

白银市白银区人民政府办公室文件

白政办发〔2021〕42号

白银市白银区人民政府办公室 关于印发《白银区住宅物业管理服务水平和效能提升年活动实施方案》的通知

各乡镇人民政府，街道办事处，区直各部门、区属各单位，驻区各企事业单位：

《白银区住宅物业管理服务水平和效能提升年活动实施方案》已经区政府第61次常务会议研究同意，现予印发，请按照要求认真抓好落实。

白银市白银区人民政府办公室

2021年6月8日



白银区住宅物业管理服务水平和效能提升年 活动实施方案

为认真贯彻落实住房和城乡建设部等十部委联合发布的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)、甘肃省住房和城乡建设厅等十部门《关于印发〈甘肃省住宅物业管理服务水平和效能提升年活动方案〉的通知》(甘建房〔2021〕77号)、甘肃省住房和城乡建设厅等六部门《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务试点工作的实施意见》(甘建房〔2021〕76号)、白银市住房和城乡建设局等十三部门《关于印发〈白银市住宅物业管理服务水平和效能提升年活动实施方案〉的通知》(白建发〔2021〕117号)文件精神,进一步加强住宅小区的物业管理,深入推进物业管理和基层治理深度融合,结合白银城区实际,制定本实施方案。

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,认真贯彻落实党的十九大和十九届四中、五中全会精神,全面落实《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《甘肃省物业管理办法》等法律法规,加快物业服务行业的发展,推动物业服务向高品质和多样化升级,满足人民群众不断增长的美好居住生活需要,及时化解物业管理领域矛盾问题,促进全区物业行业社会化、市场化、专业化、规范化发展,逐步实现全区物业管理全覆盖、人性化、高质量。

二、主要解决问题和需要实现的目标

主要解决的问题：一是加强党对物业管理的领导；二是物业管理与社会治理充分结合的问题；三是业委会治理结构优化的问题；四是提高物业服务质量的问題；五是健全物业服务监督机制的问题；六是规范依法经营的问题；七是打掉个别物业企业的“匪”气，全面树立物业企业的正气；八是解决“老旧小区”、国有企业职工家属区物业服务开展难、收费难的问题。

通过开展物业管理服务提升年活动努力实现“六个明显变化”。即：各职能部门、相关单位工作积极性和主动性明显增强；物业企业管理能力和服务质量明显提升；业主自治管理意识和能力明显提高；住宅小区居住环境和生活空间明显改善；物业管理存在的热点和难点问题得到明显治理；人民群众物业服务满意率明显增长。

三、主要任务

（一）完善基层治理体系，提高基层治理能力

1. 构建党建引领居民小区治理机制。构建“街道党组织-社区党组织-小区党组织”三级架构，形成“小区党组织+业委会+物业服务企业”三方联动格局。强化街道社区党组织对小区党组织和业主委员会的政治引领，推动小区党组织书记或成员通过法定程序兼任业委会主任或成员，推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。理顺社区党组织和居民委员会、物业服务企业之间的关系，引导督促小区成立业主委员会或自治管理委员会。把党组织的领导全面植入小区业主管理规约、

业主大会、业委会议事规则。

2. 加强物业服务企业党组织建设。指导符合条件的物业服务企业通过单独建、联合建、挂靠建等方式建立党组织，推动党建引领提升物业服务质量和水平，引导物业服务企业积极参与街道社区党组织领导下的多方联动机制，提升服务质量，将物业管理融入社区治理总体格局，成为党组织联系服务群众的重要触角和抓手。

3. 落实街道属地管理责任。街道要建立健全居住社区综合治理工作制度，明确工作目标，及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。鼓励街道建立物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接。突发公共事件应对期间，街道指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

4. 推动城市管理服务向居住社区延伸。依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，及时查处物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违规饲养动物、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。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备

的维修、养护和更新责任。依托社会治安防控体系建设，各乡镇、街道和各相关部门要进一步扩大视频监控覆盖面，整合视频监控资源，确保在 2021 年 12 月前完成 167 个物业小区共计 8219 路视频监控 90%的接入任务，切实提升在城市管理、生态环境、应急管理等方面的应用能力。

5. 构建部门联动的物业管理工作机制。建立物业管理工作联席会议制度，由物业管理区域所在地街道办事处(乡镇人民政府)负责召集，住建、行政执法、公安、市场监管、应急等相关职能部门和水、电、气专营单位参加，定期协调处理物业管理与社区管理相关问题。构建人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的物业服务纠纷调解工作模式，完善区、街道、社区三级物业管理投诉受理和调解制度，力争将物业管理中的矛盾纠纷发现在社区，解决在基层。

