

株洲市荷塘区物业服务指导中心

2019年度部门决算

目 录

第一部分株洲市荷塘区物业服务指导中心单位概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

第二部分2019年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

第三部分2019年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、一般公共预算财政拨款三公经费支出决算情况说明
- 八、政府性基金预算收入支出决算情况
- 九、预算绩效情况说明
- 十、其他重要事项情况说明

第四部分名词解释

第五部分其他

第一部分

株洲市荷塘区物业服务指导中心单位概况

一、部门职责

- (一) 贯彻执行国家、省、市物业管理法律法规和政策；参与拟订物业管理行业发展规划、相关政策，并协助实施；
- (二) 参与物业服务质量和物业服务收费、物业管理区域、物业管理用房、物业招投标、承接查验、物业服务企业退出交接、物业行业信用档案管理的具体事务；
- (三) 参与物业管理矛盾纠纷调解；
- (四) 承担业主大会和业主委员会政策业务指导和培训具体事务；
- (五) 协助住宅专项维修资金、物业保修金管理的具体事务；
- (六) 参与物业管理信息化推进工作；
- (七) 参与推广管务公开和示范项目；
- (八) 参与社区综合治理、文明创建工作；
- (九) 协助街道办事处（乡镇）召开物业管理联席会议；
- (十) 承办区委、区政府交办的其他工作。

二、机构设置及决算单位构成

(一) 内设机构设置。根据编办核定，株洲市荷塘区物业服务指导中心内设股室3个。内设股室是：综合股、业主事务股、物业项目服务股。

(二) 决算单位构成。2019年部门决算汇总公开单位构成包括：株洲市荷塘区物业服务指导中心本级。

第二部分

部 门 决 算 表

收入支出决算总表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 01 表

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	45.4	一、一般公共服务支出	14	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	15	
三、上级补助收入	3		三、国防支出	16	
四、事业收入	4		四、公共安全支出	17	
五、经营收入	5		五、教育支出	18	
六、附属单位上缴收入	6		六、科学技术支出	19	
七、其他收入	7		十一、城乡社区支出	20	45.4
	8			21	
本年收入合计	9	45.4	本年支出合计	22	45.4
用事业基金弥补收支差额	10		结余分配	23	
年初结转和结余	11		年末结转和结余	24	
	12			25	
总计	13	45.4	总计	26	45.4

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

收入决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 02 表

单位：万元

项 目		本年 收入 合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴 收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	45.40	45.40					
212	城乡社区支出	45.40	45.40					
21201	城乡社区管理事务	45.40	45.40					
2120103	机关服务	45.40	45.40					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 03 表

单位：万元

项 目		本年支 出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	45.40	45.40				
212	城乡社区支出	45.40	45.40				
21201	城乡社区管理事务	45.40	45.40				
2120103	机关服务	45.40	45.40				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 04 表
单位：万元

收入			支出				
项 目	行 次	金 额	项 目	行 次	合 计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预 算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	45.40	一、一般公共服务支出	15			
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	16			
	3		三、国防支出	17			
	4		四、公共安全支出	18			
	5		五、教育支出	19			
	6		六、科学技术支出	20			
	7		十一、城乡社区支出	21	45.40	45.40	
	8			22			
本年收入合计	9	45.40	本年支出合计	23	45.40	45.40	
年初财政拨款结转和结余	10	0	年末财政拨款结转和结余	24			
一、一般公共预算财政拨款	11	0		25			
二、政府性基金预算财政拨款	12	0		26			
	13			27			
总计	14	45.40	总计	28	45.40	45.40	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 05 表
单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
	栏次	1	2	3
	合计	45.4	45.4	
212	城乡社区支出	45.40	45.40	
21201	城乡社区管理事务	45.40	45.40	
2120103	机关服务	45.40	45.40	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 06 表

