永昌县人民政府办公室文件

永政办发〔2026〕61号

永昌县人民政府办公室
关于印发《永昌县加强物业服务管理“五定”工作机制（试行）》的通知

有关乡镇人民政府，县政府有关部门、单位：

《永昌县加强物业服务管理“五定”工作机制（试行）》已经县政府常务会审议通过，现印发给你们，请结合实际认真抓好贯彻落实。

永昌县人民政府办公室

2026年9月1日

永昌县加强物业服务管理“五定”工作机制（试行）

为全面提升永昌县物业管理水平，推动我县物业服务管理工作逐步向法治化、制度化、规范化方向发展，切实保障业主和物业服务企业的合法权益，促进社区治理与物业服务深度融合发展，营造和谐宜居的小区环境，依据《金昌市物业管理条例》，结合我县物业管理工作实际，制定物业服务管理“五定”工作机制。

一、三个突出定体系

（一）突出政治引领。深入推进党建引领物业管理，全面提升基层党组织的领导力，严格落实基层党建工作责任制，提升抓党建、抓治理、抓服务的能力；坚持把党建引领作为基层社会治理的“主心骨”，聚力打造党员先锋岗、党员先锋队，高标准打造“红色网格”“红色物业”治理载体，探索构建党建领航、多方联动的物业管理新格局，针对物业管理中的重点、难点问题，如小区环境整治、物业费调整等，联合社区、物业、业委会、业主代表共同会商，研究解决方案，凝聚治理合力。

（二）突出组织引领。完善党组织统一领导的基层治理组织架构，推动党的组织和工作向小区、楼栋、管理网格等治理单元延伸，向业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业等治理主体覆盖；通过法定选举、聘任程序，推动符合条件的党员担任业主委员会、物业服务企业党组织负责人，确保依法把党的领导和党的建设有关要求写入各类组织章程；大力开展业主委员会、

物业服务企业党组织覆盖攻坚行动，采取单独组建、区域联建、行业统建等方式，推进党的组织应建尽建；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，加强社区物业党建联建，延伸党的工作手臂。将红色物业建设、物业企业党建覆盖情况纳入物业信用评价体系。

（三）突出思想引领。基层党组织要强化理想信念教育，针对物业服务现状与群众诉求存在的差距，持续强化党建引领作用，培育多元主体有序协同参与物业管理的共同体意识，牢固树立共建共治共享的共同体理念；要增进思想引领情感认同，提升群众参与意识，提升群众参与基层治理、小区物业管理的主动性，引导物业从业人员换位思考，站在业主角度优化服务；思想引领要与解决实际问题相结合，用社区群众喜闻乐见、通俗易懂的文化活动和传播方式开展理论宣讲，从群众最关心、最直接、最现实的利益问题出发，梳理物业管理领域群众反映强烈的突出问题。

二、四个靠实定职责

（一）靠实部门责任

县住建局：建立物业服务企业信用评价、等级评定机制，定期开展信用评价和等级评定工作，评价结果向社会公布，为业主选择优质物业服务企业提供参考。加强对物业招投标、承接查验、退出交接的全过程监督。制定监督检查计划，对物业承接查验资料完整性、退出交接手续规范性进行检查。依法查处物业管理区域内违法违规行为。

县发改局：普通住宅物业收费执行政府指导价，县发改局会

同住建部门定期开展市场调研，根据成本变动等因素，适时调整政府指导价标准。实行市场调节价的，由业主与物业服务企业协商约定服务内容与收费标准，写入物业服务合同。制定住宅小区机动车停放服务收费办法。

县市场监督管理局：对物业服务企业违反市场监管法规的经营行为（含无照经营）依法查处，厘清住宅小区电梯等共有特种设备使用责任主体，督促物业服务企业依法履行特种设备使用安全主体责任。

县自然资源局：审查物业管理区域物业服务用房的规划情况，在规划方案中明确公共配套设施的位置和规模，为物业管理区域内违反规划情况的界定提供技术支持；审定物业管理区域公共配套服务用房的规划情况、权属归属及服务区域，按照国家有关法律法规规定，在不动产登记时明确公共配套设施的不动产权属。

县公安局：负责指导物业小区治安秩序管理，依法处置高空抛物、噪声扰民、违规养犬等违法行为，做好邻里矛盾纠纷调处指导工作，督促物业落实安防巡查、监控运维。

县消防救援大队：开展住宅小区消防安全业务指导，查处占用消防通道、损坏消防设施、堵塞疏散通道等行为，组织物业开展消防培训与应急演练，配合相关部门做好违法行为查处工作。

（二）靠实乡镇责任。指导和督促成立业主大会，选举业主委员会，对难以成立业主大会、业主委员会的住宅小区，组建物业管理委员会。在组建过程中，严格按照规定程序，选拔热心公益、责任心强的业主代表参与，在有条件的乡镇设立物业纠纷调

解小组，配备专职调解员，及时调处物业矛盾纠纷。物业服务企业退出且暂无续聘物业服务企业的，由乡镇统筹落实应急物业服务，应急服务相关费用由全体业主承担，同步指导小区选聘新物业服务企业。

（三）靠实社区责任。指导、组织业主大会筹备和业委会选举，确保程序合法、公开公正。加强对业委会履职情况的监督，定期组织业委会成员培训，提升其业务能力。每年至少组织供水、供电、供气、供热等专营单位、物业服务企业、业委会召开联席会议，协调解决共用设施设备管护矛盾，明确各方责任和义务，确保设施设备正常运行。

