# 在全县物业管理工作现场会议上的讲话

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-19

*同志们: 县委十四届八次全委（扩大）会议确定，把加快建设科学发展示范县作为统领今后全县经济社会发展的主题。今天，县委、县政府决定召开全县物业管理工作现场会议，主要目的是认真分析我县物业管理工作中存在的矛盾和问题，动员社会各方面力量，把创...*

同志们:

县委十四届八次全委（扩大）会议确定，把加快建设科学发展示范县作为统领今后全县经济社会发展的主题。今天，县委、县政府决定召开全县物业管理工作现场会议，主要目的是认真分析我县物业管理工作中存在的矛盾和问题，动员社会各方面力量，把创建满意物业管理，构筑和谐文明小区作为建设科学发展示范县的一项基础基础性、民生性和长期性的工作来抓，努力使群众对我县物业管理工作的满意度有较大幅度提升。会前，我们现场观摩学习了华汭物业管理公司、新世纪物业管理公司\*\*分公司、商务局家属楼三个物管企业和居民住宅小区在加强物业管理，创办市民满意物业方面的成功经验和做法。刚才，公用事业管理局史局长汇报了我县物业管理工作的现状和关于下一步工作的意见，讲得很好，希望大家认真抓好贯彻落实。下面，我讲四个方面的意见：

一、统一思想，充分认识加强物业管理工作的重要性

物业管理是改善城市人居环境、优化城市基础配套、构建和谐社区的重要内容，也是当前广大居民十分关注的一个热点问题，直接关系群众的日常生活和社会稳定，是事关全县转型发展、科学发展的“大事”。因此，我们要站在落实科学发展观和维护最广大人民群众根本利益的高度，充分认识规范发展物业管理的重要意义。

第一、加强物业管理是履行政府职能的具体体现。小康不小康，首先看住房，提高居住质量是全面建设小康社会的重要任务，也是政府履行职能的重要内容。目前，我县城镇居民住房严重短缺的问题已初步得到缓解，随着廉租房建设力度的不断加大，城镇困难居民的住房问题也有望在很快的时间内得到较好地解决。时下，广大群众在住房矛盾和问题已经由单纯的生存型需求向舒适型需求转变，对政府部门在住房保障方面提供的服务提出了更高的要求，因此，我们要积极适应这一新形式的变化，全面细致地把房屋及其设施设备维修、绿化养护、环卫保洁、治安防范、社区服务等物业管理工作做到位，切实解决群众的后顾之忧，才能充分体现关注民生、以人为本的要求，才能更好地履行政府职能。

第二、加强物业管理是提升城市品位的客观需要。三分建设，七分管理。城市规模的扩张和品位的提高，既要靠高起点的规划和高标准的建设，更要靠高水平的管理。物业管理承担着服务群众、维持秩序、管理设施的重要任务，是城市管理的基础。物业管理质量的高低直接影响城市环境、城市容貌和城市形象。争创“国家级园林县城”、“全国卫生县城”和“全省环保模范县城”，实现“生态文化山城，绿色能源之都”的奋斗目标，首先需要通过规范的物业管理，形成美、洁、亮、绿、畅的城市形象，建成文明和谐的社区，增强城市的活力和魅力来实现。一个小区建好了，管好了，就是一片风景，就会形成强大的示范带动作用，进而推动全县面上创建活动的开展。

第三、加强物业管理是促进社区和谐稳定的重要内容。住宅小区是城市的细胞，和谐社区建设是建设社会主义和谐社会最重要的一环。随着我县的经济社会转型发展，社区建设越来越受到社会各界的关注，成为城市管理的基础性工作，物业服务是社区服务的重要组成部分，通过规范的物业管理，可推进物业管理与社区建设的协调发展，有利于创造和谐的居住环境。近年来，我县物业管理企业配合有关部门和社区，积极开展文化体育活动，丰富了居民的业余生活，对促进居民的身心健康，形成邻里之间和谐的关系和良好的社会风尚，加快建设小康和谐魅力新\*\*产生了积极的促进作用。同时，健全的物业管理对于维护社区稳定具有积极的促进作用，物业服务企业通过配备安防人员、增加物防技防设施等途径，不仅在防止偷盗等常规案件上发挥了主要作用，而且在矛盾纠纷排查、预防刑事犯罪、遏制处置突发事件等方面也起到了重要作用。