单位：万元

经济分类	科目名称	决算数	经济分类	科目名称	决算数	经济分类	科目名称	决算
301	工资福利支出	32.84	302	商品和服务支出	9.50	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	18.87	30201	办公费	1.48	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴		30202	印刷费	1.70	30702	国外债务付息	
30103	奖金	4.14	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资		30205	水费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险费	2.97	30206	电费		31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.12	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	2.58	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	0.87	30211	差旅费	0.06	31008	物资储备	
30113	住房公积金	3.41	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费	0.07	31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	3.06	30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30216	培训费		31013	公务用车购置	

经济分类	科目名称	决算数	经济分类	科目名称	决算数	经济分类	科目名称	决算
30302	退休费		30217	公务接待费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助	2.70	30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费	0.20	399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		39906	赠与	
30308	助学金		30228	工会经费	0.80	39907	国家赔偿费用支出	
30309	奖励金	0.36	30229	福利费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		39999	其他支出	
30399	对其他个人和家庭的补助支出		30239	其他交通费用	3.86			
			30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出	1.20			
人员经费合计		35.9	公用经费合计					9.50

注：本表反映部门年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 07 表
单位：万元

预算数					决算数						
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：株洲市荷塘区物业服务指导中心

公开 08 表

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0	0	0	0	0	0

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况

株洲市荷塘区物业服务指导中心没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

第三部分

2019年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2019年度总收入45.4万元。与2018年度没有比较，因株洲市荷塘区物业服务中心为2019年新成立单位。

2019年度总支出45.4万元。与2018年度没有比较，因株洲市荷塘区物业服务中心为2019年新成立单位。

二、收入决算情况说明

本年收入合计45.4万元，其中：财政拨款收入45.4万元，占100%；上级补助收入0万元，占0%；事业收入0万元，占0%；经营收入0万元，占0%；附属单位上缴收入0万元，占0%；其他收入0万元，占0%。

三、支出决算情况说明

本年支出合计45.4万元，其中：基本支出45.4万元，占100%；项目支出0万元，占0%；上缴上级支出0万元，占0%；经营支出0万元，占0%；对附属单位补助支出0万元，占0%。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2019年度财政拨款收入45.40万元，与2018年度没有比较，因株洲市荷塘区物业服务中心为2019年6月新成立单位。

2019年度财政拨款支出45.4万元，与2018年度没有比较，因株洲市荷塘区物业服务中心为2019年6月新成立单位。

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）财政拨款支出决算总体情况

2019年度财政拨款支出45.4万元，占本年支出合计的100%。

机构改革2019年6月新成立单位无年初预算收入，无上年支出作比较。

（二）财政拨款支出决算结构情况

2019年度财政拨款支出45.4万元，主要用于以下方面：城乡社区（类）支出45.4万元，占100%。

（三）财政拨款支出决算具体情况

2019年度财政拨款支出决算数为45.4万元，因本单位为2019年3月成立，年初无预算为年中追加，决算支出数据中：

（1）城乡社区（类）城乡社区管理事务（款），机关服务（项）。年初预算数为0万元，支出决算数为45.4万元，完成年初预算的0%。原因是：机构改革2019年6月新成立单位，财政年内追加的预算。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2019年度财政拨款基本支出45.4万元，其中：人员经费35.9万元，占基本支出的79%，主要包括基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费等；公用经费9.50万元，占基本支出的21%，主要包括办公费、印刷费、咨询费、手续费等。

七、一般公共预算财政拨款三公经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

“三公”经费财政拨款支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%，其中：

因公出国（境）费支出预算为0万元，支出决算为0万元，完

成预算的0%，机构改革2019年6月新成立单位无年初预算收入，无上年支出作比较。

公务接待费支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%，机构改革2019年6月新成立单位无年初预算收入，无上年支出作比较。

