

淄文昌执法字〔2023〕6号

文昌湖区综合行政执法局
关于印发《2023年文昌湖区住宅小区“大走访
大排查大整治”行动实施方案》的通知

各镇人民政府物业管理办公室，各物业企业：

现将《2023年文昌湖区住宅小区“大走访大排查大整治”行动
实施方案》印发给你们，请结合通知要求，认真抓好贯彻落实。

文昌湖区综合行政执法局

2023年1月24日

2023年文昌湖区住宅小区“大走访大排查大整治”行动实施方案

为大力提升全市物业服务质量和精细化管理水平，促进美丽和谐社区建设，健全完善长效管理机制，按照《2023年淄博市“城市管理提升年”行动方案》要求，决定在全区范围内开展住宅小区“大走访大排查大整治”行动，制定本方案。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，以解决群众反映强烈的重点、难点、堵点、痛点问题为出发点，通过大走访活动，对物业管理领域存在的问题进行全面排查整治，深挖问题根源，开展全面体检，切实改善居民生活环境，提高居民生活品质，不断增强群众的幸福感、获得感、安全感。

二、行动范围

全区所有实施物业管理的住宅小区（含简易物业住宅小区）。

三、工作措施

（一）实施大走访行动。紧盯群众满意度开展“入户式”大走

访，与大排查同步推进。通过错时走访、入户敲门、街谈巷议等方式，坚持问计于民、问需于民，了解业主的真实诉求，收集群众的急难愁盼问题，对收集的建议和问题，梳理形成问题清单，集中研判、分类处置、分层落实，多措并举抓好整改，确保群众的大事小事有人办、马上办、办得好。

（二）开展大排查活动。坚持问题导向，对“四类问题”进行“拉网式”大排查，主要围绕物业管理服务中存在的问题，按照设施设备类、安全隐患类、违法违规类、环境秩序类分类归总，逐个小区进行摸排，实行问题全收集，建立“一区一表”物业问题排查整治台账，明确整改措施、整改时限、责任人等，及时公示，接受监督。

（三）推进大整治行动。一是设施设备大整治。对各小区物业管理区域内的供水、供电、供热、供气、交通、安全等设施设备进行全面排查，修缮道路、排水、路灯、门禁、道闸、监控、地下车库等基础配套设施，杜绝“跑、冒、滴、漏”等现象，保证设施设备完好运行。二是安全隐患大整治。整治电瓶车飞线充电，加强对电动自行车违规上楼、违规充电现象的排查整治力度，推进电动自行车充电棚建设，完成2023年全市分配我区新增的265个电动自行车充电口重点任务，基本满足业主使用要求；整治消防安全，联合消防救援部门对高层住宅存在的消火栓系统、联动系统等故障全面摸排，对楼道内堆放杂物、堵塞占用消防通道、

消防设施设备维护不及时或不能正常运转等影响消防安全的现象立查立改，坚决消除火灾安全隐患；开展电梯安全整治，联合市场监管部门开展电梯运行质量监管和安全隐患排查，建立动态管理台账。加大对电梯安全运行、维护保养、改造维修等环节监管，全面提升电梯运行安全和质量。三是违法违规大整治。整治乱搭乱建，对各小区违法违规搭建的建筑物、构筑物全面摸排认定，按照“严格禁止增量、逐步消化存量”的要求，对在建的即时拆除，已建的依法处置，切实杜绝搭建乱象；整治违规装饰装修，对违反住宅室内装饰装修相关规定，造成影响房屋外观、破坏承重危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的行为进行检查，发现问题，依法依规严肃查处，并要求限期整改；整治占绿毁绿，对居民私占公共绿地圈小院、毁绿种菜、堆放杂物等行为进行清理，对破坏的地面进行绿植恢复，并做好后期维护，为居民营造绿色宜居生活环境。四是环境秩序大整治。对小区内存在的积存垃圾、乱堆乱放、乱披乱挂、乱排油烟、机动车非机动车乱停放、占用消防通道、僵尸车、改变住宅性质经营等问题进行集中清理和治理；净化楼顶空间，开展楼顶杂物和浮尘整治。通过整治，达到环境卫生整洁、道路绿化完整、生活秩序井然的目标。

四、实施步骤

（一）动员部署阶段（2023年1月31日前）。迅速进行动

员部署，制定我区“大走访大排查大整治”行动工作方案，成立文昌湖区“大走访大排查大整治”行动领导小组，以镇办为单位，充分发动基层党员干部和工作人员，明确责任分工，按照时间节点高效推进。

（二）走访排查阶段（2023年2月1日—2月28日）。各镇办、各物业企业要对照任务要求全面排查，将排查出的问题分类归总，形成排查问题台账（见附件2），于3月10日前报文昌湖区“大走访大排查大整治”行动领导小组，对未按时完成排查任务或排查不实不细的镇办，将在物业管理月度考评中予以扣分。

