

安徽省物业管理协会

开展物业管理服务提升“百日攻坚行动” 方案

（编者按：《安徽省住宅物业管理服务提升行动倡议书》业经2023年9月8日安徽省物业管理协会第二届理事会第五次全体会议审议通过，现予以发布。）

各会员单位：

为了响应省住房和城乡建设厅“民有所呼、我有所应”工作机制，落实安徽省住宅物业管理服务提升行动部署会精神，全面推进“皖美红色物业建设”和物业领域矛盾纠纷源头治理，安徽省物业管理协会拟决定联合各市物业协会于2023年9月15日至12月31日集中开展物业管理服务提升“百日攻坚行动”。

一、目标任务

对全省物业管理“大排查、大整治、大提升”工作进行再督促、再推进、再落实，聚焦解决思想认识问题、群众满意度问题、工作体制机制问题以及物业管理共性问题，纵深推进物业管理服务提升行动，实现“服务意识、服务水平、业主满意度”三个明显提升，业主投诉明显下降。

二、工作举措

（一）深入排查。各物业服务企业要进一步完善部门联动协同、分级负责机制，全面梳理排查物业服务领域存在的突出问题。一是**强化服务意识，注重文明礼仪。**强化合同履行意识和责任意识，引导物业服务企业树牢‘业主至上’理念，不断提升从业人员综合素质，增强服务的主动性，在提高服务标准和服务品质上下功夫，用心用情、做精做细服务项目；不断提升从业人员文明素养和文明礼仪训练，引导员工带头践行文明公约、行为规范，倡导文明风尚，规范文明行为，营造文明宜居氛围；二是**加强环境及安全管理。**加强环境卫生管理，特别是卫生死角清理，引导垃圾分类投放，保持垃圾桶点洁净；强化绿化管理，定期对绿化带、景观树木进行修剪，杜绝绿色景观斑秃、擅自破坏或侵占公共绿地、毁绿种菜现象；开展小区楼道堆物清理，进行楼梯过道、房屋屋顶、架空层、地下车库等公共区域的堆积物全面清理；开展管理区域“牛皮癣”非法小广告治理，加强小区出入口管理，杜绝非法小广告进入小区，要加强巡查，发现张贴小广告行为及时处理；引导业主树立文明养犬意识，户外溜犬使用束犬链（绳）牵领，规范业主文明养犬行为，保障广大居民健康和人身安全；三是**规范公共部位管线管理。**强、弱电管线布置规范美观，杜绝私拉乱接、飞线充电等现象；四是**加强物业管理区域安全隐患排查。**集中力量对所管物业项目内的消防、电梯、水电气管道等公共部位进行专项安全

检查，对围墙、单元门、公共区域防盗网、闭路监控系统，门禁对讲系统等安全防范系统进行全面检修；对排水管网、窨井盖、化粪池要认真进行疏通、清淤。

（二）快速响应。关注业主美好生活诉求，建立业主投诉快速响应机制，定期开展“业主恳谈会”、“设施设备开放日”，听取业主意见建议。定期开展业主满意度调查，及时解决群众所需所急、回应群众所期所盼。

（三）服务承诺。组织物业企业签订服务质量承诺，结合安徽省“皖美红色物业建设”与专项整治行动工作要求，制定任务清单，形成问题清单、责任清单、整改清单，对排查整治范围、整改目标及重点任务进行安排部署，明确各阶段工作任务，明确责任人、整改时限，至12月31日前，全省物业服务企业开展“服务项目投诉，企业内部解决”的承诺，并制定完善服务项目投诉企业内部解决办法和机制。

（四）落实倡议。各会员单位要认真落实《安徽省住宅物业管理服务提升行动倡议书》和《关于进一步做好物业管理区域相关安全防范工作的通知》的要求部署，积极参与到专项整治行动中，持续掀起“再排查、再整治、再提升”热潮。

（五）组织督查。省物业管理协会组织专家配合省住房和城乡建设厅开展物业管理服务专项督查，重点督查主管部门反馈的业主投诉量大的会员单位。各地市物业协会，根据实际情况，组织专家协同省协会开展物业服务专项督查。

（六）奖惩机制。根据全省物业管理服务提升行动落实情况，建立奖惩机制，对行动迅速、工作扎实、提升效果显著住宅项目或物业服务企业给予政策扶持和物质奖励，选树一批典型，加大宣传力度，形成示范和辐射作用；对工作推进不力、业主意见较大的住宅项目、企业进行曝光，并配合主管部门给予通报，同时强化考核引导，纳入年度考评表彰。

（七）清退机制。省物协将依据《安徽省物业管理协会章程》和《会员管理办法》的规定，对不合规经营或者影响协会声誉和行业形象的会员企业给予会员降级或清除处理。

