

枣庄市人民政府

关于加强城市社区物业管理工作的意见

(征求意见稿)

为进一步改善城市社区居住环境，规范物业管理活动，提升物业服务质量，促进物业服务业健康发展，根据《山东省物业管理条例》《中共山东省委山东省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》等政策规定，结合我市实际，制定本意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持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、基层主抓、共建共治”的物业管理体制。进一步强化街道、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，构建以信用为核心的市场机制。进一步加大政策保障，推动老旧小区物业服务全覆盖，培育壮大物业服务市场品牌。进一步加强创新引领，打造智慧物业，推动行业高质量发展。

二、健全完善物业管理体制

(一)党建引领。市、区(市)建立完善物业服务行业党组织工作运行机制，健全党组织领导物业服务管理的体制机制。推动物业服务企业和业主委员会党建工作，着力扩大党的组织和党的工作覆盖。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。鼓励流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，推动市、区两级机关和企事业单位党组织、在职党

员主动参与社区治理，有效服务群众。

（二）政府主导。各区（市）政府、枣庄高新区管委会对辖区物业管理工作负总责，制定物业服务行业发展规划，落实物业管理法规政策，全面开展物业管理工作；明确由街道办事处（镇人民政府）的社区管理机构，具体指导、协调物业管理工作；建立区（市）、街道（镇）、社区三级物业管理工作体系，将物业管理工作纳入对街道（镇）经济社会发展综合考核和区（市）有关部门（单位）绩效考核；加大老旧小区改造提升，强化政策保障，实现老旧小区物业服务全覆盖。

（三）街道主管。街道（镇）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。负责调解处理物业管理纠纷，召集物业管理联席会议，建立矛盾纠纷调处机制。推进“镇街吹哨、部门报到”工作机制，协调配合有关职能部门依法开展工作。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。开展物业服务质量考核评价和信用评价，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，落实物业管理长效机制。

（四）社区主抓。社区居委会协助街道（镇）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矛盾纠纷；推动在居民委员会下设立物业和环境管理委员会，在业主大会、业主委员会成立

之前代行业主委员会职责。

三、明确部门职责

（一）物业主管部门。住房城乡建设行政主管部门或房地产管理部门（以下统称物业主管部门）负责指导、监督物业管理活动，规范物业管理服务行为；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；开展物业服务监督检查，组织物业管理工作考核评价。

（二）发展改革部门。负责物业服务收费价格政策的制定，会同物业主管部门制定、发布前期物业政府指导价格标准，根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等因素，探索建立质价相符的物业服务收费机制。

（三）市场监管部门。负责物业服务收费的监督管理，依法查处超标准、超范围、强制性收费等价格违法行为；受理物业服务收费政策咨询及投诉。受理物业服务区域内违反市场监管法规的投诉，监督查处违法经营活动。负责对物业管理区域内的电梯等特种设备进行安全检查，督促使用单位做好电梯等特种设备的注册登记、维保等工作，依法查处安装、改造、维修和使用特种设备中的违规行为；依法查处违法安装计量器具的行为。

（四）民政部门。负责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；指导街道、社区组织业主委员会换届选举工作，协助对业主委员

会进行指导和培训。

（五）财政部门。会同物业管理部门制定支持物业服务业健康发展和老旧小区改造的财政政策。

（六）公安部门。指导和督促物业服务区域安全防范、技防设施的建设；负责流动人口、租赁房屋等治安管理；对物业服务区域内违反治安管理的行为进行制止和查处；指导物业服务区域内符合《中华人民共和国道路交通安全法》规定的道路上交通秩序管理，依法处置道路上车辆乱停乱放；公安派出所可以对居民住宅区的物业服务企业履行消防安全职责的情况实施消防监督检查，依法受理群众举报投诉的消防安全违法犯罪行为。