同步开展“入户式”走访，要充分发动，对辖区内所有居民进行深入走访，做到“不落一户、户户见面”。通过“访民声、听民意、汇民智”，开展物业政策法规宣传，了解业主诉求，收集急难问题，听取意见建议。对收集到的意见建议，能立即回复解决的现场回复，不能当场回复的问题进行记录，并填写走访台账（详见附件3）。同时在走访过程中对淄博市智慧物业综合信息平台进行宣传推广，引导小区居民进行注册并绑定所在小区使用。走访阶段可根据实际情况往后顺延，一般不晚于3月31日。

（三）问题整治阶段（2023年3月1日—5月31日）。全面启动集中整治行动，各镇办、各物业企业要结合实际，围绕排查出的突出问题和收集到的居民意见建议，一小区一策，逐项明确整改措施、整改时限、责任人等，督促物业企业彻底整改。按照

先易后难的原则，简单问题立即整改或边排查边整改，对于问题复杂需要多部门联动解决的问题，实施联合整治，挂牌销号，确保排查问题整改率达到90%以上，整治工作取得阶段性成效。各镇办、各物业企业每月10日前将上月排查整治台账报文昌湖区行动领导小组备案。市行动领导小组将采取“四不两直”方式，随机调度各镇办走访排查整治台账对行动开展情况进行督导，对发现的未列入台账的问题，市行动领导小组将在月度考评中进行相应扣减分。

（四）全面验收阶段（2023年6月1日—6月30日）。各镇办、各物业企业要对照走访排查台账，对问题整改情况进行全面验收。对整改工作不落实或落实不彻底的物业企业，将下发督办单，确保按时完成整改任务。

（五）总结提升阶段（2023年7月1日—12月31日）。各镇办、各物业企业要认真对“大走访大排查大整治”行动进行总结，解决物业管理领域存在的问题，并研究长效管理办法，通过此次行动推动小区环境大提升。行动开展情况及下一步工作打算形成报告，于7月5日前报区行动领导小组。

五、工作要求

（一）高度重视，精心组织。开展全区住宅小区物业管理“大走访大排查大整治”行动是落实《2023年淄博市城市管理提升年行动方案》要求的一项重要任务。成立以区综合行政执法局主要

负责人为组长的区“大走访大排查大整治”行动领导小组，确保行动高效有序开展。

（二）明确分工，压实责任。区“大走访大排查大整治”行动领导小组将持续加强我区行动组织实施工作，对行动效果进行督导检查，确保通过整治使住宅小区环境明显改善，精细化管理水平大幅提升。

（三）总结经验，确保长效。各镇办、各物业企业要认真总结“大走访大排查大整治”行动的先进经验，提炼形成切实可行的措施办法。通过压实责任、强化监管，巩固提升行动成果，建立长效机制，促进物业管理服务水平全面提升。

（四）加强宣传，引导舆论。要结合此次行动，积极开展宣传活动，采取张贴宣传标语、电子屏、微信群等方式加大宣传力度，营造共谋、共建、共管、共享，营造良好的氛围。

联系人：张立业，联系电话：13562607586

邮箱：381082692@qq.com

- 附件：1.文昌湖区“大走访大排查大整治”行动领导小组
2.____小区物业管理问题排查整治台账
3.____小区物业管理问题走访台账

附件 1

文昌湖区“大走访大排查大整治” 行动领导小组

组 长：朱立建 区综合行政执法局局长

副组长：张立业 区综合行政执法局物业管理科科长

成 员：

王语涵 区综合行政执法局物业管理科科员

胡发业 区综合行政执法局执法中队五队队长

谭志浩 区综合行政执法局执法中队队员

淄博文昌湖省级旅游度假区综合行政执法局 2023年1月24日印发

附件 2

_____小区物业管理问题排查整治台账

所属区县、镇办：

联系人：

联系电话：

时间：

问题类型	序号	问题描述	排查时间 (年月日)	问题照片	整改措施	整改时限	整改情况	责任人
环境秩序类		例：楼顶浮尘		例：附楼顶浮尘照片		几个工作日	附整改照片	
设施设备类								
安全隐患类								
违法违规类								

说明：参照本表样式用 EXCEL 表格制作报送。

附件 3

_____小区物业管理问题走访台账

所属区县、镇办：

联系人：

联系电话：

时间：

问题类型	序号	楼号户号	业主姓名	问题描述	整改时限	走访人（责任人）	回访是否满意
物业服务类							
设施设备类							
安全隐患类							
违法违规类							
环境秩序类							
其他类型							
智慧物业综合信息平台注册户数	（小区共 户，已注册 户）						

说明：参照本表样式用 EXCEL 表格制作报送。