(二) 完善自治管理体系，确保运行规范有序

6. 积极引导成立业主委员会。街道办事处应加大宣传力度，广泛发动居民群众的积极性，通过新闻媒体、民情 QQ 群、微信群、电子显示屏、小区宣传栏及宣传资料等方式大力宣传物业管理法律法规，引导住宅小区成立业主大会和选举业主委员会，明确业主的责、权、利关系，树立业主的主人翁意识，促进广大业主维护自身合法权益。

7. 优化业主委员会人员配置。街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提

高业主委员会成员中党员比例。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。区物业主管部门与各乡镇、街道要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

8. 充分发挥业主委员会作用。业主大会可根据法律法规规定，通过议事规则和管理规约约定，授权业主委员会行使一定额度内业主共有部分经营收益支出使用决策权力。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻。对多次催交仍拖欠物业费的业主，可根据管理规定的相应措施进行催交。对恶意拖欠物业费的问题，可联系街道办事处与司法部门和中国人民银行共同探索方式方法，将其纳入个人信用记录的办法。

9. 规范业主委员会运行。业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织和居民委员会。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。探索建立业主委员会换届审计制度。

10. 加强对业主委员会的监督。业主委员会每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，街道应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，

严重损害业主权益的，街道指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为的查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

（三）明确物业服务企业责任，提升物业管理服务水平

11. 提高物业服务管理全覆盖。进一步理顺物业管理服务体制，实现物业管理重心下移。各单位职责明确，形成政府强力主导，部门齐抓共管，社会广泛参与的综合监管长效机制。同时，加快物业管理市场化进程，不断提高全区物业管理整体水平。对全区的现有商品住宅小区，全面推行星级管理，实现优质服务，打造更多高标准、高水平的物业管理项目。对国有企业职工家属区“三供一业”维修改造完成的小区，按照分离移交协议，由区国资中心指定国有物业企业进行服务管理。具备条件的，推行星级物业管理。对不具备条件的，由街道社区负责实行简易物业管理，实现保洁，保安，保序。同时，着力培养居民物业服务消费意识，不断优化提高物业服务质量，逐步破解物业费收取难题，建立长效管理机制，实现我区物业管理服务全覆盖。

12. 提升物业服务质量。物业服务企业要健全服务质量保障体系，建立服务投诉快速处理机制，加强人员车辆管理，保障消防通道畅通，加大消防投入（微型消防站、灭火器、组织演练），定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目。发挥物业行业协会作用，编制物业服务标准，规范从业人员

行为。支持物业服务企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化经营，提升整体服务水平。

13. 规范物业服务收费标准。健全住宅小区物业管理标准体系，根据白银区发展和改革局开展的物业企业成本价格监审工作结果，结合《白银区普通住宅物业服务星级测评工作实施方案》要求，区住房保障事务中心应会同区发展和改革局、区市场监督管理局和街道、社区工作人员按照基础管理、物业共用部位与共用设施设备管理服务、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护、社区文化建设六个方面对应的服务标准进行现场星级测评。普通住宅物业服务由高到低分为四个等级，四星级最高、一星级最低，星级服务等级越高，对应的物业服务收费基准价标准越高。

14. 提升物业服务行业人员素质。区财政局每年列支一定经费，由区住房保障事务中心组织街道、社区、物业企业人员开展相关业务培训。鼓励物业服务企业组织员工开展职业技能等级认定、职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平，引导物业服务企业健全薪酬和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲置房屋用于员工住宿，符合条件的员工优先纳入住房保障范围。组织开展最美物业人宣传评选活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

（四）强化物业服务监督管理，促进物业行业健康发展

15. 严格执行物业管理招投标制度。各乡镇、街道主导执行前期物业管理招投标制度，区物业管理部门履行监管职责，支持

优质物业服务企业扩大市场份额，全力打造公开、公平、公正、优胜劣汰的物业管理市场。业主大会决定重新选聘物业服务企业的，选聘标准、服务内容和价格等均由业主大会确定。提倡业主委员会在业主大会授权下组织公开招投标，逐步建立既有住宅小区选聘物业服务企业实行公开招投标制度。

