

南京市委机要局	
宁机明	704

中共南京市委办公厅发电

中共南京市委办公厅

徐曙海

发电单位 南京市人民政府办公厅

签批盖章 翁国玖

等级 平急 •明电 宁委办发电〔2019〕57号 编号

中共南京市委办公厅 南京市人民政府办公厅 关于印发《南京市住宅小区建设“美丽家园” 三年行动计划（2019—2021年）》的通知

各区委和人民政府，市委各部委，市府各委办局，市各直属单位：

《南京市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2019—2021年）》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

(此页无正文)

中共南京市委办公厅
南京市人民政府办公厅

2019年5月28日

南京市住宅小区建设“美丽家园” 三年行动计划（2019—2021年）

为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实中央和省决策部署，按照市委、市政府总体工作要求，制定本行动计划。

一、指导思想

以党的十九大精神为指引，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，按照中央和省关于加强基层社区治理的决策部署，根据省、市委对标找差创新实干推动高质量发展要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、目标导向、效果导向，以优化住宅小区居住环境、优化物业服务市场机制、优化基层社区共治机制、优化行政管理体制机制为主要目标，系统思维、顶层设计、分步落实，逐步构建我市“党委牵头、政府监管、市场服务、社会参与、居民自治、法治保障”六位一体、良性互动的住宅小区综合治理格局，加快推动住宅小区综合治理工作融入城乡社区网格化社会治理工作，不断完善基层社会治理体系和治理能力，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、基本原则

一是加强领导、合力推进。要坚持突出党对住宅小区综合治理的领导，发挥地方各级党组织和政府住宅小区综合治理中的领导作用，结合构建基层社会治理“一张网”的要求，整

合资源，合力推动相关管理责任部门和单位履行职责。

二是市场主导、专业服务。要进一步提升住宅小区物业服务水平，加快促进现代物业服务业发展，全面实现物业服务收费市场调节，进一步培育社会化、专业化、规范化服务市场。

三是问题导向、聚焦民生。聚焦安全隐患和顽症难题，加大协调解决力度，着力解决住宅小区中人民群众最直接、最关心、最现实的民生突出问题。

四是共建共治、社会参与。加强基层党组织对住宅小区业主自治活动的领导，充分发挥居民自治作用，调动业主组织自我管理、自我服务、自我监督的积极性，强化居委会的指导、服务和监督功能，引导社会中介组织积极参与社区公共事务管理。

三、工作目标

确定“一年初见成效，三年显著变化”的奋斗目标，实现本市住宅小区综合治理工作的四个“显著提升”，即深度优化住宅小区综合治理行政管理体制机制，显著提升行政管理效能和公共服务水平；基本解决住宅小区中涉及民生的突出问题，显著提升小区居住环境品质和运行安全水平；全面完善基层社区共治共建机制，显著提升社区治理能力和业主自我管理水乎；加快推动物业服务市场机制良性运转，显著提升物业服务覆盖率和物业服务专业化、标准化、规范化水平。

（一）切实改善住宅小区综合治理体制机制，让小区更有序。建立完善政府购买服务、市场有偿服务、居民自我服务、

志愿公共服务相结合的基层社会治理体系，切实将小区综合治理融入社会治理体系；建立健全住宅小区市、区、街（镇）三级联席会议制度；细化完善住宅小区综合治理工作责任清单；增强市级主管部门专业化工作力量，强化基层工作队伍建设，实现区级配置物业服务督导员，街（镇）配置物业服务指导员，社区配置物业服务辅导员；优化提升基层工作抓手，全市组建公益性企业化物业服务实体不少于 50 家。

（二）切实改善住宅小区基础条件，让小区更安全。进一步推进我市住宅小区分类管理，至 2021 年，实现全市住宅小区管理覆盖率 100%；完成老旧小区综合整治 400 个；促进 200 个小区新建电动自行车充电设施；推进 300 个住宅小区安防监控系统增设及改造；切实有效疏解住宅小区车辆停放矛盾；推动全市住宅电梯“二维码身份证”全覆盖，指导电梯使用单位依法申请实施安全技术评价，基本完成存在安全使用隐患住宅电梯的修理、改造、更新任务；全面开展高层住宅消防安全隐患排查整治，切实整治违建、“群租”等行为，不断提升住宅小区安全水平。

