

**湖南省住房和城乡建设厅
中共湖南省委组织部
湖南省民政厅 文件
湖南省精神文明建设指导委员会办公室**

湘建房〔2021〕231号

**湖南省住房和城乡建设厅等四部门
关于印发《关于加强城市住宅小区协同治理的
指导意见》的通知**

各市州委组织部，各市州住房和城乡建设局、民政局，各市州精神文明建设指导委员会办公室：

现将《关于加强城市住宅小区协同治理的指导意见》印发给

你们，请认真遵照执行。



2021年12月6日

关于加强城市住宅小区协同治理的指导意见

城市住宅小区是城市治理的末梢。为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》（中发〔2021〕16号）、《中共中央 国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）和《湖南省物业管理条例》，进一步提升住宅小区治理效能和水平，打造平安和谐文明幸福小区，加快构建共建共治共享的基层社会治理格局，现就加强城市住宅小区协同治理提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，树牢以人民为中心的发展思想，推动城市治理重心下移、资源下沉、保障下倾，促进住宅小区治理模式由分散治理向多元协同共治转变，形成党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、多方参与、法治保障、科技支撑的住宅小区治理体系，进一步推进城市基层治理体系和治理能力现代化。

（二）基本原则

1. 坚持党建引领，多方协同。发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，统筹协调政府部门、街道社区、业主自治组织、市场主体及社会公益组织等各方力量向住宅小区倾斜，依法有序参与小区治理，大力增强住宅小区治理能力。

2. 坚持政府负责，市场推进。发挥政府在社会公共事务中的职能作用，推动相关管理责任部门和单位将职责履行延伸至住宅小区；引入市场竞争，优化老旧小区物业管理，完善政府购买服务机制，健全评价激励机制，推动住宅小区治理提质增效。

3. 坚持问题导向，联防联控。完善小区治理权责清单，落实进小区巡查执法制度和“联点联片”工作制度，聚焦住宅小区内的安全隐患和顽症难题，着力解决人民群众最直接、最关心、最现实的民生突出问题。

4. 坚持自我管理，共治治理。调动居民自我管理、自我服务、自我监督的积极性，引导居民对小区重大事项进行民主协商和管理，发挥居（村）民委员会、业主委员会、物业服务机构、社会服务机构在小区治理中的作用，广泛动员社会力量参与小区公共服务，促进住宅小区自治管理与多元主体共治有效衔接、协同治理。

（三）主要目标。力争到 2024 年，符合条件的住宅小区，实现小区党组织、业主自治组织和专业化物业服务基本覆盖；小区议事平台机制、社区网格化管理机制和物业管理联席会议机制进一步完善，政府公共服务职责和社会力量有效延伸到小区；居民参与社会治理的意识与能力明显增强，住宅小区突出矛盾问题有效解决，居民居住生活环境得到明显改善，住宅小区协同管理长效机制基本建立。

二、整合完善各级平台机制，推动住宅小区协同管理

（一）做实住宅小区物业管理联席会议。履行属地管理主体

责任，做实市州、县市区两级物业管理联席会议，结合协同治理工作，健全物业管理联席会议机制，进一步明确联席会议工作职责，完善日常工作制度，推动住宅小区协同管理和专业服务主体责任落实，及时牵头协调解决住宅小区（含暂未实行专业化物业服务的小区）中跨部门、跨领域的问题。

（二）落实市县职能部门住宅小区管理责任。坚持“谁监管行业谁负责、谁主管市场主体谁负责、谁收费谁负责”的原则，结合各级各部门物业管理联席会议工作职责，进一步完善县市区职能部门、街道（乡镇）、水电气、通讯、有线电视等专营单位在住宅小区协同治理方面的职责分工（职责分工建议清单附后），完善相应考评体系，督促推动职能部门积极履行管理责任，切实解决职能交叉、监管空白等问题。