公务用车购置费及运行维护费支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%。机构改革2019年6月新成立单位无年初预算收入，无上年支出作比较。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2019年度“三公”经费财政拨款支出决算中，公务接待费支出决算0万元，占0%。因公出国（境）费支出决算0万元，占0%，公务用车购置费及运行维护费支出决算0万元，占0%。其中：

1、因公出国（境）费支出决算为0万元，全年安排因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务接待费支出决算为0万元，全年共接待来访团组0个、来宾0人次。

3、公务用车购置费及运行维护费支出决算为0万元，其中：公务用车购置费0万元，单位本级机构更新公务用车0辆。公务用车运行维护费0万元，截止2019年12月31日，我单位开支财政拨款的公务用车保有量为0辆。

八、政府性基金预算收入支出决算情况

2019年度政府性基金预算财政拨款收入0万元；年初结转和

结余0万元；支出0万元，其中基本支出0万元，项目支出0万元；年末结转和结余0万元。

九、关于2019年度预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，本单位对 2019 年度单位整体支出开展了绩效自评，从评价情况来看，预算支出管理规范，预算执行及时、有效，绩效目标得到较好实现，绩效管理水平不断提高，绩效指标体系建设逐渐丰富和完善。

（二）部门绩效自评结果

一是健全物业管理长效机制，有效预防和化解物业矛盾，加强组织领导，理顺机制落实责任。

按照“重心下移，属地管理”的原则，建立一级抓一级、层层抓落实的工作体系，实行“区、街道、社区”三级管理制度。各街道办事处城管办公室就是物业管理办公室，各社区居委会城管专干就是物管专干，两套班子，一套人马，物管工作和城管工作一起抓。各街道办事处建立物业管理联席会议制度，每季度组织辖区内物业企业、物业项目和小区业主委员会负责人召开一次物业管理工作联席会议，邀请派出所、消防、城建、城管、环保、治违等单位领导参加，认真分析辖区内物业管理好的做法和存在的问题，研究对策，制定措施，促进物业管理上台阶。加大监督考核，提升物业服务质量和水平。目前，在荷塘区辖区内注册的物业公司有 48 家，物业服务项目 125 个，划分成 4 个专业组进行工作调

度。物业企业的日常监管由市物业管理处、区物业服务指导中心、街道、社区实行四级层级管理。由区物业服务指导中心联合街道办事处、社区居委会对辖区的物业服务企业、物业服务项目进行定期考核和不定期抽查，并对物业服务企业的企业管理、创建工作、投诉处理及媒体曝光、业主评价及社区对项目的考核等方面进行季度考核；社区居委会就安全巡查、绿化养护、环卫保洁、设施设备管理、房屋管理等方面进行月度考核。考核成绩由区物业服务指导中心定期上报市物业管理处，与企业信用信息等级评价和评先创优直接挂钩。目前，我区物业管理层级考核中比较好的物业项目有：瑞丰物业的新桂都项目、中铁四院物业的荷塘星城项目、美的物业的美的城项目、东都物业的东都艺术家项目、湘银物业的三一歌雅郡项目、惠洁物业的市检察院项目、蓝天物业的中央皇庭项目、融丰物业的御景龙湾项目、高明物业的荷塘官邸等。开展宣传培训，加强业务指导。定期开展物业法规政策宣传，将物业管理相关政策书籍、培训资料定期送达街道办事处、社区负责人、各物业服务项目和小区业主手中，先后印刷发放《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》等 1.5 万余册。注重对小区业主委员会的监督指导，对辖区各小区成立业主委员会的相关事宜进行监管指导，并现场指导业主委员会选举筹备、选举方式、计票方式、业主大会召开，备案资料准备等工作，维护广大业主合法权益。加大物业知识培训力度，每年召开一次物业管理工作大会，对物业公司负责人、街道办事处分管副主任、

