

SZDR-2020-0010001

枣庄市市中区人民政府

市中政字〔2020〕20号

市中区人民政府 关于加强物业管理工作的意见

齐村镇人民政府、永安镇人民政府，各街道办事处，区政府有关部门（单位）：

为进一步加强和规范全区物业管理工作，强化疫情防控基层基础工作，提升物业管理水平，改善人民群众生活质量，促进物业行业健康持续发展，根据《山东省物业管理条例》、山东省人民政府办公厅《山东省深入推进城镇老旧小区改造实施方案》、山东省住房和城乡建设厅《关于推进全省老旧小区整治改造和物业管理的意见》、枣庄市人民政府《关于进一步加强物业管理工作的意见》和市中区人民政府《关于市中区加快推进住宅小区物业化管理实施方案》等规定，结合我区实际，就加强物业管理工作提出如下意见：

一、总体目标

将城区所有住宅小区纳入物业管理，实现全区物业管理全覆盖。坚持权利下放，责任下移，建立起“属地管理、行业指导、市场化运作为主体”的物业管理工作体系，强化物业管理各方主体责任，有序推进住宅小区、商务楼宇等规范化、长效化管理，将疫情防控纳入物业管理范畴，着力解决群众反映强烈的难点和部门监管中的“短板”问题，全面提升我区物业管理整体服务水平。

二、基本原则

（一）统一领导，属地管理。建立健全区级指导、镇街主导、社区落实的物业管理工作机制。充分发挥镇街、村（社区）的属地管理作用，增强物业管理工作合力，实现全区物业管理全覆盖。

（二）因区制宜，分类管理。根据新建住宅小区、老旧小区、小微型小区等不同情况，以老带新、化零为整，实施一区一策、因区施策的多种形式的运行管理模式。

（三）市场运作，政策扶持。进一步规范物业管理市场化、社会化、专业化运作机制，对因环境条件制约，难以实行市场化、专业化运作的老旧小区，予以相应的政策扶持，保证物业服务的正常运转。

三、主要措施

（一）完善物业服务项目的配套设施

1、新建住宅小区。严把规划设计关，严格执行国家、省、市相关标准，将党建用房、社区用房、物业用房纳入住宅小区整体规划，未配建配足服务设施的项目，自然资源部门不予批准。严把项目施工验收关，住建部门将服务设施纳入项目整体监管，同步施工、监督和验收。严把设施交接关，项目竣工后，由住建部门监督，属地镇街召集开发建设单位、物业管理企业、村居联合对物业公用部分、共有设施设备及相关场地进行检查和验收，完善交接程序，并将交接程序和资料纳入住宅小区物业管理实施备案，确保新建住宅小区物业配套设施应交尽交。

2、老旧住宅小区。城区所有老旧住宅小区全部纳入物业管理，多方筹资，加快老旧小区改造步伐，最大限度方便居民群众。充分发挥现有资产设施作用，科学合理利用小区空闲地，经自然资源部门批准，新建、改建物业服务用房，采取公益属性、市场运作、多种经营的方式，增加服务收益，保障物业管理正常运转。

3、物业服务设施保养和维护。强化消防设施的管理维护，及时更换维修，确保消防设施长期有效运行。加强停车设施建设及管理，住宅小区内规划用于停放汽车的车库、车位应当首先满足业主停车需要，合理设定停车服务费，提高地下车库、车位使用率，减轻地面停车压力。积极推广智能化停车设施在

住宅小区的应用，合理规划设置充电桩和非机动车停车场地。创新电梯安全管理方式，构筑起有效的电梯安全管理监测网络。建立健全住宅物业专项维修资金管理制度，保障住宅物业服务设施的更新改造。

（二）强化物业企业（项目）的监督管理

1、规范新建住宅小区物业管理。建设单位要按照相关要求，通过招投标方式选聘有资格的物业企业入驻，及时移交相关设施设备及台账资料，并负责监督物业企业，落实星级化服务，进行物业管理备案。在属地镇街监管下，业主委员会成立后，建设单位、前期物业服务企业、业主委员会三方要密切配合，按照相关规定做好物业企业的选聘、续聘工作，确保小区物业管理有序转换衔接，服务水平稳步提升。