（三）发挥街道（乡镇）主导作用。强化街道（乡镇）统筹协调和管理服务职能，整合综合执法、司法警务、网格管理等部门力量延伸进小区，保障小区运行安全和环境秩序管理。探索在社区居委会下设环境和物业管理委员会，强化对业主大会建设、业主委员会组建和正常运转，以及物业服务机构履约服务的指导监督。对暂未实行专业化物业服务的住宅小区，采取社区托管、社会组织代管、居民自管等方式，推进各类小区物业管理全覆盖。鼓励各地建立健全“街乡吹哨、部门报到”的联动闭环管理机制，及时协调解决住宅小区管理中的各类矛盾纠纷。

（四）强化居（村）民委员会关键作用。加强社区（村）党

群服务中心建设，巩固拓展基层公共服务（一门式）全覆盖成果，将相关管理服务进一步下沉到小区。参与对物业服务机构履约情况的监督评价。落实网格化服务管理等相关工作职责，对住宅小区日常矛盾纠纷和问题进行协调处理。组织开展各类便民利民服务活动，引导和推进小区爱心公益团体组织成立和发挥作用。

（五）构建住宅小区物业管理服务议事机制。在街道（乡镇）党（工）委领导下，社区（村）党组织牵头，居（村）民委员会支持指导，住宅小区党组织具体组织，成立由物业服务机构、业主委员会、业主监督委员会、楼栋长、单元长、业主代表等多方主体共同参与的住宅小区物业管理服务议事平台，健全小区物业服务融合机制，推进住宅小区协商议事制度化。

三、坚持有为政府与有效市场相结合，促进物业行业高质量发展

（一）搭建全省物业管理综合服务平台。建设全省统一的物业管理综合服务平台，将其打造为物业管理主管部门、街道（乡镇）、居（村）民委员会指导监督物业服务合同履行、物业承接查验、物业项目交接、业主自治组织等工作的平台，以及业主、业主委员会开展电子投票决策、满意度评价等活动的平台。推动物业管理综合服务平台与市州、县市区网格化综合管理平台以及智慧物业管理服务系统、各类社会征信平台互联互通，实现物业管理服务数据同各职能部门数据、物业服务行业数据及社会征信数据的深度融合。

（二）提升物业服务企业监管水平。督促物业服务企业按照物业服务合同约定，依法依规提供物业管理服务，接受行业主管部门、街道（乡镇）、居（村）民委员会、业主自治组织和业主的监督和评价，定期公开小区物业管理收支明细及小区居民关心的其他事项。发挥物业行业协会作用，编制物业服务标准，规范从业人员行为。建立物业服务机构和从业人员市场准入和市场退出机制，落实部门联合惩戒。依托物业管理综合服务平台，建立物业管理主管部门、街道（乡镇）、居（村）民委员会、小区党支部、业主委员会、楼栋长（单元长）、业主、社会组织、第三方专业机构共同参与的物业管理行业信用评价体系，完善信用信息采集、评价、发布、运用机制，强化信用评价结果在招标投标、监督检查、评优表彰等工作中的运用。

（三）推动物业行业创新转型发展。加强智慧物业建设，提升便民服务水平和物业服务效率。鼓励支持物业服务企业及其他相关企业、相关社会组织研发、使用智慧物业管理服务系统和电梯、消防、供水（电气）等重要设施设备及相应的配套传感设施，并与省物业管理综合服务平台、网格化综合管理平台实现联网、对接，推动物业管理服务由传统型向智能化转型升级，打造以住宅小区为载体的智慧城市建设单元。