社区主任（书记）进行物管知识培训；每年举办一期物业服务项目经理和业主委员会负责人培训班，着力提高物业从业人员和业委会人员的素质。协助调处矛盾，确保小区和谐。区物管办工作人员实行 24 小时全天候值班，接到物业矛盾纠纷的电话投诉，按照马上就办的要求妥善处理；加强对物业服务企业的监管，督促物业服务企业认真履行物业服务合同，尽量减少和避免物业矛盾纠纷的发生；加强与市物业管理处、区直相关部门、街道办事处和社区的沟通协调，形成联动机制。目前，业主普遍反映的地下停车场收费、房屋质量不达标等问题属于开发商遗留问题，不在物业管理部门监管权限；业主委员会改选等问题，根据属地管理原则，依照《业主大会和业主委员会指导规则》（住建部〔274 号〕）等相关规定，需小区所属街道办事处进行组织、指导及监督，区物管办作为职能部门予以政策指导。今年来，区物业服务指导中心多次协助协调金山家园、金域半岛、富华商业广场、东方花园、玫瑰名城、天鹅湖畔等小区的重大矛盾纠纷。2019 年全年，共协调处理矛盾纠纷 237 起，调解成功 236 起，处理市长热线、网上问政各类投诉 259 个，到市、区接访 15 次。

二是倾力助推“幸福荷塘”，开展“无物业管理小区业主自治试点”工作。

我们坚持从小区实际、从居民需求入手，因地制宜、因人施策，按照“试点先行、以点带面、稳步推进”的步骤，围绕“保洁、保安、保运转”的自治管理目标，通过引导业主成立自治组织，

合理确定管理模式，建立长效协商机制，尽最大努力推动更多无物业管理小区走上自治管理之路。截至目前，在自主申报、调查核实的基础上，荷塘区 116 个无物业管理的老旧小区分 6 批推进的 82 个试点小区，已有 69 个小区 337 栋、9650 户、约 30000 位居民成功实现自治。尤其是馨香小区、中国银行宿舍、物价局宿舍等 3 个小区重新引进专业物业管理或实现物业托管。这些试点小区虽然房屋依然老旧，但小区面貌焕然一新，邻里和睦，人员车辆管理、环境卫生等井然有序，群众的获得感、幸福感、安全感明显增强。

十、其他重要事项情况说明

（一）机关运行经费支出情况

本部门 2019 年度机关运行经费支出 9.5 万元，比年初预算数增加 9.5 万元，增长 0%。主要原因是：机构改革 2019 年 6 月新成立单位无年初预算收入。

（二）一般性支出情况

2019 年本部门开支会议费 0 万元，开支培训费 0 万元，未举办节庆、晚会、论坛、赛事活动，开支 0 万元。

（三）政府采购支出情况

本部门 2019 年度政府采购支出总额 0 万元，其中：政府采购货物支出 0 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 0 万元。授予中小企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出

总额的 0%。

（四）国有资产占用情况

截至 2019 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中，领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆，其他用车主要是：无。单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套）；单位价值 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（五）其他

本部门没有门户网站，统一在区政府门户网站财政资金部门预决算公开专栏中集中公开。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位从同级财政部门取得的财政预算资金。

二、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动取得的收入。

三、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

四、其他收入：指单位取得的除上述收入以外的各项收入。

五、用事业基金弥补收支差额：指事业单位在当年的财政拨款收入、事业收入、其他收入不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金(事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金)弥补本年度收支缺口的资金。

六、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

七、机关运行经费；反映为保行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公费、印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修及一般设备购置费、公务用车运行维护费以及其他费用。