（七）城市管理部门。负责根据物业部门移交的经有关部门鉴定为未取得建设工程规划许可证或者未按照建设工程规划许可证的规定进行建设的行为依法进行查处。

（八）自然资源和规划部门。负责物业管理区域内物业服务、社区用房等配套公建的规划审查，明确配套设施的位置、规模、建设标准和服务区域，并做好竣工规划核实工作。

（九）司法行政部门。负责协调推进多元化矛盾纠纷调解机制建设，指导街道社区建立调解组织，加强对物业管理矛盾纠纷调解的督促指导。

（十）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。

应急管理、生态环境、卫生健康、消防救援、人社等相关部门，按照各自职能，履行物业管理相关职责。

四、规范社区自治管理

（一）推进业主委员会建设。街道（镇）负责推进业主委员会建设，符合首次业主大会会议召开条件的，应当及时组织选举业主委员会。提高新组建或换届后业主委员会中的党员比例，严把业主委员会委员候选人推荐关、资格审查关和选举组织关。物业主管部门做好相关业务指导。建设单位不得以任何理由干扰业主委员会的成立。

（二）发展壮大自治组织。制定业主大会和业主委员会工作指导规则，严格候选人资格条件，明确不宜作为业主委员会候选人情形。重点推荐符合条件的两委成员、党员业主、网格长等作为业主委员会候选人，注重引导发挥社区“五老”积极作用。指导监督社区管理公约、议事规则的健全完善；加强业主委员会自身建设，增强履职尽责服务保障。

（三）打造共建共治机制。借鉴“枫桥经验”、“遇事好商量，大家的事情大家办”，构建街道社区党组织统一领导，社区居委会统筹协调，业主委员会自我管理，物业企业精心服务，职能部门协调联动的社区治理新格局，建立物业管理矛盾纠纷防范调处机制，形成共建共治共享的社区治理新局面。

五、加强物业服务管理

（一）规范前期物业管理。规范前期物业招投标活动，严格落实前期物业招标备案制度，严格查处住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的违规行为。规范前期物业服务合同，新建住宅小区申请办理商品房预售许可证或者现售备案前，办理前

期物业服务合同备案。物业主管部门会同街道、社区对前期物业服务合同、物业管理资料进行合规性审查，严格备案管理。

（二）规范物业承接查验。物业主管部门制定物业承接查验管理制度，街道指导监督建设单位、业主和物业服务企业进行物业公共部位、公共设施的承接查验工作，加强建设单位交付新建住宅小区配套建筑及设施设备的监管，不具备条件的，不得办理物业交付手续，不予办理综合验收备案。物业服务企业擅自承接未经查验的物业，承担相应责任。

（三）规范物业服务收费。发改部门要会同物业主管部门，建立住宅前期物业服务收费标准的动态调整机制，及时调整发布与物业服务等级标准相适应的物业服务收费政府指导价。市场监管部门要监督物业服务企业全面推行价格公示制度，严格查处合同违法行为。

（四）规范专营单位服务。物业管理区域内供水、供电、供气、供热、电梯、有线电视、通信、数据传输等专业经营单位负责各自管道线路、设施设备的建设安装及日常管理、维修和养护。各专营单位按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用并提供服务。专营单位委托物业服务企业代收费用和设施设备运行管理的，应当签订书面协议，并向业主公示。专营单位不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收费用和设施设备管理而停止提供服务。各行业主管部门要加强对专营单位的监督管理，协调处理涉及专营单位服务的投诉纠纷，提高专营服务质量。

（五）规范物业服务企业行为。加强物业服务市场管理，督

促物业服务企业按照合同约定提供服务，保证服务质量。建立物业服务企业续聘、退出、移交机制，物业服务合同解除或终止后，物业服务企业应按照法律规定和合同约定及时办理退出手续，完整移交物业管理资料。业主委员会和物业服务企业应妥善解决项目管理期间遗留问题，保持物业服务管理的连续性。加大对物业服务企业侵犯业主权益、未取得营业执照、挂靠经营等行为的查处力度。