四、发挥居民自治和社会共治作用，提升居民自治水平

（一）有效发挥基层党组织领导作用。创新“基层党建+”工作，把党建工作优势转化为推进业务工作的强大力量，推动形成

住宅小区共谋、共建、共管、共评、共享格局。支持社区（村）党组织、小区党组织运用“周末议事”“民情恳谈会”等议事方式，引导小区党员、业主、居民有序参与小区改造建设、加装电梯、公共卫生、垃圾分类、物业专项维修资金使用、物业服务企业选聘解聘、矛盾纠纷等重大事项协商，参与小区重大事项协同处置事前、事中、事后的全过程监督，参与物业管理和政府公共管理问题反馈和评估。支持各地把党的全面领导写入小区业主管理规约、业主大会（业主委员会）议事规则。

（二）充分发挥业主自治组织基础作用。积极推动符合条件的小区依法成立业主委员会、业主监督委员会，鼓励公益心和公信力强的党员业主进入业主自治组织，强化业主自治组织力量。建立健全业主自治管理制度和议事机制，加强业主自治工作保障。在小区党组织领导下，推动业委会、楼栋长（单元长）、业主代表等与物业服务机构建立协调处置机制，强化物业管理服务活动监督。探索建立业主委员会在物业服务企业选聘、物业管理区域环境改造、公共设施完善、大额维修资金使用、小区公共收益分配等重大事项表决前向社区（村）党组织报告制度。完善业主委员会运行信息公开机制，督促业主委员会定期详细公开小区公共收益、经费开支以及业主密切关心的其他事项。建设统一的业主电子投票表决信息系统和数据库，鼓励采取电子投票方式表决小区事务。在规模较大住宅小区，探索建立业主代表大会制度，提高业主议事决策效率。

（三）引导发挥居民主体作用。积极引导小区居民根据业主大会议事规则约定，监督业主委员会委员、业主监督委员会委员、物业服务企业履职情况。各地可建立以业主满意度为重点的业主委员会履职评价机制，推动街道、居（村）民委员会每半年对辖区内的业主委员会委员、业主监督委员会委员履职情况进行评估，每年底公布评估结果。引导和鼓励小区居民参与物业服务质量考评，评价结果纳入对物业服务企业的综合评价。

（四）鼓励社会力量发挥协同作用。通过项目资助或委托服务等方式，引导培育具有相应资质的社会组织、社会企业以及其他第三方机构，为居民提供公共服务、志愿服务、专业社会工作服务。支持和鼓励专业人士在社区统筹下为小区开展法律援助、纠纷调处等服务。鼓励探索“物业+社工”服务模式，引导住宅小区开发社工岗位、引进社工人才或与社工机构合作。

五、统筹各方资源，加快补齐住宅小区治理短板

（一）协同推进网格化管理。各地可统筹将各部门在基层设置的不同类型网格整合为一个综合网格，推动“多网合一”，建立健全住宅小区网格化服务管理工作机制，合理确定网格服务管理事项，规范工作流程。

（二）协同推进住宅小区巡查执法。有执法职责的部门应全面深化落实执法进住宅小区，开展联合巡查，重点巡查整治违章搭建、违规装修、违法养犬、噪音污染、消防车通道堵塞等突出矛盾问题，建立和完善巡查、发现、劝阻、报告、处置、评估工

作机制，形成责任闭环体系。无综合执法权的部门要建立联点联片工作制度，以居（村）民委员会或住宅小区为联点联片对象，重点做好住宅小区内的应急公共突发事件处置工作，及时通过网格化服务管理平台向相关部门派发其职责范围内的任务，弥补住宅小区应急管理力量的不足。

（三）协同推进人居环境建设。市州、县市区、街道（乡镇）要整合资源，统筹改善住宅小区人居环境，推进绿色完整社区建设。加强住宅小区环境综合治理，做好绿化美化净化、垃圾分类处理、噪声污染治理、水资源再生利用等工作。加快城镇棚户区、城中村和危房改造。以老旧小区改造为契机，健全市政基础设施，加快社区综合服务设施建设。

