

枣庄市市中区人民政府

市中政字〔2025〕34号

枣庄市市中区人民政府 关于进一步加强全区物业管理工作的 实施意见

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）：

为进一步加强物业管理服务工作，提升管理服务水平，不断完善党建引领社区治理框架下的物业管理体系，构建与现代化城市管理相适应的物业管理新体制，结合我区实际，制定本意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实以人民为中心的发展理念，进一步加强党的领导，构建“党建引领、政府主导、镇（街）主抓、社区主管”的物业管

理体制，强化镇（街）、社区管理服务职能，明确部门监管职责，规范物业服务领域各方行为，及时化解物业管理领域的各类矛盾纠纷，切实打造群众满意的居住环境，让群众的幸福感、获得感持续增强。

二、工作措施

（一）加强小区管理自治

1.健全基层组织管理体系。推进党的组织和工作向居民小区延伸，构建镇（街）社区党组织统一领导，小区党组织统筹协调，业主委员会自我管理，物业服务企业精心服务的社区治理新格局；小区党组织在基层党组织领导下，协助镇（街）、社区居委会开展业主委员会组建换届、矛盾纠纷化解、服务小区居民等工作。

2.推进业主委员会建设。镇（街）、社区负责推进业主委员会建设，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，在尊重业主自愿和依法选举的前提下，引导和鼓励符合条件的“两代表一委员”、社区“两委”成员、社区专职工作人员、小区党组织成员、党员业主等参选业主委员会委员，提高业主委员会成员中党员比例。对暂不具备成立业主委员会条件的，镇（街）、社区应根据工作实际指导小区业主成立小区自管组织，作为过渡性机构代行业主委员会职责。建设单位不得以任何理由干扰业主委员会的成立。

3.提升业主委员会履职能。制定业主大会和业主委员会工作指导规则，探索建立业主委员会成员履职负面清单，镇（街）、社区应指导业主大会根据议事规则建立业主委员会成

员履职监督机制。对于存在负面清单情形的成员，经业主合法提议或投诉，镇（街）、社区可指导业主委员会或业主大会临时会议启动调查和审议程序。业主大会可根据法律法规规定，通过议事规则和管理规约约定，授权业主委员会行使一定额度内（授权额度在管理规约或议事规则中予以明确）业主共有部分经营收益支出，提高业主委员会履职能力。

（二）加强行业监管规范服务行为

4.严格选聘退出机制。严格落实前期物业招标备案制度和前期物业服务合同备案制度，区住建部门会同镇（街）对前期物业招标备案资料和前期物业服务合同、前期物业管理资料合规性进行审查。健全物业承接查验管理制度，加强对新住宅小区配套建筑及设施设备的监管，对不具备移交条件的，不得办理交付手续。严格退出和移交程序，物业服务合同提前解除或者终止的，物业服务企业或业主委员会应当书面告知区住建局、镇（街），并按照法律、法规规定和合同约定，向业主委员会或者其他代管单位移交资料和财物，未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。对于因业主委员会不履行职责等原因导致无法正常办理交接的，物业服务企业可向镇（街）、区住建部门报告，由镇（街）组织社区、业主代表成立临时工作小组，监督完成资料和财物的封存与临时保管，并指导后续工作。

5.强化物业考核评价。建立以镇（街）为主体、社区参与、行业主管部门指导的物业服务企业日常监督和定期考核评价体系，每半年对住宅项目进行1次服务质量量化考核。考核评

价结果与信用评级、政策扶持、评优评先直接挂钩，考核评价结果应作为业主大会选聘、续聘或解聘物业服务企业的重要依据，对考核评价结果连续不佳或存在严重问题的，镇（街）、社区应及时向业主委员会和全体业主通报情况，并可根据业主提议，指导、协助业主大会依法依规启动物业服务企业的选聘或更换程序。

6.加大培训指导力度。依托行业协会、主管部门和其他监管部门，定期邀请行业专家、部门专家、优秀企业代表授课，涵盖政策法规、专业技能、服务标准等多个方面，全面提升物业服务水平。加强对物业服务项目的日常巡查和业务指导，及时发现问题并督促整改。推动行业自律，依托行业协会等，引导物业服务企业自我约束、自我规范、自我提升，营造风清气正的行业环境。

