会的安排代行业委会职责。

增设物业管理员。社区居委会设立物业管理社工岗位，采取区聘街管社区用的方式，招聘社区物业管理员，负责查找并向街道物委会反映辖区内存在的物业管理漏洞，处置各类物业矛盾和纠纷，提出使用房屋专项维修资金建议，配合做好对物业服务企业的绩效考核工作。

（三）严格规范业委会运作与管理。完善业委会职能。业委会负责召集业主大会，选聘物业服务企业，监督其履行物业服务合同，了解业主、物业使用人的意见建议，维护业主在物业管理活动中的合法权益。在物业管理区域内，积极配合居委会依法履行自治管理职责，接受社区物委会的指导和监督。与居委会协作，配合公安机关做好社会治安等工作。规范业委会管理。社区党组织、居委会负责规范业委会换届选举工作程序，严格业委会候选人资格审查，按照国务院《物业管理条例》（以下简称《条例》）推动符合条件的居委会主任通过法定程序兼任业委会主任。注重在业委会成员中发展党员，逐步提高业委会中党员比例，将党组织设立情况纳入业委会备案要求。业委会要及时将执行业主大会决议情况、工作经费支出情况、业委会议定事项等向社区党组织报告，每年底向社区党组织述职。对拒不执行社区党组织

工作要求、侵害业主利益的业委会成员，督促其主动辞职；拒不辞职的，通过法定程序予以罢免。

（四）明确有关部门职责分工。各级政府要在政策制定、工作部署、设施建设、财力投入等方面发挥主导作用，完善机制，制定措施，落实责任，统筹推进社区治理各项工作。民政部门负责将物委会、业委会统筹管理纳入社区治理，做好相关政策研究、工作指导和协调服务；指导社区组建物委会，发挥协调监督作用，深化社区协商共治；指导无物业管理的老旧小区，依托居委会实行自治管理。住房城乡建设（房管）部门负责物业管理活动的监督管理工作；对违反《条例》规定的，依法及时进行处理（处罚）。公安机关负责将派出所警力下沉到社区，大力开展社区警务工作，协助做好社区治理。司法部门负责引导群众用法律手段解决社区物业管理矛盾纠纷。发展改革、财政、人力资源社会保障等部门要强化责任意识，搞好协作配合，共同推动社区治理服务创新。工会、共青团、妇联、残联等群团组织要发挥各自优势，主动参与社区治理和服务。

（五）强化物业服务行业监管。各级住房城乡建设（房管）部门负责依法加强对物业服务企业的监管，依托物业管理行业协会，加强行业自律管理，不断提高物业服务企业专业服务水平。完善物业管理项目考核标准，将业主满意度评

价、街道社区党组织评价纳入考核依据，物业管理项目考核结果向社会公布，接受群众监督。加强物业服务企业诚信体系建设，探索建立物业服务企业信用黑名单制度。完善物业服务企业等级评定标准体系，评定结果作为业主大会选聘物业服务企业的重要参考。对物业服务企业发生违法违规行为的，依法及时进行处理（处罚）。

（六）统筹社会服务资源供给。社区党组织负责整合社区信息、人力、资金等资源，统筹使用好各类服务阵地，组织开展多形式惠民服务活动。各单位要推动落实在职党员社区报到制度，鼓励引导机关党员参选业委会，在居住地发挥作用。深化以社区民情恳谈会、社区事务协调会为重点的协商共治机制，邀请社区党代表、人大代表、政协委员、老党员、老干部参与协商，组织群众开展互帮互助、加强自我管理，推动各方力量融入社区治理。发挥社区人民调解委员会作用，全力化解物业服务纠纷。积极探索对遭受严重心理创伤的被害人实施心理治疗、对行动不便的受害人提供社工帮助等多种司法救助方式，发挥社区社会组织和专业社会工作者的作用，以“专业社工+志愿服务”为引领，带动全体居民参与物业管理监督。

（七）加快提升基层社工队伍素质。各地要将基层社工队伍建设纳入地方人才发展规划，研究制定基层社工准入门

槛，把社区党组织、居委会成员、物业管理员等社区专职人员纳入基层社工队伍统筹管理。社区专职人员由市或区民政、组织、人力资源社会保障等部门根据工作需要设岗招聘，街道办事处统一管理，社区统筹使用。健全社区工作者职业体系，加强对基层社工的教育培训，明确相对稳定的报酬收入，支持其参加社会工作职业资格评价和学历教育，对获得社会工作职业资格的给予职业津贴。建立群众满意度占主要权重的基层社工评价机制，将考核评议结果与基层社工岗位等级调整、薪酬待遇、奖励惩戒、续聘解聘等挂钩，激发基层社工参与社区物业管理的工作热情。

（八）加强试点示范引领。石家庄、唐山、邢台市要结合区域特点、社区规模和工作实际，积极探索物委会、业委会统筹管理的改革创新工作，边试点、边总结、边完善，在全省起到示范带动作用。坚持党委、政府主要负责同志亲自抓，民政部门牵头，住房城乡建设（房管）、组织、机构编制、公安、司法等部门分工负责，研究制定工作方案，探索建立经费、人员保障机制。要坚持问题导向，围绕解决物委会、业委会统筹管理，不同类型小区治理等方面存在的问题，努力探索可学可看可复制的经验做法。

三、工作要求

（一）加强组织领导。建立省级物业管理工作会议

制度，由省民政厅主要负责同志任召集人，省住房城乡建设厅、省委组织部、省委政法委、省委编办、省公安厅、省司法厅、省财政厅等相关部门分管负责同志参加，定期召开会议，研究协调相关工作。各市和区党委、政府要把理顺物业管理体制机制、加强新时代城市社区治理纳入重要议事日程，成立相应的工作机制，加大资金保障力度，加快建立党委领导、政府主导、有关部门和群团组织密切配合、社会力量广泛参与的工作机制，确保物业服务水平得到提升，社区治理取得实效。

（二）严格责任落实。各级党委、政府主要负责同志要全面抓、负总责，亲自研究部署，亲自督导检查；分管负责同志要具体抓、专门盯，深入一线，靠前指挥，将工作任务层层分解，逐级细化，使各项工作有人具体抓、具体管。省有关部门要落实具体负责同志和责任处室，建立清单台账，指导各地做好对物业服务企业的监督管理工作。市、区政府负主体责任，研究制定物业服务企业、业委会考核实施细则，将业主满意度评价纳入考核内容，考核结果作为业委会换届重要依据。

（三）强化宣传引导。各地要利用报纸、广播、电视、网络等媒体，大力宣传理顺物业管理体制机制、加强新时代城市社区治理的重要意义、重点任务、工作措施和具体要

求，及时公告社区各类组织的职责任务、服务承诺及联动运行机制，引导居民树立正确的物业服务消费理念，增强居民的自律意识和有偿服务意识，积极营造全社会关心、支持、参与新时代城市社区治理的良好氛围。

中共河北省委办公厅

2019年9月1日印发