（四）协同推进智慧社区建设。各地应按照分级分类推进新型智慧城市建设要求，务实推进智慧社区信息系统建设。加强网格化管理服务平台建设，打破部门间信息壁垒，统一数据标准和采集流程，建立常态化信息共享交换机制，推动发展改革、公安、城管、民政、生态环境、自然资源和规划、住房和城乡建设、市场监管、应急管理、水电气通信等单位线上管理平台与网格化管理服务平台对接。

（五）协同推进小区文明建设。坚持把小区文明建设作为构建共建共享的小区协同治理体系的重要内容，全力推进小区文明创建工作常态化，将“说文明话、办文明事、做文明人、创建文明城”在城市基层落到实处，引导小区居民积极参与，形成人人知晓、

关心支持文明创建工作的良好氛围。广泛开展“讲文明、树新风”“争创文明小区、争当文明居民”等活动，评选“文明楼栋”“文明单元”“文明家庭”，组织小区居民积极参加爱心捐助、邻里互助、环保公益等志愿服务活动，夯实小区协同治理的文明道德基础。

六、保障措施

（一）加强组织领导。各市州、县市区及各有关部门要把住宅小区协同治理纳入重要议事日程，制定专项工作实施方案，明晰职能部门权责，加快建立完善以物业管理联席会等为重要抓手的协同推进机制，抓好统筹指导、组织协调、资源整合和评估考核，推进工作落实。

（二）完善考评体系。将住宅小区协同治理作为基层平安创建重要内容，纳入年度平安建设（综治工作）考评。依托物业联席会议制度，建立住宅小区协同治理工作重点事项跟踪督办和问责问效机制，将考核督查结果与相关部门的绩效奖惩挂钩。

（三）开展先行先试。鼓励支持市州、县市区政府根据实际情况，自主选择单个或多个片区开展住宅小区协同治理工作试点，积极探索住宅小区协同治理的有效模式，及时总结可复制推广的做法和成功经验；成效突出的可纳入省级试点示范，进一步发挥示范带动作用。

附件：相关职能部门、街道（乡镇）、水电气、通讯、有线电视等专营单位协同治理住宅小区职责分工建议清单

附件

相关职能部门、街道（乡镇）、水电气、通讯、 有线电视等专营单位协同治理住宅小区 职责分工建议清单

序号	职责	建议部门
1	协调组织、综治等部门，统筹抓好物业行业党建和业务工作，强化对物业管理活动的监督管理，完善物业管理行业信用评价制度；加强对物业行业组织的指导和监督，强化行业自律；研究拟定物业管理的相关政策和行业标准，负责物业管理标准化、信息化建设，组织行业培训；建设、运用物业管理监管平台；推进智慧物业建设工作；指导和协调物业管理矛盾纠纷的调处；指导物业管理机构、街道办事处（乡镇人民政府）加强居（村）民委员会对物业管理区域物业管理活动的日常监管，完善业主自治组织履职评价制度；指导和协助业主大会的成立以及业主委员会的选举；参与网格管理工作，履行联点联片工作制度，做好联点小区巡查、违法违规行为以及应急突发事件处置工作；督促指导物业服务企业落实消防车通道标线施划和管理工作并加强电动自行车停放充电和二次供水设施的日常管理维护；引导业主依法合理使用维修资金。	住房和城乡建设部门
2	研究制定住宅小区党建工作相关政策措施，部署推进住宅小区和物业服务企业党建工作；指导符合条件的住宅小区建立基层党组织，推动在职党员到社区报到、在小区服务，引导党员发挥先锋模范作用；会同相关部门加强调研指导，研究解决重点难点问题。	组织部门
3	协同推进小区文明建设。	文明办
4	将住宅小区协同治理作为基层平安创建重要内容，纳入年度平安建设（综治工作）考评。	平安办
5	负责启动居委会下设环境与物业管理委员会试点工作，督促居（村）民委员会加强对住宅小区自治组织规范化建设和运行的指导，引导社会组织、社会工作机构和社会工作者、志愿者规范开展服务，指导下属有关委员会协助做好环境维护工作。	民政部门