16. 建立健全物业服务企业资质和信用管理体系。各乡镇、街道要根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道等相关单位的意见等情况，实施信用综合评价，依法依规公开企业信用记录和评价结果。依据企业信用状况，由区住建局和市场监管部门对物业服务企业进行信用等级划分（优秀、良好、合格、不合格），实行分级分类监管。强化信用信息在前期物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

17. 对物业服务企业实行动态考核。区物业主管部门要会同街道、社区开展经常性物业服务质量专项检查活动，对存在问题的物业服务企业，约谈物业服务企业法定代表人或负责人，下发书面整改通知书，责令限期整改。对表现较好的企业记入诚实信用档案并列入“红名单”，给予通报表扬；对服务不好、投诉较多又不及时整改的，记入诚实信用档案并列入“黑名单”，向社会公布。

18. 推进行业协会建立进程，引导行业自律。加快推进白银区物业服务行业协会建立进程，充分发挥协会桥梁纽带作用，引导行业自律，加强行业标准制定，不断规范从业行为，开展创先争优活动，强化专业培训和学习交流，不断提高行业人员素质和

能力，培育引导优质物业企业做大做强，示范带动引领行业高质量发展。

19. 建立服务信息公开公示制度。物业企业应严格履行《白银市物业管理办法》及与业主签订的《物业服务合同》，在物业主管部门和街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业企业不得收取公示收费项目以外的费用。

（五）规范维修资金使用和管理

20. 提高维修资金使用效率。优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金；尚未产生业主委员会的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。因消防、电梯等紧急事项使用维修资金的，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用情况。探索维修资金购买电梯安全责任保险事宜。

21. 健全维修资金管理制度。提高维修资金管理机构专业化、规范化管理水平。采用公开招标方式，综合存款利率、资产规

模和服务效能等因素，择优确定专户管理银行，控制专户管理银行数量。探索委托专业机构运营维修资金办法，提高资金收益水平，并将收益分配给业主。加快维修资金管理信息系统建设，方便业主实时查询。每年披露资金管理和使用情况，接受社会监督。加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行为。

22. 加大维修资金归集力度。推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。续交和未归集专项维修资金的住宅小区，其专项维修资金的收缴，成立业主委员会的，由业主委员会委托相应的物业服务企业代收归集；尚未成立业主委员会的，区住房保障事务中心在征得占总人数三分之二以上的业主同意后，委托相应的物业服务企业代收归集。住宅及非住宅用房每月按 0.2-0.3 元/平方米的标准交纳。

（六）鼓励物业创新服务，推动发展生活服务业

23. 建立物业管理服务平台。在统一物业管理服务规范的基础上明确数据共享标准，促进物业服务行业资源整合，努力推动物业发展线上线下社区服务业。运用物联网、大数据、人工智能等先进技术，实时记录物业服务动态信息。对物业服务基础资料和档案进行全面数字化。支持物业服务企业联合建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，降低平台建设运营成本，提高服务资源整合能力。引导各类智慧物业管理服务平台加强与电商、科技、

金融、快递等第三方平台互联互通，实现资源对接、互补。利用智慧物业管理服务平台对物业服务企业及其从业人员进行信用信息收集、整理和利用，加强信用管理和信用评价，规范物业服务企业经营行为。

24. 提升设施设备智能化管理水平。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集。建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范，实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督。各物业服务企业配合公安部门完成智慧小区建设，以公共安全视频图像信息交换共享平台为核心，整合全区物业住宅小区视频监控资源，进一步扩大视频监控覆盖面，实现物业住宅小区公共区域视频图像资源的联网共享。

25. 促进线上线下服务融合发展。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。

四、时间步骤

（一）动员部署阶段（2021年5月10日—5月25日）。动员相关部门、单位和物业服务企业行动起来，明确活动意义、目标、内容和阶段性工作安排，全面启动物业服务质量提升活动。各有

关部门、各物业企业要根据实际，制定相应工作方案，明确工作任务，确保提升年活动落地落实。

（二）组织实施阶段（2021年5月26日—11月30日）。各有关部门根据工作职责，指导物业企业按照工作方案、相关法律法规规定、物业服务合同、服务标准开展工作，切实完成25项任务，积极培育品牌企业和优秀示范项目，发挥示范带头作用。物业行业主管部门要加强日常检查监督指导，保证活动顺利开展。

（三）检查验收阶段（2021年12月1日—12月15日）。结合25项主要任务要求，以街道为单位对每个小区进行验收，对不达标的小区，限期整改；对落实不力、效果不佳、拒不整改的物业企业在星级评定中予以降级处理。