（三）切实改善住宅小区业主自治能力，让小区更和谐。全面加强基层党组织对业主自治活动的领导，加大社区居委会对业主自治活动的指导、协助力度；建立健全政法委牵头的住宅小区物业矛盾纠纷多元化调解机制；全面推行本市住宅小区业主组织规范化建设，符合条件的住宅小区业主委员会（物业管理委员会）组建率达 80%；实现全市业主组织专业培训全覆

盖，培训人员不少于 30000 人次；符合条件的小区业主自治组织的党组织组建率不低于 80%；住宅小区党建联建示范点达到 100 个。

（四）切实改善住宅小区物业服务能力，让小区更宜居。加快优化物业服务市场环境，完善物业服务市场机制，引导住宅小区形成“按质论价、质价相符”的良性氛围；引导物业服务企业提升专业化、标准化、规范化水平，培育 100 家品牌物业服务企业，建立 500 名具备专业素养的住宅小区项目经理队伍；进一步强化物业信用动态监管，推行物业服务企业“信用手册”制度，2019 年覆盖 300 家，2021 年信用手册覆盖全市 80% 物业服务企业。

四、主要任务

（一）完善管理体制机制，提高住宅小区综合治理水平

1. 夯实各级党委、政府管理责任。坚持和完善“党政双牵头”工作机制，将住宅小区综合治理纳入各区党委、政府年度工作重点，制定实施辖区三年行动计划；重点聚焦加强党对住宅小区综合治理工作的领导，厘清区属部门和街（镇）工作职责并完善督查考评机制；结合街（镇）管理体制改革和管理力量下沉，推动社区管理、综合执法、警务力量等向大型住宅小区的管理薄弱区域倾斜。

2. 切实增强住宅小区综合治理能力。立足全市网格化社会治理体系，努力实现住宅小区治理领域的“三下降、三增强、三提升”，即全市发生在物业小区的矛盾投诉、物业领域群体

性事件以及由物业纠纷引发的社会冲突大幅下降。增强物业服务企业参与基层社会治理的积极性、主动性、创造性；增强物业服务企业服务居民、化解矛盾、维护稳定的能力与本领；增强物业服务企业的诚信服务、良性竞争、可持续发展能力。提升群众获得感、幸福感、安全感，显著提升基层法治化、科学化、精细化治理水平，显著提升社会和谐度、社区融合度、小区共生度。

3. 做实住宅小区联席会议制度。建立完善市、区、街（镇）三级住宅小区综合治理“党政双牵头”联席会议，推动联席会议办公室常态化运作。各区、街（镇）要落实住宅小区综合治理联席会议日常工作机构、人员和经费保障措施。市级层面联席会议每季度召集一次成员单位会议，区级层面每两月召集一次成员单位会议，街（镇）层面每月召集一次住宅小区综合治理工作例会，有条件的可在社区层面建立住宅小区综合治理协调机制。

4. 充实基层管理力量。结合社会治理体系和基层治理能力现代化要求，进一步加强市、区、街（镇）、社区的队伍建设，按要求配齐专职人员；在工作机制上，要建立区物业督导员、街（镇）物业指导员、社区物业辅导员制度，进一步加强街（镇）办事处对物业项目的服务质量监督、社区对业主自治活动的监督；在选人用人上，提倡区、街（镇）选聘党员大学生从事物业服务工作，分派到社区担任物业服务辅导员，推荐到公益性物业服务、市场化物业服务企业就职，进一步提高从

业人员素质。

5. 健全住宅小区综合执法模式。明确和细化有关职能部门职责分工、明晰管理边界，编制本市住宅小区综合治理职责清单和住宅小区综合治理作业分类指导手册，明确和细化业务流程、工作标准、监督措施，提升行政管理效能和公共服务供给质量。根据市“两办”印发的《深入推进城市执法体制改革进一步提升城市管理和水平实施方案》总体要求，加快推进综合执法，进一步集中住宅小区领域法律法规和规章规定的行政处罚权，逐步实现住宅小区综合执法全覆盖。