2、提升老旧小区物业管理。坚持效果导向，对具备市场化条件的，原则上仍优先选聘物业企业，实行物业管理标准化。不具备市场化条件的，由镇街先期自主成立物业服务公司，提供以“一防两保一护”（防疫、保洁、保安、维护秩序）为主要内容的基础性物业服务，逐步达到“一防两保三护”（防疫、保洁、保安、护绿、维护秩序、设施维护）物业管理标准，拓宽服务领域，提升服务质量，实现道路平、地面净、草木绿、路灯亮、管道通、秩序好、管控有效，不断提升群众满意度。

3、将疫情防控纳入物业管理常态化内容。物业管理企业要把疫情防控纳入物业管理服务内容，按照疫情防控标准和要求，成立专门机构，落实专职人员，制定工作规程，完善应急预案，在区卫生健康部门的业务指导培训下，在社区的统一调度指挥下，高效、及时协同推进社区疫情防控各项工作的落实。

4、严格规范物业管理合同履行行为。积极探索履约保证金制度，合同双方严格按照物业服务合同约定，切实履行职责。物业管理企业提供物业服务时，要主动公示服务内容和收费标准，划分服务区域，明确服务责任人。向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项，制止物业项目内违反治安、消防、环保、装饰装修和使用等有关法律、法规的行为，并及时向有关行政管理部门报告。对于拖欠、拒不缴纳物业费的居民，物业服务企业有权向法院提起诉讼，发改部门及时纳入个人诚信报告。

5、严格规范物业服务企业收费行为。物业服务收费实行质价相符的原则，依照服务等级标准，提高物业服务透明度。研究制定物业服务等级和收费指导标准，明确管理形式和费用构成，鼓励规模较小的住宅小区推行酬金制物业服务收费。严格住宅小区公共收益管理，由物业服务企业代管的，物业服务企业应当单独建账，公共收益使用接受全体业主的监督，并在住宅小区显著位置公示收支明细。

6、严格规范物业服务项目的退接管理。物业服务企业应按照合同约定做好服务工作，提高业主满意率和收费率，减少退管现象。退管时应及时报告属地镇街，履行退管程序。物业服务企业须按“维护社会稳定、保证业主基本生活秩序、依法有序、平稳过渡”的原则，确保符合退管程序，并在镇街监督管理下，做好项目清算和资金、设施设备移交等工作。镇街应加强退管管理工作，及时制定物业管理项目退管应急预案，督促物业服务企业按规范做好退管、移交工作，并在退管后至新物业选聘到位前的过渡期内，根据实际情况实施社区化物业管理。

7、建立物业企业定期考核制度。加强对物业服务企业的监管，区住建部门要建立健全物业服务企业信用定期考核制度，完善物业服务企业不良行为记录公示制度和监督考评机制，将量化考核成绩与企业招投标、评先树优挂钩，培育服务等级高、社会信誉好的品牌物业企业，对恶意退出的，实施一票否决，坚决清除市场。健全物业投诉处理机制，建立物业服务企业信用评价应用机制，以及责任追究、信用淘汰、市场退出机制，及时查处物业服务中的违规行为，切实保障业主的合法权益。

（三）坚持党建引领，打造红色物业工程

1、建立红色物业管理体系。坚持党建引领，全面推行“双向进入、交叉任职”，做深做实社区“大党委”和“大居委会”制，推动符合条件的村居“两委”班子成员或网格党支部书记、党小组长，通过法定程序兼任业主委员会成员，党员业主委员会主任一般兼任业主委员会党支部书记。注意吸纳业主委员会、物业服务企业（项目）中的党员负责人担任社区党组织兼职委员，通过法定程序，优秀的业主委员会负责人、物业服务企业（项目）负责人担任社区居委会兼职委员。镇街、社区党组织通过党课联上、活动联办、工作联抓等方式，推动各级党组织各负其责、协调联动，努力形成同频共振、同向发力的组织体系。