（四）靠实企业责任。物业服务企业严格履行物业合同约定服务事项，供水、供电、供气、供热等专业经营单位，在接收物业管理区域内专业设施设备后，严格按照《金昌市物业管理条例》第五十五条规定，负责物业管理区域内相关设施设备（业主自行增加的设施设备除外）的维修、养护和更新；相关维修、养护、更新费用由专业经营单位承担，纳入其经营成本，不得转嫁给业主；通信经营单位按照行业相关规定履行对应设施管护责任。专业经营单位拒不履行管护义务的，由县住建局函告其行业主管部门，由行业主管部门开展约谈、通报，责令限期整改；逾期不改的，依法依规追究相关单位责任。

三、四项规范定标准

（一）规范治理流程标准。统一县、乡、社区三级物业治理工作全流程，细化理顺日常监管、问题处置、会商协调、督导整

改等各核心工作环节。明确各项物业治理工作的实操步骤、办理时限、工作标准和答复口径，统一各片区、各小区工作推进标尺，着力解决上下级标准不一、片区执行各异、操作流程不规范等问题，让基层物业治理各项工作有章可循、有据可查、规范落地。

（二）规范阵地建设标准。统一小区治理工作站、党建服务点、矛盾调解点等基层治理阵地建设标准，细化明确功能分区、基础配套、日常运维等硬性要求。规范政策宣传、信息公示、资料存放等固定功能区域设置，确保阵地功能完备、标识统一、环境整洁、管理规范，切实保障物业治理、党建服务、矛盾调解等各项工作常态化、标准化有序开展。

（三）规范台账管理标准。统一全县物业治理标准化台账模板及归档管理规范，细化规范党建引领、日常巡查、隐患排查、会议调度、业务培训、问题整改等各类台账资料的登记内容和归档标准。明确台账日常登记、月度梳理、年度归档的具体要求，做到工作开展有记录、过程推进有痕迹、整改落实有佐证，实现物业治理全流程可查询、可追溯、可考评。

（四）规范队伍建设标准。统一乡镇、社区物业治理工作人员、党建指导员、专职调解员的岗位职责清单，明确日常工作内容、履职标准和工作纪律。常态化开展业务实操培训、工作作风整顿、常态化督导检查，规范在岗值守、日常履职、办事服务各项标准，着力打造一支业务精通、作风扎实、执行力强、担当作为、务实高效的基层物业治理工作队伍。

四、三项闭环定管控

（一）常态化排查管控。建立分级分层、全域覆盖的常态化排查机制，压实行业部门专项排查、乡镇片区统筹排查、社区日常网格排查三级责任。聚焦制度落实、阵地运行、小区环境治理、安全隐患管控、日常运维管理等重点领域，开展全方位、无死角排查，常态化梳理工作短板、薄弱环节和突出问题，动态更新问题清单、底数台账，确保治理底数清、情况明、问题准。

（二）清单化整改管控。对排查发现的各类物业治理问题，全面实行清单化管理、销号式整改。逐项细化明确责任单位、整改措施、整改时限，分类推进问题处置：当场能整改的立行立改，复杂问题分步推进、持续跟进、限期办结。常态化开展整改“回头看”，严防问题反弹、整改流于形式、工作空转，推动各类问题整改到位、形成闭环。

（三）立体化督查管控。构建分级督查、层层加压、全域覆盖的督导机制，行业主管部门定期开展专项督查，乡镇常态化开展辖区全覆盖督导检查，社区落实每日一线巡查职责。重点督查工作推进进度、制度落地成效、问题整改质量、短板补齐情况，逐级传导工作压力、层层压实主体责任，推动各项物业治理工作落地落细、取得实效，坚决杜绝形式主义。

五、四项举措定长效

（一）健全联动会商机制，凝聚治理合力。建立县直部门、乡镇、社区三级常态化联席会议机制，定期研判物业治理工作整体形势，梳理破解工作难点、堵点、痛点问题。打破层级壁垒、打通部门隔阂，统筹整合各类治理资源，统一工作标准、统一推

进节奏，构建上下联动、齐抓共管、协同发力的全域物业治理工作格局。

（二）健全考核评价机制，固化治理成效。细化完善物业治理专项考核指标，围绕制度落实、阵地管理、队伍建设、问题整改、常态管控等核心工作，建立量化可查、实操性强、公平规范的考评体系。严格落实日常考评、季度考评、年度总评相结合的考核制度，充分用好考核结果，以常态化、制度化考核巩固治理成果、持续提升治理质效。

（三）健全全员培训机制，夯实治理根基。聚焦物业治理政策法规、工作流程规范、矛盾问题处置、督导检查方法、群众服务技巧等重点内容，定期组织基层治理工作人员开展集中培训、跟班实操、经验交流、案例研讨。针对性补齐工作人员业务短板、能力弱项，全面提升基层队伍政策解读、实操处置、统筹协调、服务群众的综合能力，筑牢基层物业治理工作根基。

（四）健全动态优化机制，提升治理质效。定期复盘梳理全县物业治理工作推进成效和短板不足，紧扣上级最新工作要求、基层治理新形势、小区管理新问题，动态优化完善工作制度、治理流程、管控措施和工作方法。持续排查梳理工作漏洞、补齐机制短板、优化治理模式，推动全县物业治理工作常态化、规范化、长效化发展，实现治理质效持续提档升级。

永昌县人民政府办公室　　2026年9月1日印发