7.明确服务标准与价格。住建部门会同发改、市场监管、镇（街）督促辖区物业服务企业，严格执行物业服务公示公开制度，定期将合同约定的服务内容、服务标准、服务人员配置、服务完成进度等信息，通过小区公告栏、业主群、物业服务平台等多渠道进行公示。镇（街）、社区要加强对物业服务企业履约公示情况的日常监督，确保服务流程、服务标准、服务承诺在所有管理项目中 100% 落地执行。

8.加强小区公共收益管理。明确小区公共收益（如广告收入、停车费、场地租赁费等）归属全体业主所有。指导监督业主委员会或物业服务企业（受委托情况下）依法依规管理、使用公共收益，单独列账，独立核算，按季度将收支明细在物业

管理区域的显著位置予以公示，公示时间不得少于一个月，保障业主的知情权和监督权。市场监管部门负责监督物业服务企业全面推行公共收益公示制度，加大对未按照规定使用、管理公共收益的查处力度。

（三）加强资金收缴管理

9.加强住宅专项维修资金管理。完善收缴机制，业主在办理房屋入住手续前，将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户；已售房屋未交纳住宅专项维修资金的，由镇（街）、社区（村）动员业主交纳。完善应急使用机制，出现危及房屋安全、人身财产安全和公共安全的紧急情况时，可以启动应急使用申请程序，维修资金管理部门应当自收到专项维修资金应急使用书面申请之日起两个工作日内作出审核决定。

10.加强物业服务费收缴追缴。镇（街）负责指导社区督促物业服务企业对欠缴物业服务费的业主建立台账，会同业主委员会协助物业服务企业，加强和业主的沟通，宣传缴纳物业服务费是业主应尽的义务，提高物业费收缴率。对催缴后仍拒缴的业主，在小区公示栏进行公示（公示时注意方式方法，保护公民个人隐私）。区物业纠纷调解委员会要充分发挥基层矛盾化解的“前沿阵地”作用，协调解决居民与物业公司产生的分歧，推动双方从“对立指责”转向“协商解决”。区法院要建立健全联动机制，进一步发挥先行调解环节作用；每年选取拖欠物业费的典型性案例进行公开审理和宣判，形成“审理一案、化解一片”的良好社会效果和法律效果。区委宣传部、区融媒体中心要加大物业费缴纳宣传和欠缴曝光力度，特别是对区法院

审判的典型案例要重点宣传，起到警示震慑效应。区委组织部、区委区直机关工委要研究制定引导党员干部、公职人员带头缴纳物业费的措施办法，对无正当理由催缴后仍拒缴物业费的党员干部、公职人员由所在部门单位进行约谈教育。

（四）加强小区安全管理

11.强化电梯安全监督管理。市场监管、住建、镇（街）等单位要常态化组织排查住宅小区内电梯安全隐患、老旧电梯等问题，加大电梯管理、维保、运行环节违法违规行为的查处力度；加强对物业服务企业和维保单位责任落实情况的监督检查，督促物业服务企业在显著位置公示电梯维护保养情况、电梯维保单位和联系方式；加强对高层住宅小区电梯应急救援预案及演练开展情况的监督检查，提升住宅小区电梯应急处置能力；持续推进既有多层住宅楼房加装电梯。

12.提升消防安全管理水平。住建部门负责指导、督促物业服务企业按照合同约定做好住宅小区共用消防设施的维护管理工作，依法履行住宅物业消防安全责任。消防部门负责指导镇（街）和物业服务企业，开展住宅小区消防安全领域“大起底、大排查、大整治”活动，及时有效消除隐患问题。镇（街）负责指导物业服务企业加大宣传力度，并对业主电瓶车上楼充电行为进行劝阻。镇（街）、辖区派出所、物业服务企业建立联动机制，对“违停”堵塞消防通道的车辆进行劝离，拒不执行的，根据《中华人民共和国消防法》相关规定，通过拍照取证、加大处罚等措施保障消防通道畅通。