二、正视困难，切实增强我县物业管理工作的紧迫性

近年来，我县物业服务企业从无到有，物业行业从小变大，物业市场开始初步形成。目前，县城共有成片住宅小区13个，住宅楼房215栋，房屋建筑面积58万平方米，居住人口2.1万人，人均居住面积28平方米。具有独立的法人资格和物业管理资质的企业4家。其中：具有三级资质的企业3家，四级资质的1 家，注册资金450多万元，从业人员约100人，服务住宅楼房48栋20万平方米。从整体上看，在全县物业管理工作在总体法制环境、政策环境和居民消费意识都不成熟的条件下，行政主管部门充分发挥作用，大胆探索，积极创新，在加强物业企业资质管理，指导建立业主委员会、推行物业项目招投标、制定行业发展政策等方面做了大量工作。县域内物业服务企业在为居民群众安居乐业、构建和谐家园、创建良好人居环境、维护社会安定等方面做出了艰辛的努力，得到了社会各界的初步认可。

在肯定成绩的同时，我们必须看到，目前全县物业管理工作中仍然存在许多亟需加强和改进的问题，管理的质量和效果与广大人民群众的愿望和要求还有相当大的差距：

一是小区构成复杂 ，管理混乱。在县城范围内，既有开发商建设的住宅小区，又有政府有关部门投资修建的居民点，还有单位自建的职工住宅楼，皇甫小区、心晴花园等少数小区实行物业管理，西关居民点、国土小区、财税小区等由街道办安排公益性岗位人员进行简单的卫生保洁，分布在各单位机关院内的自建房均由各单位自行管理。多数住宅小区物业管理机构没有资质，物业管理由开发商自建自管，与业主之间也没有任何协议，没有组建业主委员会，没有召开过业主大会，广大业主的权利没有充分发挥和保障。

二是建管衔接不配套。一些老小区规划起点低，设计标准不高，配套设施不健全，设施设备陈旧、老化、破损严重，住宅小区绿地被占，违法建设，下水道堵塞、供水压力不足等问题比较突出，小区建设相对滞后。部分新住宅开发小区，在建成后竣工验收等环节不到位，水、电、暖等方面存在的问题，往往在居民入住后陆续显露出来，进而给物业管理造成一定难度。

三是维修基金筹集不到位，管理不够透明。个别开发商没有按规定预留维修基金，有的即便建立了维修资金，开支任由开发商或物业公司，或被挪作他用，给房屋的维修、改造带来很大困难，后续维修没有保障，最终影响物业管理的健康发展。

四是服务管理不到位。绝大多数物业管理工作仍处在简单的、低标准、低层次的服务上，物业管理企业专业化水平低，收取管理费用后，服务仅停留在初始化的清扫保洁上，其服务态度、服务质量与业主全方位、深层次的服务需要相距甚远。一些物业管理人员服务能力不高，没有摆正自己的位置，认为自己是“管理者”，有损害业主利益的行为，导致业主对物业管理行业整体评价不高，引发了物业公司与业主之间的对立和矛盾。

五是缺少工作合力。目前，我县住宅小区管理工作涉及多个部门，应该讲在管理中出现的每一个问题都应有一个责任单位落实和解决。但是，在具体管理工作中，相关单位工作责任还没有完全到位，对群众反映的问题，没有采取相应的监管措施，有的甚至听之任之，充耳不闻，居民生活中的一些“急、难、愁、忧”问题没有得到及时解决，影响了政府在人民群众中的形象。