（四）总结巩固阶段（2021年12月16日—12月31日）。择机召开总结大会，表彰奖励一批示范小区、先进单位和个人，巩固活动成果，建立长效机制。通过实施奖优罚劣制度，鼓励社会责任感强、服务质量优、业主信赖、诚信经营的优秀企业发展，积极培育公平竞争、诚实守信的物业市场环境，推进物业行业健康发展。

五、工作保障

（一）加强领导，精心组织。由区住建局负责协调，街道办事处（乡镇人民政府）具体落实物业管理属地管理职责，相关职能部门按照各自职责密切配合，切实做好住宅小区物业管理相关工作。

（二）强化宣传，营造氛围。加大物业管理政策法规的宣传

力度，引导业主自觉遵守国家法律法规，树立正确消费意识、社会公德意识和维护公共秩序意识，依法有序参与小区日常活动，营造小区发展良好环境。加大对业主委员会的组建指导和监督管理工作力度，健全业主委员会自我管理、自我服务、自我约束机制，规范业主委员会的行为。

（三）统筹兼顾，全面实施。紧紧围绕活动重点内容，统筹安排，协调推进，确保此次活动覆盖所有住宅小区，并在本辖区内组织现场观摩和经验交流，对好的做法和经验，及时总结推广。区住建局要适时组织召开全区现场会进行观摩交流学习。

（四）完善制度，建立机制。各相关部门要结合此次活动，督促物业服务企业建立健全公开公示、服务承诺、标准管理、平台运行等规章制度，建立以业主为中心的管理机制，真正做到文明服务、规范服务，树立物业服务行业文明和谐新形象。

附件：白银区住宅物业管理服务水平和效能提升年活动领导小组成员名单及职责分工

附件

白银区住宅物业管理服务水平和效能提升年 活动领导小组成员名单

- 组 长：** 冯树川 区委常委、区政府副区长
李国庆 区委常委、区委统战部部长
王双虎 区委常委、区发改局局长
- 副组长：** 罗继刚 区住房和城乡建设局局长
曾贤军 区市场监督管理局局长
狄国伟 白银区政法委常务副书记
- 成 员：** 王定刚 市政工程管理处主任
刘 弘 市园林局局长
王世有 区工信局局长
吴志明 区财政局局长
张世祺 区司法局局长
张国凯 区人社局局长
李子和 区商务局局长
窦国锋 区卫健局局长
魏滋邦 区应急管理局局长
李存才 区审计局局长
李积明 区城管综合执法局局长
李宝平 白银市公安局白银分局副局长

齐宝刚 区国资中心主任
冯春林 区环卫局局长
麻晓东 市生态环境局白银分局局长
吕宜轩 区融媒体中心主任
张维峰 人民路街道办事处党工委书记
罗继安 公园路街道办事处党工委书记
许立龙 四龙路街道办事处党工委书记
苏晓军 工农路街道办事处党工委书记
张志生 纺织路街道办事处党工委书记
李晓成 武川乡党委书记
李国梅 强湾乡党委书记
陶明良 人民路街道办事处主任
蔡衡山 公园路街道办事处主任
李德钢 四龙路街道办事处主任
陶鸿平 工农路街道办事处主任
李武学 纺织路街道办事处主任
曾朝俊 王岷镇人民政府镇长
魏军邦 强湾乡人民政府乡长
郝杰 武川乡人民政府乡长
张彦梅 区发改局副局长
吴有春 区住房保障事务中心主任
耿志伟 白银区消防大队大队长

领导小组下设办公室，设在白银区住房保障事务中心，负责

处理领导小组日常工作，办公室主任由吴有春同志兼任。领导小组成员如有变动，由接任工作的同志自动替补，不另行文。

职责分工：

区住建局：（1）宣传、贯彻、执行国家和省、市、区物业管理法律法规和相关规定，制定全区物业管理的配套政策，指导、监督、考核县（区）物业管理工作；（2）对全区物业服务企业实行行业管理，负责组织全区物业服务企业动态考核和动态管理工作，以及物业服务企业诚信体系建设、物业服务星级评定工作；（3）负责全区保障性住房的住宅专项维修资金的缴存、管理和指导、监督工作；（4）指导白银区物业管理行业协会组织成立及运行工作；（5）负责网民留言、市长热线投诉分派处理及群众信访工作；（6）负责全区物业管理相关数据资料的收集整理、建档和汇总工作。