13.推动执法管理服务进小区。建立“联合执法进小区”工作

机制，以镇（街）为单位，组建由住建、市场监管、综合行政执法、公安、消防等部门为主要成员的联合执法队伍，常态化开展小区联合执法行动，定期对住宅小区内乱停乱放、乱贴乱画、乱搭乱建、乱堆乱排、毁绿种菜、高空抛物、违规装修装饰侵占公共空间、电动车违规进楼入户、占用疏散通道和消防车通道以及损坏、挪用、拆除消防设施器材等违法违规行为和不文明现象开展重点整治，有效解决物业管理中的难点问题。

（五）加强投诉矛盾化解

14.完善三级工单响应管理机制。建立“镇（街）-社区-物业”三级工单响应机制，对“枣解决·枣满意”平台物业领域类投诉实行“日转办、周调度、月分析”，重点难点问题由镇（街）分管负责同志包案督办，提升工单办理质效。对重点难点工单，由区直相关部门牵头组织化解工作。

15.建立健全高频诉求提醒和帮包化解机制。镇（街）完善预警机制，对周工单超过 10 件的社区、物业项目进行提醒，对工单持续上涨、问题频发的社区、物业项目进行约谈，责令限期整改。对月度诉求总量前 10 名小区要列出问题清单，镇（街）要明确帮包领导，每周下沉小区不少于 2 次，督促物业服务企业进行整改销号，切实提升物业服务质量和效率。对半年、年度物业服务质量和考核排名持续靠后的，群众反映特别强烈的，多次整改不力的小区物业服务企业，依法依规予以清退。

三、工作保障

区级层面建立由相关部门参加的综合协调机制，研究解决物业领域重点难点问题。各级各部门要进一步加强对物业管理

工作的组织领导，加大党建引领“满意物业、温馨家园”建设中创新经验、典型案例的宣传力度，广泛宣传物业服务管理政策法规及物业服务企业、业主委员会提升物业服务质量的工作成效，营造社区共建、共治、共享的浓厚氛围。

本意见自 2026 年 1 月 16 日起施行，有效期至 2031 年 1 月 15 日。《市中区人民政府关于加强物业管理工作的意见》（市中政字〔2020〕20 号）同时废止。

附件：物业领域监管职责清单

枣庄市市中区人民政府

2025 年 12 月 16 日

(此件主动公开)

附件

物业领域监管职责清单

一、住房城乡建设部门。负责指导、监督物业管理活动，规范物业管理服务行为；会同财政部门完善住宅专项维修资金监管使用制度；监督指导前期物业招投标活动；指导、督促物业服务企业做好住宅小区共用消防设施的维护管理，履行合同约定的住宅物业消防安全责任；指导行业协会制定和实施自律性规范和物业服务相关标准；推进物业服务行业信用体系建设，组织开展物业服务企业信用评价；开展物业服务联合督导检查，组织物业管理工作评价。对物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反《住宅室内装饰装修管理办法》的行为不及时向有关部门报告的，给予警告或相关处罚。

二、组织部门。深化社区物业党建联建，加强党组织对业主委员会领导，推动组织共建、活动共联、资源共享。加强居民小区党组织建设，健全党组织领导下居委会、业委会、物业服务企业、驻区单位等多主体参与的议事协调机制。引领全区党员干部（公职人员）带头缴纳物业费，逾期未补缴到位的，由所在党组织谈话提醒。

三、社会工作部门。加强基层治理制度建设，统筹推进基层治理创新和基层政权建设。指导社区的划分和界定，将物业管理纳入社区治理和社区协商范围，推动物业管理纳入社区治理体系。按照部门职责监督指导镇（街）、社区组织业主委员会换届选举工作和培训工作。

四、法院、司法行政部门。完善物业服务合同纠纷先行调解与司法确认、小额诉讼、简易程序衔接机制。探索推进多元化矛盾纠纷调解机制建设，指导镇（街）社区建立调解组织，加强对物业管理矛盾纠纷调解的督促指导。

五、发展改革部门。会同住房城乡建设部门按照价格管理权限，根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等因素，适时调整普通住宅前期物业服务收费标准。指导申请专项债、超长期特别国债、中央预算内投资等政策。

