# 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，促进物业服务行业健康发展，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》（鲁发〔2018〕30号）《关于印发《关于以党建引领物业服务管理促进提升城市治理水平的指导意见》的通知》（鲁组发〔2020〕7号）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、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，物业服务行业党组织加强对同级物业管理协会的领导，对物业管理协会决策的重要事项应当先研究提出意见，督促协会及物业服务企业将党建工作要求写入章程。推动物业服务企业和环境和物业管理委员会、业主委员会党建工作，着力扩大党的组织和党的工作覆盖。镇街、社区、物业服务企业分别负责召集物业管理联席会议、人民调解委员会、业主恳谈会，上下联动协商解决物业服务问题。

**（二）政府主导。**构建“市—区（市）—镇街—社区”四级管理体制，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；加大城市更新、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）镇街主管。**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“网格吹哨、分级响应、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，落实物业服务管理长效机制。

**（四）社区主抓。**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矛盾纠纷；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。

**三、部门职责分工**

（一）组织部门。指导制定“红色物业”工作标准和服务规范，确保党建引领常态化；通过党组织建设、资源整合和监督考核等，将党的领导贯穿于物业管理全过程，推动基层治理从“行业管理”向“党建引领、多元共治”转变，最终实现党的工作覆盖、社区服务提质和群众满意度提升。

**（二）社会工作部门。**加强基层治理制度建设，强化社区工作者队伍建设，统筹推进基层治理创新和基层政权建设，提升党建引领基层治理效能。负责指导社区的划分和界定；小区志愿服务工作；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。

**（三）政法委。**积极推动全市专业化“大网格”体系建设，指导发挥网格员作用，将物业领域的社情民意收集、法律政策宣传、矛盾纠纷排查化解、安全隐患排查纳入网格化服务管理工作内容。

**（四）法院、司法行政部门。**受理物业服务纠纷案件，针对物业费诉讼完善物业纠纷诉前调解与司法确认、小额诉讼、简易程序衔接机制，对法院判决拒不执行的纳入个人征信。探索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。

**（五）发展改革部门。**负责物业服务收费价格政策的制定，会同住房城乡建设部门制定、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。指导申请“专项债”、超长期国债、中央预算内投资等政策。县级以上价格主管部门负责城镇居民二次供水的价格管理和成本核算工作。

**（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；负责城市养犬的管理；依法处理住宅小区的高空抛物事件；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。指导物业服务企业建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度和紧急情况应急预案，督促物业服务企业落实相关管理制度。应当公布投诉方式，受理社会公众对物业服务企业保安员的投诉，接到投诉的公安机关应当及时调查处理，并反馈查处结果。

**（七）民政部门。**参与拟订残疾人集中就业扶持政策，指导街道、社区在住宅小区开展残疾人工作，督促指导、监督管理全市养老服务工作，指导协调全市老年人权益保障工作，参与拟订全市发展银发经济的推进措施。拟订并协调落实促进全市养老事业发展的政策措施。拟订养老服务体系建设政策、规划、标准并组织实施。指导全市养老服务机构、老年人福利机构、特困人员救助供养机构管理工作，督促其落实安全责任和防范措施，牵头负责全市民政系统安全生产工作。组织推进全市养老服务标准体系建设，指导养老服务人才队伍建设。

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

**（九）自然资源和规划部门。**负责全市建设项目用地预审和规划选址管理及事中事后监管工作，拟订全市城乡规划管理政策、标准制定和规范化管理工作，监督实施管理全市城乡规划工作，综合协调全市各类工程管线和市政基础设施的规划编制和规划管理，认定城市规划区内违法建设。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。

**（十）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；配合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，组织物业管理工作考核评价。

**（十一）水务部门。**指导供水企业对住宅小区供水管理工作，城市供水设施的维护和管理以结算水表为界，结算水表及结算水表之前的设施设备由城市供水企业负责。 县级以上城镇供水主管部门负责本行政区域内城镇居民二次供水的监督管理工作。《山东省城镇居民二次供水管理规定》实施前由房地产开发企业等单位建设的住宅小区城镇居民二次供水设施，经业主大会决定移交给城镇供水企业的，城镇供水企业应当接收，并签订资产转移相关手续。指导城镇供水企业与最终供水用户签订供用水合同，实现供水企业抄表到户、计量到户、服务到户。根据城市供水专项规划，提出年度公共供水设施建设改造计划，报本级人民政府批准后实施。

**（十二）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。组织和指导全市突发公共卫生事件的预防控制和各类突发公共事件的医疗卫生救援，加强饮用水现制现售卫生监督，检查水质处理器获得涉水产品卫生许可批件情况，核查产品名称、型号和标签（说明书）中主要技术参数等是否与许可批件相一致，检查经营主体卫生管理人员是否获得健康证明；检查出水水质检测报告，对出水水质检测结果不合格的，督促经营主体进行整改。县级以上卫生计生主管部门负责本行政区域内城镇居民二次供水的卫生监督监测工作。