三、强化措施，全面推进我县物业管理向规范化方向迈进

政府物业管理的职责和主要任务是规范物业行业各方主体的行为，培育发展物业服务市场。因此，一方面行业管理部门要建章立制，依法行政；另一方面要综合运用经济的、行政的手段支持发展物业服务业，使物业服务企业做大做强，着力构建政府实施监督管理、房产企业和建房单位承担责任、小区业主自治的物业管理工作格局。县委十四届八次全委（扩大）会议提出，要把\*\*建设成为历史文化灿烂、生态环境优良、产业兴旺发达、适宜居住创业、独具特色魅力的城市。实现这一目标，规范物业管理显得尤为重要。当前及今后一个时期，全县物业管理要重点做好以下五个方面的工作：

1、狠抓源头，做好新建住宅物业管理的提标工作。新建住宅小区必须全面推行物业管理，要将物业管理从项目方案设计阶段统筹考虑，纳入规划，推行新建住宅物业交付备案制度。一是住宅开发项目各种配套用房和设施必须足额配备。在规划设计阶段，要由规划管理部门负责把关，必须确保按国家的标准将社区党组织、居委会、业委会、物业服务企业办公用房、管理用房、经营用房纳入规划，并足额配备停车、环卫、绿化、治安等设施设备。在物业交付使用时，要实行综合验收并备案，确保按批准的规划建成。二是建设开发单位应严格执行国务院《物业管理条例》，在物业交付物业服务企业管理的同时，要足额拨付物业维修及前期费用。三是要给予物业服务企业一定的经营性资产，提供物业服务保障，允许其将经营所得用于弥补物业服务收费的不足。

2、突出重点，做好旧住宅物业管理普及工作。旧住宅小区是推行物业管理的难点，也是我们工作的重点。要把旧住宅区综合整治、推行物业管理作为改善民生的大事抓紧抓好，想方设法筹措资金，维修改造物业设施，规范管理行为。我们鼓励企业、业主、社会各届共同筹资，来治理自己的家园。在全县旧住宅小区的物业管理普及上，可以在征求业主意见的基础上，聘请新世纪物业公司等一些具备优良资质的物业管理。物业管理企业要树立长远发展的理念，舍得投资，舍得花钱，先服务后收益，以超前的眼光积极进军旧住宅小区，拓展自己的物业市场。对一些无开发主体，物业管理问题比较突出的旧住宅小区，街道办事处和公用局要共同协商，深入住户，宣传动员，切实制定一些物业管理规范，积极推动物业管理由自主管理向委托管理、专业管理过渡，消除管理盲点。

3、多管齐下，推动物业管理的规范化发展。物业服务质量是物业服务企业的生命线，业主花钱买物业服务，当然是要买质量好的服务，企业必须树立质量优先的理念，采取切实可行的方式方法，提高物业服务质量。对于不合格或存在经营不规范，物业服务无保证，侵害业主利益等行为的企业，尤其是管理水平低、服务质量差、业主投诉多的物业企业，不但要给予处罚还要视情节及时清理出物业市场，促进物业管理服务的健康有序发展。一是要广泛开展物业管理等级创建工作，加快推进住宅小区物业规范化管理，促进物业维护、社区秩序、环境卫生、绿化等社区物业管理服务走向市场化、专业化、规范化轨道，长久保持住宅小区的环境优美、设施完善和秩序良好，有效提升居民的生活质量和城市品位。要根据实际情况认真组织开展物业服务竞赛评比活动，营造你追我赶的创建氛围，进而推动物业服务工作健康发展。二是要全面搞好物业小区服务等级评定。县上将出台《\*\*县普通住宅小区物业服务等级标准（试行）》，各物业服务企业必须对照标准，对所服务的小区申报确认等级，实行菜单式、标准化服务，让广大业主明明白白消费，使物业服务实现透明、公开、公正。三是要加大宣传力度，提高全社会对物业管理的认识。要认真学习、宣传《物业管理条例》以及省、市有关物业管理方面的法律法规，通过宣传和法制教育，使广大业主都能增强维权意识和交费自觉性；使物业企业及管理人员都能明白服务内容和管理办法，提高服务水平；使有关部门都能明白依法管理的内容、程序和法律责任，为全县物业管理工作营良好的舆论氛围。同时，要采取经济杠杆和依法行政相结合的办法，出台激励政策，支持鼓励物业服务企业依法经营，对恶意拖欠物业服务费的业主要采取法律手段规范其交费行为。