第五部分

其 他

2019 年度部门整体支出绩效自评报告

株洲市荷塘区物业服务指导中心

一、预算单位基本情况

（一）部门职能职责

- 1、贯彻执行国家、省、市物业管理法律法规和政策；参与拟订物业管理行业发展规划、相关政策，并协助实施；
- 2、参与物业服务质量和物业服务收费、物业管理区域、物业管理用房、物业招投标、承接查验、物业服务企业退出交接、物业行业信用档案管理的具体事务；
- 3、参与物业管理矛盾纠纷调解；
- 4、承担业主大会和业主委员会政策业务指导和培训具体事务；
- 5、协助住宅专项维修资金、物业保修金管理的具体事务；
- 6、参与物业管理信息化推进工作；
- 7、参与推广管务公开和示范项目；
- 8、参与社区综合治理、文明创建工作；
- 9、协助街道办事处（乡镇）召开物业管理联席会议；
- 10、承办区委、区政府交办的其他工作。

（二）机构设置

根据编办核定，我单位内设股室 3 个，所属事业单位 0 个，内设股室分别是：综合股、业主事务股、物业项目服务股。

二、预决算及信息公开情况

（一）2019 年 6 月份物业服务中心为机构改革新成立单位，没下达预算。

(二) 2019年决算供开内容只有半年支出说明如下:

1、收入支出决算总体情况说明

2019 年度总收入45.4万元。总支出45.4万元。机构改革2019年6月新成立单位无预算收支，无上年收支作比较。

2、收入决算情况说明

本年收入合计45.4万元，其中：财政拨款收入45.4万元，占100%；上级补助收入0万元，占0%；事业收入0万元，占0%；经营收入0万元，占0%；附属单位上缴收入0万元，占0%；其他收入0万元，占0%。

3、支出决算情况说明

本年支出合计45.4万元，其中：基本支出45.4万元，占100%；项目支出0万元，占0%；上缴上级支出0万元，占0%；经营支出0万元，占0%；对附属单位补助支出0万元，占0%。

4、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2019年度财政拨款收入45.40万元、总支出45.4万元。机构改革2019年6月新成立单位无预算收支，无上年收支作比较。

5、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

财政拨款支出决算总体情况

2019年度财政拨款支出45.4万元，占本年支出合计的100%。机构改革2019年6月新成立单位无预算收支，无上年收支作比较。2019年度财政拨款支出年初预算数为0万元，支出决算数为45.4万元，其中：城乡社出支出45.4万元。

6、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2019年度财政拨款基本支出45.4万元，其中：人员经费35.9万元，占基本支出的79%，主要包括基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费等；公用经费9.50万元，占基本支出的21%，主要包括办公费、印刷费、咨询费、手续费等。

7、一般公共预算财政拨款三公经费支出决算情况说明

“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

“三公”经费财政拨款支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%，其中：

因公出国（境）费支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%。公务接待费支出预算为0万元，支出决算为0万元，完成预算的0%。机构改革2019年6月新成立单位无预算收支，无上年收支作比较。

8、政府性基金预算收入支出决算情况

无

三、关于2019年度预算绩效情况说明

2019年我单位人员支出35.9万元。公用支出9.5万元。

取得的主要事业成效。一是健全物业管理长效机制，有效预防和化解物业矛盾，加强组织领导，理顺机制落实责任。按照“重心下移，属地管理”的原则，建立一级抓一级、层层抓落实的工作体系，实行“区、街道、社区”三级管理制度。各街道办事处城管办公室就是物业管理办公室，各社区居委会城管专干就是物管