（六）加强住宅专项维修资金管理。完善收缴机制，住宅小区的业主应当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；未售出房屋的专项维修资金，由建设单位代为缴存或从监管的预售资金中予以划转，待房屋售出时由业主承担。强化专项资金储存管理，通过公开招标方式选定商业银行进行资金管理。优化使用程序，提高维修资金使用的便捷性；完善应急使用机制，出现危及房屋安全和人身财产安全的紧急情况的，可以启动维修资金管理部门应急使用申请程序，维修资金管理部门应当自收到申请之日起3日内作出审核决定。

（七）加强物业服务企业信用管理。各级物业主管部门要加强物业服务行业信用体系建设，建立以信用为核心的物业服务市场监管机制。强化行业监管部门，街道、社区及物业行业协会信用信息的归集、推送和应用管理，建立实时动态评级机制，实时发布物业服务企业优良信息、不良信息和信用等级。建立信用奖惩机制，将信用等级作为实施分类监管以及前期物业招标、物业选聘、表彰评选推介等活动的重要依据。

六、引导物业管理高质量发展

（一）支持物业服务企业做大做强。实施品牌提升战略，组织实施品牌创建行动，培育以区（市）为主体的物业区域品牌和以企业为主体的物业服务品牌，鼓励物业服务企业注册和使用自主商标。鼓励物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式加大资源整合力度，推动物业服务规模化、集约化发展。

（二）支持物业服务企业创新发展。实施创新引领，加强服务水平创新和服务模式创新，运用物联网、大数据等现代信息技术提供高效优质的物业服务，积极拓展房屋租赁、社区电商、居家养老、家政服务等服务新业态，延伸产业链条。推进智慧物业综合信息服务平台建设，实现网上缴费、设施报修、社区互动、以及社区全方位公共安全监控管理，推动传统物业向智慧物业升级。

（三）实施金融扶持激励政策。探索将住宅物业服务归入生活服务类，合理确定税基，优化税收减免程序，落实小型微利企业税收减免政策；加大金融扶持，对符合劳动密集型小企业标准的物业服务企业，相关金融机构提供小额担保贷款，提高小额贷款额度。

（四）实施住宅小区物业服务全覆盖。市、区（市）财政根据实际需求和财力可能，统筹安排一定资金，用于老旧小区市政公共基础设施与公共服务设施配套。采取盘活资产、公益补贴、业主付费等各种方式，多元筹集老旧小区物业管理资金，推动住宅小区物业服务全覆盖。加强老旧小区物业管理考核，推行满意度测评和物业服务考核评定工作，具体考核奖补办法由各区（市）、枣庄高新区制定。

七、工作保障

（一）加强组织领导。市、区（市）建立由组织、政法、发改、住房城乡建设、民政、公安、财政、自然资源、生态环境、应急管理、市场监管、城市管理等部门参加的综合协调机制，定期召开会议，研究解决物业领域重点难点问题。各区（市）、各部门要进一步加强物业管理工作的组织领导，加强机构建设，加大人员、经费保障；推动在社区居民委员会下设立环境和物业管理委员会。

（二）建立考核机制。突出物业管理机构建设、“三会三公开”落实、业主委员会建设、前期物业服务管理、老旧小区物业覆盖、矛盾纠纷调处等工作重点，建立物业管理工作考核制度，纳入各区（市）经济社会发展综合考核和市直有关部门（单位）绩效考核，定期督查，综合评定。各区（市）要加强对街道（镇）落实主体职责的量化考核，确保工作落到实处。

（三）加强宣传引导。坚持正确的舆论导向，社会各界和新闻媒体要加强正面宣传、积极引导，营造全社会关心支持物业服务行业健康发展的浓厚氛围，努力营造理性平和、安定有序的社会环境。

本意见自印发之日起施行。《枣庄市人民政府关于进一步加强物业管理工作的意见》（枣政发[2011]68号）同时废止