2、推进业主委员会规范化建设。要创新党对业主委员会的领导，切实加强对业主委员会监督、指导和培训，提升业主委员会履职能力。探索建立业主委员会监督考评和奖惩制度，完善物业服务合同、议事规则、管理规约的参考文本，规范物业服务委托方和受托方的责权利关系和行为，规范业主委员会的日常运作。注重组织引导业主大会和业主委员会对业主公共财产进行自主管理，不断提高业主委员会的管理水平。

3、抓实物业服务企业（项目）党建工作。物业服务企业（项目）要加强党的组织和工作覆盖，符合条件的物业服务企业和物业服务项目党的组织做到应建尽建，按照“成熟一个组建一个”的方式，加大物业服务企业（项目）党组织组建力度。

通过规范物业服务企业党组织活动、培育物业服务企业党务骨干队伍、加强物业服务企业党员管理、发挥物业服务企业党组织作用，探索建立物业服务企业党建联盟，着力打造市中区物业服务企业党建示范集群。

四、明晰职责，建立齐抓共管的格局

（一）区委组织部

贯彻落实上级有关部门关于“红色物业”一系列文件精神，制定区级“红色物业”管理实施方案，指导、监督、考核各镇街“红色物业”落实情况。

（二）镇街

1、各镇街按照“属地管理”原则，承担辖区物业管理工作的主体责任，明确具体分管负责人，完善镇街物业管理机构，落实物业管理专职人员 1-3 名。属地主要职责是：负责辖区内物业管理工作的统筹协调和监督管理；参与物业项目的规划方案评审；负责组织业主大会、业主委员会的成立（换届）；监督、指导业主大会和业主委员会的日常活动；组织实施辖区内物业区域垃圾分类；负责物业服务质量的检查考核；参与前期物业招投标和物业管理项目创优达标工作；参与对住宅专项维修资金使用审核；参与对物业服务企业信用等级评定；参与处理辖区内物业项目退管（交接）；负责对物业服务企业月考核工作；建立健全镇街物业管理联席会议制度，建立物业服务企

业、社区（村）、属地相关职能部门的物业管理工作沟通协调机制；受理调处本辖区物业管理方面的投诉和纠纷；通过推行社区化准物业管理，实现开放式住宅小区、无物业管理住宅小区物业管理全覆盖。

2、落实社区物业管理职责。村（社区）要根据各自规模，配备相适应的物业管理员落实物业管理各项工作。村（社区）主要职责是：协助镇街加强物业管理，落实物业管理各项工作；协助组织业主大会、业主委员会的成立（换届）；协调业主大会、业主委员会日常活动，指导业委会依法履行自治管理职责；指导业主委员会选聘物业服务企业；协助实施社区化物业管理；处理物业管理方面的投诉和纠纷；参与物业服务质量的检查考核；负责社区化物业管理小区物业专项维修资金申请使用；建立由社区党组织牵头，居委会、业委会、物业企业、党员代表等共同参与的“红色物业”议事制度，共同商议解决小区物业管理服务中遇到的疑难问题。

3、加强物业管理纠纷调解工作。建立健全物业管理纠纷调解机制，及时处理和化解物业服务矛盾和纠纷。各镇街要全面实施“红色物业”工程，依托人民调解组织，协调解决物业纠纷，引导人民群众依法理性表达诉求，在法治的轨道上推动物业服务纠纷的及时解决。

（三）区直部门

1、区住建局：研究制定物业管理的行业政策和服务标准，履行物业管理的监督检查、业务指导和相关人员培训职责，负责物业管理项目招投标备案、物业管理项目创优达标、监督物业服务企业信用管理和住宅专项维修资金使用。负责对各镇（街道）物业管理工作进行考核，对物业服务企业信用等级进行评定。

2、区发改局：负责物业管理服务项目收费标准的核定，指导和监督物业服务企业、业主委员会对物业管理的价格核定、论证、公示和日常监督检查。

3、区财政局：按规定提供必要的资金保障，做好不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区（2005年12月31日前在城市或国有土地上建成的小区）以奖代补、财政补贴资金的筹集工作。