六、公安部门。指导和督促物业服务区域保安员管理和安全防范、技防设施的建设，负责治安管理、城市养犬管理，依法处理住宅小区的高空抛物事件。公安派出所可以依法配合消防救援机构对居民住宅区的物业服务企业、居民委员会履行消防安全职责的情况实施日常消防监督检查，在职责范围内依法受理群众举报投诉的消防安全违法犯罪行为。

七、民政部门。引导物业企业发展居家社区养老服务，统筹推进居家适老化改造，完善居家社区养老服务体系建设。

八、财政部门。会同住房城乡建设部门负责维修资金的指导和监督工作，探索制定支持物业服务行业健康发展和老旧小区物业服务的财政补贴政策。

九、自然资源和规划部门。负责项目（或住宅小区）物业管理、社区服务等公建配套用房的规划审查，明确配套用房的功能、位置、规模等配建指标，并做好竣工规划核实工作和违法建设认定工作。

十、水务部门。指导供水企业对住宅小区的供水管理工作，督促供水企业按照《供用水合同》做好供水服务。

十一、卫生健康部门。指导物业管理区域健康教育、病媒生物防制、健康宣传等工作。负责城镇居民二次供水的卫生监督监测。

十二、应急管理部门。负责安全生产基础工作，指导镇(街)专业应急救援力量和物业领域应急救援力量建设以及消防监督、火灾预防、火灾扑救等工作，依法行使安全生产综合监督管理职权，开展应急管理、安全生产宣传教育和培训工作。

十三、市场监管部门。负责物业服务收费的监督管理，依法查处未按规定明码标价、拒不执行政府指导价等价格违法违规行为；对物业服务企业不按规定公示物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的行为进行处罚。依法对物业管理区域内的电梯等特种设备安全实施监督管理，查处电梯安全违法行为。

十四、能源部门。负责电动汽车充电设施发展的相关工作，推动住宅小区电动车充电设施建设完善工作。指导国网枣庄供电公司负责物业小区供电公司产权范围内的电力设施维护及改造。

十五、城市执法部门。指导、监督沿街建筑外立面整洁，组织开展全区户外广告综合整治活动。负责全区生活垃圾分类工作的组织推进、检查指导，按程序对部门移交的涉及毁绿占绿、违规装修、违法建设问题进行行政处罚，依法查处违规饲养家畜家禽影响市容和环境的行为。依法查处任何单位和个人随意倾倒、抛撒或者堆放建筑垃圾的行为。

十六、消防救援部门。依法对高层民用建筑进行消防监督检查，对监督检查中发现的火灾隐患，通知有关单位或者个人立即采取措施消除隐患，依法进行处罚。

十七、人防部门。负责明确人防工程位置、规模；指导物业服务企业做好物业管理区域内人防工程的维护管理；依法查处未按规定使用人防工程的行为。

十八、镇（街）。镇（街）负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举、备案、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责。负责调解处理本辖区物业管理服务方面的投诉和纠纷，召集物业管理联席会议，建立矛盾纠纷调处机制。推进“网格吹哨、分级响应、部门报到”工作机制，协调配合有关部门依法开展工作。参与物业管理区域划分，指导物业承接查验，监督物业服务用房和管理资料的移交。开展物业服务质量和信用评价，监督检查物业服务标准。推动纳入改造的老旧小区设立业主大会、选举业主委员会，选聘物业服务企业或其他物业服务人，落实物业服务管理长效机制。履行辖区装修垃圾管理主体责任，督促物业服务企业或者社区居民委员会规范设立装修垃圾暂存点，实行“定点投放、定时清运”。

十九、社区。社区居委会协助镇（街）开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作，指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理。具体指导、协调物业服务管理工作，积极调解处理物业管理服务中的投诉和纠纷；全面推行在社区居民委员会下设立环境和物业管理委员会，对不具备成

立业主委员会条件，或业主委员会不能正常履行职责的，根据社区居民委员会安排，代行业主委员会的职责。履行辖区装修垃圾管理主体责任，督促物业服务企业或由社区居民委员会规范设立装修垃圾暂存点，实行“定点投放、定时清运”。

其他相关部门、各专营单位，按照各自职能，履行物业管理相关职责。