序号	职责	建议部门
6	按照《湖南省定价目录》规定，制定实行政府指导价的物业服务收费标准，完善物业服务收费管理办法，研究建立与物价指数上涨及劳动力成本提高相关、质价相符的物业服务收费定价机制；协调解决因物业管理收费引发的矛盾和纠纷；协同相关部门，参与网格管理工作。	发改部门
7	指导、督促小区加强人防、物防、技防建设和开展安全防范工作；消除小区内的治安隐患，及时查处治安案件，加强小区的安全防范和秩序维护工作；查处物业服务项目交接过程中的违法犯罪行为；加强出租房屋管理；开展执法进小区活动，加强对小区违法违规活动的监管、处置；对小区“僵尸车”依法依规进行处置；协同相关部门，参与网格管理工作。	公安部门
8	积极开展执法进小区活动，依法查处小区内违章搭建、乱设摊点等违规行为；督促门店（单位）履行“门前三包”责任；负责落实城市生活垃圾清运和小区垃圾分类管理，加大回收再利用力度；协同相关部门，参与网格管理工作。	城管部门
9	对小区及周边的建设项目环境影响评价文件依法进行审批；按职能职责对小区及周边的排污单位和噪音污染实施监督管理并查处违反环保法律法规的行为；协同相关部门，参与网格管理工作。	生态环境 部门
10	研究物业管理区域内的规划管理工作；参与制定智慧物业建设标准并督促开发建设单位按智慧物业建设标准配置各类硬件配套设施；负责按照相关要求规划配置物业管理用房、社区管理用房和停车设施；牵头解决老旧小区停车难、兴建立体停车位的规划问题，协调解决涉及规划的历史遗留问题；依法查处擅自改变规划的行为。	自然资源和规划 部门
11	对小区管理活动中的收费行为依法依规进行检查，并对违反《价格法》的行为进行查处；受理居民收费投诉；对小区“住改商”作为企业住所或经营场所的，依法核准登记注册；依法查处在小区内擅自将居住用房改变为非居住用房从事无照经营活动的行为；依法开展对小区内的电梯、锅炉、压力容器及压力管道等特种设备的使用登记、安全管理、维护保养、修理改造和检验检测等安全监察工作；建立电梯产品质量追溯机制，对检查发现的违反电梯安全法律法规、安全技术规范和相关标准的行为或者电梯存在安全隐患的，联合相关部门依法查处；建立电梯维保单位诚信评价机制，定期对辖区电梯维保质量向社会进行公示；协助制定物业服务标准化体系文件；配合维修资金管理部门做好应急维修相关工作；协同相关部门，参与网格管理工作。	市场监管 部门