6. 强化考核督查力度。建立市、区、街（镇）三级考核体系。将全市住宅小区综合治理工作核心指标纳入全市对标找差创新实干推动高质量发展指标体系；重点工作、核心指标纳入市级机关绩效考核体系和市对区经济社会发展目标考核体系；江北新区和各行政区将小区综合治理工作情况纳入本辖区、街（镇）目标考核体系；进一步健全跟踪督办和问责机制，将考核督查结果与绩效挂钩，从而形成小区综合治理的长效常态机制。把问题是否及时有效解决作为考核的重要指标，建立以问题的及时发现和快速处置为核心内容的考核指标体系和办法。通过加强条与条、条与块的相互监督，促进住宅小区综合治理工作中有关问题的解决。

（二）整合各方资源，解决住宅小区民生突出问题

1. 推进老旧小区综合整治。结合落实省、市“宜居住区”任务，继续开展好老旧小区综合整治工作，加快推进既有住宅

加装电梯和住宅小区适老化改造工作；推进老旧住宅小区无障碍环境建设；开展既有住宅小区电动自行车集中存放及充电设施建设。在不断完善老旧小区居住功能品质的同时，要切实加强老旧小区整治出新与后续长效管理的工作衔接，落实属地管理责任；对已整治的老旧小区，要实现管理全覆盖，对未开展整治的老旧小区，各区、街（镇）要组织专门力量或委托公益性物业服务企业提供保安、保洁、保绿等基本服务。

2. 疏解车辆停放矛盾。加强住宅小区车辆停放管理，指导业主建立车辆停放管理专项制度，规范停车资源使用和业主停车行为；充分利用住宅小区周边各类资源，推进停车错时共享，鼓励专用停车设施对小区开放服务；在有条件的住宅小区周边规划增建停车设施，探索利用住宅小区现有场地及空间资源增设停车位；完善停车矛盾疏解调处机制，预防和减少因停车问题引发的矛盾纠纷。

3. 加强“违建”治理。加大对屋顶、院落等违章建筑的查处力度，继续完善对违建行为的发现、报告、劝阻、处置机制，落实管理主体相应责任、建立处置工作规范；有效整合法律、行政、社会和社区规范等资源，整治和消除一批群众反映强烈、影响群众生产生活的违建。

4. 强化“租赁”“群租”治理。加快推进出租房屋管理及信息平台建设，深化房屋租赁管理新模式，加大“群租”治理、查处、处罚力度，加强流动人口的管理。依托物业服务企业和社会专业机构开展住宅小区闲置住房的代理经租，通过增

加公共租赁住房供应保障，从源头上遏制“群租”现象的蔓延。

5. 抓好电梯、消防和房屋安全。深化推动电梯安全监管改革创新，实现电梯“二维码电子身份证”全覆盖；推广“南京电梯”微信公众号，全面使用“南京电梯 APP 多用户综合监管系统”，完善电梯大数据服务平台，优化电梯救援体系，提升质量安全监管水平。持续开展电梯安全评价，支持业主委托有资质的维保单位对存在安全使用隐患的电梯进行修理、改造、更新。严格落实《江苏省高层建筑消防安全管理规定》，依法明确各方应承担的消防安全责任。推动老旧小区畅通消防车通道、增补和维修市政消火栓，着力改善老旧小区消防安全环境。开展老旧房屋排查，做到管理区域内全覆盖，不留死角。推进危险房屋治理，将老旧房屋特别是危险房屋优先纳入棚户区改造或老旧小区综合整治范围内，结合小区整治工作，推进老旧房屋排查和危险房屋治理消险工作。