4、加大力度，推动业主委员会组建工作。成立业主大会和选举业主委员会是社区居民实现自治的条件，是物业市场法制化、规范化的重要条件。通过组建业主委员会，从根本上解决责任主体缺位问题，提高业主在物业管理活动中的参与程度，实现物业服务企业与业主的良性互动，真正达到双向选择，提高物业服务的市场化程度的目的。要针对业主委员会组建工作进展不平衡的现状，认真抓好组建业主委员会的组织、协调、指导工作。街道办事处、社区党组织、居委会要按照《物业管理条例》的规定，充分发挥在推进物业管理工作中的主导作用，把业主委员会的组建和工作的开展当作社区建设的重要内容，将工作做细、做实、做到位，把群众组织起来，把关系人民群众切身利益的事情办实办好，实现物业小区的文明整洁、和谐安定。物业主管部门要按照《物业管理办法》的要求，搞好指导和监督工作。

5、管建并举，确保冬季供热工作的正常进行。冬季供热，涉及千家万户，事关全县稳定大局，是目前最大的民生问题。由于受煤炭价格上涨等因素的影响，给今年冬季供热工作带来诸多困难和问题，供热工作形势严峻，任务艰巨。砚峡乡一方面要进一步加强对华砚供热公司的管理，加大对历欠暖气费的收缴力度，保证企业的正常运转。另一方面要加大资金筹措力度，克服资金困难，加快供热西站建设进度和供热管网的维修工作，确保冬季供热质量。公用局要会同砚峡乡，对今年煤价上涨后供热工作面临的困难和问题进行认真调研，提出解决的办法和措施。其他拖欠历年暖气费用的有关部门和单位要站在讲政治的高度，认清形势，足额缴清历欠费用，保证供热工作的正常进行。

四、加强领导，确保我县物业管理服务水平得到快速提高

1、高度重视，加强管理。搞好物业管理工作，关键在于加强领导，明确责任。各有关部门要认真研究制订具体政策措施，行业管理部门要集中精力，突出重点，积极培育物业管理市场，充分发挥监督职能，完善机构，充实人员，学习借鉴发达地区监管经验，真正把物业管理工作抓紧抓好。

2、苦练内功，优化服务。“服务”是产品，“人”是关键，物业服务是人与人之间的沟通、相融和理解。可以说，我县的物业管理是从零开始，从头起步，无论是物业企业员工，还是行业管理干部，整体素质远不能适应我县物业行业发展的需求。因此，要坚持以质为先,以人为本，练好内功，强化服务，注重加强自身基础建设，不断提高员工整体素质，从而使行业管理部门干部职工具备提高依法行政的能力，使物业企业牢固树立 “业主至上，服务第一，诚信为本”的经营理念，使广大业主增强“花钱买物业”的消费意识。

3、齐抓共管，形成合力。物业管理是一项系统工程，要全面提高物业管理和服务水平，需要方方面面各司其职，通力合作，形成工作合力。建设、规划、房管等部门要督促建设单位严格按照物业管理的有关政策，在小区规划设计和建设中落实必要的配套设施，按规定提供物业管理用房。公用事业局作为物业行业主管部门，切实要担负监督管理的重责。街道办事处要承担起区域内物业管理的职责全面履行好牵头、协调、指导职责。工商部门要严格把好物业管理小区内营业执照办理关，对违反规划擅自改变房屋用途和严重影响居民生活的经营项目不予审批。物价部门要会同物业行政管理部门逐步完善市场化的物业服务收费机制。公安部门要积极做好住宅小区安全管理，并指导物业管理企业维护小区的生活秩序。

同志们，构筑和谐社区，创建满意物业，加强小区管理是建设社会主义和谐社会的重要内容，意义深远，责任重大。让我们统一思想，坚定信心，齐心协力，扎实工作，为广大群众创造更加舒适、整洁、文明、安全的居住环境，为促进我县物业管理工作健康快速发展，开创我县和谐、满意的物业管理工作新格局做出应有的贡献！

谢谢大家！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找