专干，两套班子，一套人马，物管工作和城管工作一起抓。各街道办事处建立物业管理联席会议制度，每季度组织辖区内物业企业、物业项目和小区业主委员会负责人召开一次物业管理工作联席会议，邀请派出所、消防、城建、城管、环保、治违等单位领导参加，认真分析辖区内物业管理好的做法和存在的问题，研究对策，制定措施，促进物业管理上台阶。加大监督考核，提升物业服务质量和水平。目前，在荷塘区辖区内注册的物业公司有 48 家，物业服务项目 125 个，划分成 4 个专业组进行工作调度。物业企业的日常监管由市物业管理处、区物业服务指导中心、街道、社区实行四级层级管理。由区物业服务指导中心联合街道办事处、社区居委会对辖区的物业服务企业、物业服务项目进行定期考核和不定期抽查，并对物业服务企业的企业管理、创建工作、投诉处理及媒体曝光、业主评价及社区对项目的考核等方面进行季度考核；社区居委会就安全巡查、绿化养护、环卫保洁、设施设备管理、房屋管理等方面进行月度考核。考核成绩由区物业服务指导中心定期上报市物业管理处，与企业信用信息等级评价和评先创优直接挂钩。目前，我区物业管理层级考核中比较好的物业项目有：瑞丰物业的新桂都项目、中铁四院物业的荷塘星城项目、美的物业的美的城项目、东都物业的东都艺术人家项目、湘银物业的三一歌雅郡项目、惠洁物业的市检察院项目、蓝天物业的中央皇庭项目、融丰物业的御景龙湾项目、高明物业的荷塘官邸等。开展宣传培训，加强业务指导。定期开展物业法规政策宣传，将

物业管理相关政策书籍、培训资料定期送达街道办事处、社区负责人、各物业服务项目和小区业主手中，先后印刷发放《物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》等 1.5 万余册。注重对小区业主委员会的监督指导，对辖区各小区成立业主委员会的相关事宜进行监管指导，并现场指导业主委员会选举筹备、选举方式、计票方式、业主大会召开，备案资料准备等工作，维护广大业主合法权益。加大物业知识培训力度，每年召开一次物业管理工作会议，对物业公司负责人、街道办事处分管副主任、社区主任（书记）进行物管知识培训；每年举办一期物业服务项目经理和业主委员会负责人培训班，着力提高物业从业人员和业委会人员的素质。协助调处矛盾，确保小区和谐。区物管办工作人员实行 24 小时全天候值班，接到物业矛盾纠纷的电话投诉，按照马上就办的要求妥善处理；加强对物业服务企业的监管，督促物业服务企业认真履行物业服务合同，尽量减少和避免物业矛盾纠纷的发生；加强与市物业管理处、区直相关部门、街道办事处和社区的沟通协调，形成联动机制。目前，业主普遍反映的地下停车场收费、房屋质量不达标等问题属于开发商遗留问题，不在物业管理部门监管权限；业主委员会改选等问题，根据属地管理原则，依照《业主大会和业主委员会指导规则》（住建部〔274 号〕）等相关规定，需小区所属街道办事处进行组织、指导及监督，区物管办作为职能部门予以政策指导。今年来，区物业服务指导中心多次协助协调金山家园、金域半岛、富华商业广场、东

方花园、玫瑰名城、天鹅湖畔等小区的重大矛盾纠纷。2019 年全年，共协调处理矛盾纠纷 237 起，调解成功 236 起，处理市长热线、网上问政各类投诉 259 个，到市、区接访 15 次。二是倾力助推“幸福荷塘”，开展“无物业管理小区业主自治试点”工作。

我们坚持从小区实际、从居民需求入手，因地制宜、因人施策，按照“试点先行、以点带面、稳步推进”的步骤，围绕“保洁、保安、保运转”的自治管理目标，通过引导业主成立自治组织，合理确定管理模式，建立长效协商机制，尽最大努力推动更多无物业管理小区走上自治管理之路。截至目前，在自主申报、调查核实的基础上，荷塘区 116 个无物业管理的老旧小区分 6 批推进的 82 个试点小区，已有 69 个小区 337 栋、9650 户、约 30000 位居民成功实现自治。尤其是馨香小区、中国银行宿舍、物价局宿舍等 3 个小区重新引进专业物业管理或实现物业托管。这些试点小区虽然房屋依然老旧，但小区面貌焕然一新，邻里和睦，人员车辆管理、环境卫生等井然有序，群众的获得感、幸福感、安全感明显增强。

以上信息由株洲市荷塘区物业服务指导中心负责接受公众询问，接洽人：贺杏林；联系电话：28706025。