（三）发挥居民自治和社区共治作用，增强住宅小区综合治理能力

1. 加强基层党组织对业主自治工作的引领。创新基层党建工作，强化基层社区共建共治力量，强化基层党组织对业主大会、业委会、物业管理委员会组建、换届、日常运作的指导、服务和监督职责。建立健全基层党委领导下的社区、业主组织、物业管理单位、社会专业组织的“1+N”共建联建机制。加强街（镇）、社区在首次业主大会、物业管理委员会成立阶段的组织领导力度，依法依规对参加业主组织的人选实施政治评

价。加快推动符合条件的社区两委会成员依照法定程序兼任业主委员会成员；鼓励社区和物业服务企业实施“双向进入、交叉任职”，探索由社区干部兼任物业服务项目的质量督导负责人、物业企业相关负责人兼任社区党组成员的新机制。加强党建引领，扩大住宅小区党建联建示范点覆盖面，发挥典型示范作用。

2. 创新物业管理行业党建。在市、区物业管理行政主管部门成立行业党委，负责行业党建考核、信用征集评价等工作，重点围绕物业行业自律开展组织活动；推动符合条件的物业服务企业建立党组织，结合住宅小区物业管理工作需要，围绕物业服务开展组织活动，发挥物业管理队伍在社区共建共治中的作用，将物业服务队伍打造成党的宣传队、工作队和联络队。

3. 优化完善业主自我管理制度。进一步规范业委会的日常运作，推动符合条件的住宅小区抓紧成立业主大会、业主委员会或物业管理委员会。对尚不具备成立条件的，由街（镇）牵头、社区加强指导，帮助业主完善自我管理；对已成立但矛盾相对突出、运作不规范的业委会，由街（镇）、社区重点关注、指导、监督，提升业主自我管理能力和水平。依托市物业管理行业协会和有关培训基地，帮助业委会成员提高自我管理能力和水平，帮助社区及相关管理人员提高指导服务水平。加大从业人员岗位培训补贴力度，其中社区、业委会、社会中介机构、基层监管工作人员等相关人员的培训费用，由各区政府予以解决。

4. 加快构建物业纠纷多元化调解机制。建立健全政法委、

物业行政主管部门、司法行政部门、法院、街（镇）社区和社会各方力量共同参与的物业纠纷多元化调解机制，完善住宅小区矛盾化解长效机制，人民调解员调解住宅小区纠纷，所需经费由区、街按有关规定予以安排。充实人民基层调解专业力量，配足调解人员，提升调解人员的专业水平，力争实现街（镇）层面调解工作的全覆盖。进一步发挥物业服务第三方评估机构等专业社会中介组织作用，培育引导专业社会中介组织市场，通过政府购买服务的形式，推动专业社会中介组织有效参与住宅小区管理事务工作，形成专业社会中介组织提供公共服务和解决事项的社区治理新模式。

（四）规范引导市场，促进物业行业健康发展

1. 完善物业服务市场机制。坚持市场化方向，按照“按质论价、质价相符”的原则，引导业委会和物业服务企业协商确定物业服务内容和收费标准。提高物业服务市场价格信息发布的准确性、及时性，推行物业服务合同示范文本，探索物业服务合同网上签约机制，全方位采集服务项目、服务标准和服务价格信息。建立市场主体主动公开服务收费信息制度，物业服务企业及相关市场主体应当在小区内公示服务内容、收费标准及投诉监督电话等。探索专业社会服务组织提供价格评估服务，促进形成合理、公平的市场环境。

2. 研究落实物业服务行业扶持政策。继续落实省、市物业条例将物业服务纳入现代服务业的要求，鼓励物业服务企业多元化发展，支持物业服务企业积极拓宽服务领域，带动物业

管理全行业转型升级，大力扶持优质品牌企业输出品牌管理资源，扩大经营管理规模，提升集约管理效益，促进行业可持续发展。落实省、市物业条例对物业服务行业的有关财税扶持和奖励政策，对公益性服务企业实施税收优惠减免措施，对社会治理、社区治理有突出贡献的企业和个人给予奖励。