区市场监督管理局：负责监督和规范物业企业经营行为，依法查处无照经营、损害消费者合法权益以及物业企业违规收费行为，负责特种设备安全监察、督查等工作。

区发改局：负责研究制定物业服务收费政策，建立物业服务与收费质价相符的市场价格机制，做好物业服务收费备案和核定工作。

区政法委：负责组织协调、指导物业公司社会治安综合治理工作。

白银市公安局白银分局：负责辖区物业管理区域内安全防范

工作及视频监控联网整合工作的技术指导。物业管理小区应当建立社区警务室，与物业服务企业建立治安联防机制，指导和督促物业服务企业完善小区技防系统和各项安全防范制度和措施，确保小区安全；公安（交警）负责协调处理小区内车辆刮擦、毁损等矛盾纠纷。

市政工程管理处：负责物业小区周边市政设施的新建及维护。

区人社局：负责物业服务企业职业技能等级认定工作。

市园林局：负责监督、指导物业服务企业做好小区内的绿化养护工作。

区工信局：负责物业小区内“三线”整治工作。

区财政局：负责街道、社区、物业服务企业人员开展相关业务培训的资金保障。

区卫健局：负责监督、指导物业服务企业卫生预防、卫生应急、卫生防疫和各类突发公共卫生事件的医疗卫生救援等工作。

区应急管理局：负责指导、监管物业服务企业的安全生产工作，物业管理区域内锅炉、电梯等特种设备的监督管理，确保共用设施安全；督促、监督物业服务企业对消防设施进行及时维护保养，确保完好有效，确保消防通道畅通。培训物业管理人員，普及消防知识，指导物业服务企业义务消防队伍建设。

白银区消防大队：负责监督、指导物业服务企业做好消防设施设备的维保工作，负责建立健全消防安全考核制度，每年对物业服务企业进行考核，将考核结果通报物业管理行政主管部门、工商行政管理部门，并以适当的方式向社会公开。

区审计局：负责做好国有物业企业的财务审计工作。

区城管综合执法局：负责查处物业管理区域内擅自设置户外广告、违章搭建、建筑施工现场噪声污染等违规行为；负责物业管理区域内流浪狗、流浪猫的管理。

区司法局：负责监督、指导物业服务合同、业主规约等相关法律文书的签订。

区国资中心：负责国有物业企业日常服务管理的监督、指导。

区环卫局：负责对物业小区内的生活垃圾日产日清，监督物业企业做好物业管理区域内的城市市容和环境卫生管理工作。

市生态环境局白银分局：负责查处物业管理区域内违章排放污水、烟尘、噪声、油烟等违法违规行为。

区融媒体中心：负责做好物业管理服务水平和效能提升年活动的宣传报道。

各乡镇、街道：（1）宣传、贯彻、执行国家和省、市、区物业管理法律法规和相关规定，依法规范辖区内物业管理行为；（2）负责辖区内物业管理区域划分和备案工作，对需要调整的物业管理区域进行重新划分；（3）负责辖区内物业服务企业诚信体系建设资料收集、认定，配合物业主管部门开展星级评定等工作；（4）负责辖区内采用招投标方式选聘物业服务企业的组织、监督工作；（5）负责辖区内住宅室内装饰装修工作的指导、监督，查处装饰装修违法违规行为；负责装饰装修活动中投诉处理、协调工作；（6）负责辖区内物业管理信访、投诉的协调处理工作；（7）指导辖区内业主大会、业主委员会的组建、换届工作，负责业委会

员会的备案工作；（8）指导、监督、检查辖区内物业服务企业的日常服务工作，查处违规行为；（9）负责辖区内物业管理权更迭时的指导监督工作；（10）负责指导物业服务企业《物业服务合同》（含前期合同）的签订，监督指导服务收费标准公开、透明；（11）协调物业服务企业与社区建设的关系，处理物业管理相关部门、相关单位、业主委员会与物业服务企业之间的矛盾纠纷，及时查处物业管理活动中的各类违法违规行为；（12）负责辖区内住宅小区业主诉求的收集、矛盾纠纷的排查工作，建立社区专干、物业服务企业、业主委员会“三位一体”的矛盾化解机制，及时化解物业管理矛盾纠纷；（13）指导协助物业服务企业开展和谐社区建设工作，做好文明城市、卫生城市、园林城市创建工作，建立小区文明志愿者工作站；（14）配合公安部门做好物业服务住宅小区内的视频监控联网整合工作。