序号	职责	建议部门
12	会同自然灾害有关主管部门指导小区居民参与自然灾害和事故灾难的应急处理；协同相关部门，参与网格管理工作。	应急管理部门
13	负责加强消防法律、法规、规章和技术规范、技术标准宣传，对公安派出所移送的举报投诉依程序进行核查，指导公安派出所对物业服务企业、居（村）民委员会履行消防安全职责的情况实施日常监督检查；承担火灾扑救工作，接到火灾报警后立即赶赴现场扑救。	消防救援部门
14	负责落实物业管理相关经费，会同相关部门加强资金监管。	财政部门
15	依托智慧城市建设，会同相关部门制定智慧物业建设指导标准；鼓励和推广智慧物业应用系统和智慧物业改造，促进智能化物业服务综合管理应用；制定和完善通信（弱电）建设和经营有关规范；指导、协调通信运营商有序进入物业管理区域和光纤入户工作。	工信/通信管理部门
16	指导做好物业管理行业劳动关系工作，督促服务企业及时与员工签订劳动合同、办理社会保险和支付工资；落实好最低工资标准、工时及休息休假等劳动标准，切实维护好物业从业人员合法权益。	人社部门
17	依法查处未经许可利用住宅擅自从事办学、办培训班等相关经营活动的行为；加强物业管理区域内幼儿园、中小学的管理。	教育部门
18	负责组织协调指导小区居民开展全民健身和文化活动工作，为小区全民健身设施、器材建设配备及群众文化活动提供指导和支持；指导、协调广播电视等运营商有序进入物业管理区域和广播电视入户工作。	文旅广体部门
19	负责对向同级党委、政府及其信访部门反映的物业管理信访问题的登记、转送、交办和督办。	信访部门
20	负责物业管理区域绿化管理的监督指导工作；负责物业管理区域绿化建设和改造的相关审批，及时查处物业管理区域内毁绿、占绿及违规造绿等违法违规行为；依法组织开展园林式小区（单位）评选活动。	园林管理（人居环境）部门
21	配合物业管理地方立法研究，依法做好物业管理相关规范性文件的合法性审查工作；指导物业纠纷行业主管部门建立物业纠纷人民调解委员会并健全物业纠纷人民调解制度，指导居（村）民委员会、人民调解委员会调解辖区内物业纠纷，指导有条件的地区在物业纠纷集中的物业服务区域建立调解小组，充分发挥人民调解在预防和化解物业管理矛盾纠纷中的积极作用。	司法部门

序号	职责	建议部门
22	依据《中华人民共和国传染病防治法》和《生活饮用水卫生监督管理办法》《湖南省城市二次供水管理办法》和《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006），加强对物业管理区域的居民饮用水（特别是二次供水）的卫生监测工作；履行饮用水卫生监督职能；依法指导监督物业管理区域内的疫情防控、公共卫生、病媒生物防治等工作，依法进入物业管理区域对中医养生、生活美容等公共场所卫生进行监督执法。	卫健部门
23	分别负责研究制定物业管理区域水、电、气、通信、有线电视供应相关设施设备建设和管理标准并参与验收交付使用和管理维护；负责落实民用三表首次检定送检和到期轮换等工作；物业管理区域内，有关供应单位应当按规定向最终用户收取有关费用。	水、电、气、通信、有线电视供应单位
24	建立健全住宅小区综合治理工作制度，加强统筹协调和管理服务职能，促进其内设机构与职能部门派驻机构的工作统筹融合。建设布局合理、功能完备、互联互通的街道（乡镇）居民委员会综合服务平台，加强居民委员会工作者队伍规范化管理，实现社区公共服务（一门式）全覆盖。逐步建立物业管理工作机制，指导和监督物业管理活动，指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接。指导物业服务机构等单位开展应对突发公共事件工作，并给予物资和资金支持；委托其承担公共服务事项的，应当支付相应费用；指导和监督业主大会，业主委员会，业主监督委员会等业主自治组织依法成立、规范运行，推动实现业主大会全覆盖，提升住宅小区自治管理水平。组织首次业主大会会议筹备组成员、业主委员会换届组成员、业主委员会委员和业主监督委员会委员进行相关政策法规的培训考核，提升其工作能力；加强对业主委员会、业主监督委员会履职情况的监督，加大对收受贿赂、职务侵占等违法违规行为和勾结“职业物闹”侵害业主权益等行为的监管力度，切实解决居民身边的腐败问题。建立以业主满意度为重点的业主委员会履职评价机制，组织居（村）民委员会每半年对辖区内的业主委员会成员履职情况进行评估，每年底公布评估结果。加强街道（乡镇）、社区党组织对业主委员会建设的指导和监督，健全业主委员会委员纠错和退出机制，对不作为、乱作为的业主委员会及其委员，由街道（乡镇）加强教育、责令整改；对拒不改正、影响小区安定和公共秩序的，由街道（乡镇）依法组织业主大会对业主委员会委员进行罢免、变更或改选，或对业主委员会进行换届；对涉嫌犯罪的业主委员会委员移交司法机关处理。	街道办事处（乡镇人民政府）

