

淮南市住房和城乡建设局

关于开展解决住宅小区业主“急难愁盼” 问题专项行动的通知

各县区物业主管部门、各物业服务企业：

为全面提升我市住宅小区物业服务管理水平、提高业主满意度，根据《淮南市住宅物业管理服务提升行动方案》（淮府办秘〔32〕号）文件精神，现开展解决住宅小区业主“急难愁盼”问题专项行动，有关事项通知如下：

一、工作目标

通过收集整理住宅小区业主“急难愁盼”问题，进一步规范物业管理活动，增强物业服务意识，提升物业服务水平，融洽业主与物业服务企业关系，切实解决住宅小区业主“急难愁盼”问题，促进物业服务行业有序、规范、健康发展，增强群众获得感、幸福感、安全感，提升基层治理现代化水平。

二、开展时间及范围

文件下发之日起在全市范围住宅小区开展，并长期坚持。

三、工作要求

（一）各物业小区项目部为本次专项行动工作组织实施主体，各物业服务企业要在业主群、主要出入口、单元楼进行宣传，告

知业主。物业公司派专人收集小区内各类问题并分类进行整改，24小时接收记录业主反映问题，建立工作台账，逐一销号（附件1），每周二前将工作台账报送至属地物业主管部门。

（二）各物业企业及项目负责人要高度重视，对业主反映的突出问题要找准原因，协调沟通，并做好具体解决方案予以落实；对于不属于物业责任的问题（如保修期房屋质量、价格管理、改变规划违法建设私搭乱建、噪音污染扰民、物业收费，供水、供电、供气等），应向业主理清责任边界、阐明权属问题关系，及时向有关部门报告，并同时上报属地物业主管部门。

（三）各县区物业主管部门要落实属地责任，紧盯辖区物业服务企业开展本次住宅小区业主“急难愁盼”问题专项行动工作，认真学习贯彻《淮南市住宅物业管理服务提升行动方案》（淮府办秘〔32〕号）文件精神，增强工作的责任感和紧迫感；对于业主反映涉及属地其他部门的问题，要做好部门协调工作，及时处理，对于县区层面无法解决的问题要及时上报市级主管部门；及时收集汇总辖区物业企业所上报的问题台账，每周四前报送至市住建局物业监管科，并及时将问题录入安徽省房地产市场监管系统，全面推进住宅小区业主“急难愁盼”问题的解决。

附件：《物业问题台账》

