

安溪县住房和城乡建设局

安建函〔2026〕54号

答复类型：A类

关于县政协十三届五次会议 第135045号提案的答复

黄鸿斌委员：

《关于提升我县物业管理服务水平的建议》（135045号）收悉。现答复如下：

一段时间以来，特别是开展物业服务管理提升行动以来，我局根据各级的工作要求，积极推动我县物业服务管理工作提质增效。主要开展了以下工作：

一、关于强化党建引领，健全协同治理体系建议方面

一是立足党建赋能基层治理主线，依托制度建设夯实小区治理根基。我局牵头先后出台了《党建引领物业融入基层治理三年行动方案》《安溪县推进社区物业服务管理提升工作三年行动方案》，厘清住建、社区、物业、业委会等各方权责，确保全县小区物业管理不缺位。目前我县“三有”物业企业党组织覆盖率100%；住宅小区党组织覆盖率100%；已成立业委会

137个，业委会组建率从2024年1月的52.87%提升至97.86%，完成32个老旧小区业委会规范化组建，实现党组织优势与基层治理深度融合。**二是**固化四方联动会商机制。落实处级党员领导挂钩包片制度，29名处级干部全覆盖挂钩56个村(社区)，每季度列席小区物业联席会议；推动各有关乡镇定期常态化召开社区党组织、小区党支部、物业服务企业、业委会(业主代表)四方联席会，就地化解物业矛盾。截至2026年3月底，已召开社区党建工作协调委员会会议221场次，议定项目498个，化解矛盾纠纷112条。**三是**建强红色业委会队伍。实施业委会履职常态化考评，2026年完成首轮履职综合评价。依法推进规范改选与换届工作，推动村(社区)“两委”成员按程序兼任业委会委员，实现小区党支部与业委会双向进入、交叉任职，全县“红色业委会”105个，占比从2024年1月的56.1%提升至76.64%。

二、关于规范服务标准，推动质价精准匹配建议方面

以地方规范为标尺，从合同、公示两端发力实现服务与收费匹配。**一是对标落地市级物业服务地方标准。**严格执行《住宅物业管理服务规范》(DB3505/T17-2024)，督促全县各小区对照分级标准细化管理细则，实现物业服务全流程有据可依、依规管控。**二是统一规范物业服务签约管理。**全域启用标准化物业服务示范合同文本，锚定服务内容、分级标准与收费边界，提前介入物业费调价指导，严守质价相符原则。**三是做实信息**

公开与业主监督。全县 142 个住宅小区全部配齐“一箱二牌三栏”公示载体，常态化公示服务清单、收费明细、公共收益、公摊费用、维保支出等关键信息；全面推行“业账社审”制度，搭建 142 个小区业主监督微信群，21723 名业主在线参与日常监督。

三、关于创新监管机制，强化行业规范约束建议方面

构建星级考评+动态巡检+失信惩戒三位一体监管体系。一是实施物业小区星级评定。委托第三方机构，联合乡镇、村社开展 2025 年度小区星级考评，已评出五星小区 6 个、四星 46 个、三星 71 个、一星 1 个、不定星 7 个，考评结果纳入物业招投标、评优评先重要参考。二是常态化开展动态督查。按季度采取实地抽查、投诉溯源、多部门联合检查等方式滚动督导，对问题小区限期整改、跟踪销号。三是健全失信惩戒退出机制。对连续评级不合格、侵占业主权益、安全履职缺位的物业企业依法清退。累计约谈物业负责人 35 名、小区项目经理 55 名，通报批评违规企业 27 家，8 家企业予以信用扣分，督促解聘不合格项目经理 25 人，清退履约缺位物业项目 8 个并协助业主重新选聘服务商。

四、关于畅通诉求渠道，高效化解矛盾纠纷建议方面

闭环处置群众诉求，推动矛盾源头化解、基层终结。一是规范诉求闭环处置流程。依托四方联席会议，统筹 12345 政务热线、信访来访、物业投诉直通车等各类诉求渠道，建立“受

理-转办-办理-反馈-办结”全链条闭环管理，力争物业纠纷小事不出小区、大事不出社区，做到群众诉求件件落地反馈。二是推动司法资源下沉小区。全县小区全部设立专属调解室，落实法官、检察官、警官、律师“三官一律”驻点服务，依托诉调对接平台、业主接待日制度，把矛盾化解在一线。三是常态化普法宣传。借助主管部门、物业行业协会及社区宣传阵地，普及物业管理法规、业委会权责、业主权责，培育“付费享服务、共建共管家园”契约意识，全县物业缴费率稳步提升。

五、关于赋能数字转型，提升智慧服务效能建议方面

依托省级数字化平台+小区智能改造，提升物业服务精细化水平。一是用好“闽物业”数字化管理平台。依托闽政通APP实现平台一网通行，业主可通过“随手拍”功能一键上报环境卫生、设施故障、消防安全等问题，物业项目经理将及时处置反馈，业主还能对处理结果进行满意度评价，平台同步开放公共收益查询、隐患排查、企业信用公示等功能。以物业服务质量提升工作为契机，同步引导物业企业落地智慧工单、智能门禁、智慧停车等数字化设施，升级小区便民服务。二是推进特种设备智能化改造。配合市场监管、消防部门加快电梯、消防设施智能监测终端布设，筑牢设施安全底线。

六、关于加强队伍建设，夯实行业发展基础建议方面

分层分类开展系统化培训、评优激励，全方位提升从业人员素养。一是组织一线物业人员专项培训。统筹开展物业安全

管理、消防实操、安保规范、物业管理条例、服务礼仪等专项培训，覆盖保安、运维、项目管理员等一线岗位。二是开展基层治理骨干专题研学。联合县委组织部面向社区书记、业委会成员、小区党务工作者开展授课教学、以案释法培训，明晰履职边界，提升基层自治能力。三是健全正向激励机制。每年组织行业评优表彰，设置分级奖励，营造争先创优良性行业氛围。

下一步，我局将持续以物业服务质量提升行动为抓手，聚焦短板弱项，狠抓落地见效，不断健全管理体系、提升服务品质、强化监管效能，全面推动我县物业管理服务水平再上新台阶，切实增强群众获得感、幸福感、安全感。

领导署名：谢景清

联系人：史建阳

联系电话：0595-23287691

安溪县住房和城乡建设局
2026年6月4日

（此件主动公开）



抄送：县政协提案委；县政府督查室。

安溪县住房和城乡建设局办公室

2026年6月4日印发