4、区市场监督管理局：负责依法查处应当注册登记但未取得营业执照擅自从事经营活动的违法行为；对物业管理企业收费进行日常监督管理，依法查处乱收费等违法违规行为；实施对涉及物业项目电梯的安装、改造维修、维护保养、检验检测及使用单位的安全检查，严肃查处有关电梯的违法违规行为，组织电梯安全事故调查处理。

5、区公安分局：负责对住宅小区治安、消防、群租等进行监督检查，依法查处各类违法违规行为；会同区住建、综合

执法、应急管理等部门对物业管理区域内严重阻塞交通、阻碍消防通道、强行停放大型客车和货车的行为进行依法处置。

6、区综合行政执法局：负责对物业项目侵占公共绿地、乱搭建、违规装修等综合行政执法范围内的违法行为依法进行查处；指导物业小区垃圾分类工作，完善相关引导（扶持）政策。负责查处小区内乱搭乱建、噪音污染、排放油烟等违法违规行为；会同区住建、规划等部门指导辖区业委会、物业企业合理划分临时停车位和规划区域内的行车线路，缓解物业管理区域内停车难问题。

7、区消防救援大队：负责对物业项目进行消防安全监督检查，依法查处违反消防管理规定的行为。

8、区民政局：切实加强对社区居民委员会、业主委员会等基层群众性自治组织的指导监督。

9、区卫健局：制定卫生防疫防控标准，加强对物业管理企业的疫情防控指导、培训与协调。

10、区司法局：负责物业管理纠纷人民调解委员会的业务指导和人员培训。

11、区自然资源局：负责组织项目规划方案评审，加强项目方案源头管控，督促建设单位根据相关职能部门意见科学配置物业管理用房、配电房（箱）等设施设备；配合物业区域内违法建筑的调查认定工作。

12、供水、供电、热力、燃气、电信等专业公司负责住宅小区相关设备设施的管理和维护工作。

相关职能部门要依据各自职责，积极履行对各类违法违规行为的查处和监管职责，共同做好物业管理区域内的相关工作。

五、保障措施

（一）加强组织领导。区政府成立以区长任组长，分管区长任副组长，区委组织部、区住建局、区发改局、区公安分局、区财政局、区自然资源局、区卫健局、区市场监管局、区工信局、区民政局、区司法局、区综合执法局、区消防救援大队、等部门和相关镇街主要负责人为成员的市城区住宅小区物业管理工作领导小组。领导小组下设办公室，办公室设在区住建局，负责研究制定全区物业管理工作相关政策，部署重要活动，统筹协调重大问题。建立区物业管理联席会议制度，研究部署、综合协调全区物业管理工作。

（二）落实奖惩措施。鼓励物业服务企业做大做强，在我区注册的物业管理企业，在全市物业服务企业信用评价中获得优秀企业称号的、或所服务项目获市级以上物业管理示范住宅小区（商业）称号的，招标投标给予加分奖励，并推荐区级优秀企业，享受区级优秀企业待遇。对年度考核评价分数较低、居民投诉高、物业管理不到位的物业企业，纳入“黑榜名单”；

恶意退出、严重损害居民利益等情节严重的物业企业，直接清除市场，对物业公司和企业法人不再聘用，并由相关职能部门实施行政处罚。

（三）完善扶持政策。落实税收扶持政策。根据相关文件规定，切实落实物业服务业税收扶持政策关于合理确定税基、减免相关税收、规范税收减免程序等要求，落实小微企业税收优惠政策，扶持我区现代物业服务业良性健康发展。落实老旧小区补助政策，对不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区，达到物业服务考核要求，按每月 0.20 元/平方米的标准给予政策性补助，原则上执行 3 年，以推动解决部分老旧小区物业管理收缴标准低、收费难、管理难度大等一系列问题。

六、附则

本工作意见自 2020 年 6 月 12 日起施行，有效期 3 年。

市中区人民政府

2020 年 5 月 12 日

（此件主动公开）