3. 强化物业行业监管。不断完善物业服务企业“正向激励、负面清单”机制，推动形成“优胜劣汰、失信失业”的市场环境，促进行业、企业及从业人员依法履约、守信经营。强化信用在物业项目招投标、物业项目评优等环节的应用，建立物业服务企业信用手册制度，有效发挥信用手册的信息载体和企业评价标识功能，探索建立物业服务企业“黑名单”制度和市场退出机制。结合全市政务一体化工作推进，积极提升维修资金使用效率，加强资金安全监管。加强主管部门对物业项目承接查验的事前指导、事中监督、事后监管的工作力度，有效解决因前期开发建设遗留问题引发的物业矛盾纠纷。

4. 树立物业服务行业窗口新形象。开展物业管理行业文明创建和竞赛活动，树立标兵榜样、带动行业健康发展。深入开展劳动技能竞赛、“五心服务”等系列行业创建活动，探索开展“最美物业人”评选，培育一批优秀的物业服务企业、服务班组、项目经理和一线人员。建立多层次的行业队伍培养机制，加强岗位培训，培育若干具有社会影响力的“物业工匠”。

五、实施步骤

（一）工作启动阶段（2019年上半年）。各责任部门和

单位按既定分工、原则及目标任务制定具体方案、操作办法及相关政策文件,并组织宣传、培训工作。各区研究本区实施意见及步骤,细化具体措施,全面启动相关工作。

(二)全面实施阶段(2019年下半年至2021年上半年)。各区和责任部门、实施单位按分工原则、职责清单和方案、计划,全面推进加强住宅小区综合治理相关工作,并在过程中注意加强监督指导和问责督办。

(三)总结评估阶段(2021年下半年)。总结本轮三年行动计划的经验,验收各项既定工作任务,考核目标完成情况,在充分评估基础上,制定新一轮三年行动计划。

六、保障措施

(一)加强组织领导。市委、市政府建立南京市住宅小区综合治理联席会议制度,由市委、市政府分管领导牵头召集,市委组织部、宣传部、政法委、编办,市发改委、公安局、民政局、司法局、财政局、规划资源局、建委、房产局、城管局、应急管理局、政务办等各有关部门和各区主要负责同志参加。市联席会议办公室设在市房产局,负责日常工作,由市政府分管秘书长兼任办公室主任,市房产局主要负责同志兼任办公室常务副主任,市房产局分管负责同志任办公室副主任。各区也建立相应联席会议制度,加强组织领导。各区、各有关部门要将住宅小区综合治理作为一项重要工作纳入议事日程,加强组织领导,推进工作落实。

(二)强化保障措施。一是健全制度体系。进一步优化完

善本市物业管理地方法规体系，出台完善物业行业服务和管理标准体系。二是加大资金投入。在切实落实业主责任的同时，完善住宅小区综合治理工作经费保障机制，根据目标任务计划，加大市、区、街（镇）三级财政投入和支持力度。三是完善信息平台。加快推进物业管理监管与服务平台建设，实施南京“智慧物业”项目，提升行业监管的效率和水平，有效化解相关矛盾纠纷，提升行政管理效能和公共服务水平。四是增强工作服务力量。进一步提高基层治理队伍的专业能力、专业知识，配备专业人才，专业化、精准化解决小区治理中的深层次问题。成立区属或街道级公益性物业服务企业，为辖区老旧小区、保障房小区提供低价有偿的托底服务，不断提高公益性物业服务企业的市场化、专业化水平，提升老旧小区、保障房小区居民群众的满意度。

（三）加大考核力度。建立分级考核制度，对重点工作推进情况加强监督检查，定期通报动态，考核结果纳入对各级领导班子和领导干部的绩效考核，发挥绩效考核对住宅小区综合治理工作的推动作用。对工作推动不力的区和单位，进行跟踪督办并追责问责。

（四）营造良好氛围。充分发挥新闻报道、公益广告等形式的宣传作用，加大法规、政策宣传力度，大力弘扬社会道德规范，引导业主依法、主动、守约、有序参与自治管理活动；加强本行动计划的宣传，强化市民群众参与住宅小区综合治理的主体意识，营造住宅小区综合治理的良好舆论氛围。