**（十三）应急管理。**负责安全生产基础工作，指导全市安全生产培训工作；指导区（市）专业应急救援力量和物业领域应急救援力量建设；对本市的消防工作实施监督管理，指导区（市）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，指导街道、社区开展应急管理、安全生产宣传教育和培训工作。

**（十四）市场监管部门。**负责物业服务收费的监督管理，依法查处违反价格法律、法规、规章规定的价格违法行为；受理物业服务收费投诉举报，监理物业服务收费纠纷调处机制，受理调解物业服务收费争议。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使用、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法行为。应当建立电梯安全投诉举报制度，公布投诉举报电话、电子邮箱、通讯地址等，受理涉及电梯生产、经营、使用、维护保养、检验、检测等违法行为的投诉举报，并将处理结果告知投诉人或者举报人。配合做好老旧电梯的更新工作。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；依法查处其他违反市场监督管理法律、法规、规章的违法行为。扶持物业经济发展，指导企业转型升级以及小微企业名录建设和应用，指导、监督物业行业标准建设，承担市级地方标准立项、审查、编号、批准发布工作，依法管理和指导企业标准化工作。

**（十五）能源部门。**牵头负责电动汽车充电设施发展的相关工作，根据电动汽车发展规划和产业政策，拟订电动汽车充电设施发展规划和扶持政策，并负责将其与全市能源规划相衔接，推动住宅小区电动车充电设施建设完善工作。负责全市电力设施和电能保护工作；负责编制下达公益性、调节性等发用电量计划并组织实施；编制和实施年度电力生产和供应保障预案，平衡电力资源，协调处理电力生产和电网运行中的重大问题；负责电力市场建设、电力需求侧管理和电力调度管理有关工作。指导开展住宅小区非直供电改造工作。

**（十六）城市管理部门。**指导、监督环境卫生作业和生活垃圾、餐厨废弃物和城市建筑垃圾处置相关管理工作；指导环卫设施的管理、维护工作；指导、监督建筑物外立面保持整洁管理工作；指导建筑垃圾运输扬尘、建筑生活噪声和餐饮油烟等有关工作进行监管；组织开展全市户外广告综合整治活动；负责在社区公布部门职责和联系方式，负责及时受理居民和物业服务企业反映的毁绿占绿、违法建设问题，对于群众反映的私搭乱建、违规建设等诉求，及时会同规划部门处理，并将处理结果答复诉求人指导实行生活垃圾分类收集、回收利用制度。依法查处养犬影响市容环境卫生的行为，协助公安机关查处依法违规养犬行为。负责监督市区内禁止饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家畜家禽行为，影响市容和环境卫生的责令其限期处理或者予以没收，并可处以罚款。

**（十七）消防救援。**依法开展消防监督检查，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。对在高层民用建筑的公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电的行为经责令拒不改正的；未按照规定落实消防控制室值班制度，或者安排不具备相应条件的人员值班的行为责令限期改正，逾期不改正的依法进行处罚。严格架空层使用管理，严查违规停放充电行为。落实我市电动自行车“全链条”整治牵头责任。指导居民委员会协助开展消防教育宣传工作。对消防设施维护保养检测、消防安全评估等消防技术服务机构，不具备从业条件从事消防技术服务活动或者出具虚假文件的依法进行处罚。对不按照国家标准、行业标准开展消防技术服务活动的依法进行处罚。**督**促业主、使用人、受委托的消防服务单位等落实消防安全责任。加强高层民用建筑消防安全法律、法规的宣传，督促、指导有关单位做好高层民用建筑消防安全宣传教育工作。**（十八）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。

**（十九）物业管理协会。**充分发挥协会桥梁纽带作用，培育发展枣庄市物业管理市场，推动物业行业发展与党建深度融合；参与物业管理行业法律、法规、行业标准，以及行业发展规划等研究制定，开展诚信管理和从业人员水平评价。建立物业管理行业自律机制，制定行规行约，协助政府部门搞好行业诚信档案制度建设，加强会员诚信自律建设，推动物业管理行业诚信体系建设；开展物业行业调查研究，探讨解决行业工作中出现的新情况、新问题；宣传物业管理方面的法律法规和政策，积极开展与媒体的联系与合作，为行业健康规范发展创造正确的舆论导向；建立物业管理质量评价和纠纷调解机制，充分发挥行业协会在物业管理质量评价、纠纷调解中的专业优势，积极化解物业管理矛盾，维护行业市场秩序；推动行业标准化建设，组织制定团体标准，开展团体标准推广和企业标准化评价工作。

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。

**四、业主自治管理**

**（一）推进业主委员会建设。**镇街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。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。引导符合条件的社区“两委”成员、党员业主带头参加业主委员会选举，注重引导发挥社区“五老”（离退休老干部、老战士、老教授、老专家、老模范）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的能力。

**（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，物业服务企业精心服务，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。住房城乡建设部门会同街道、社区对前期物业服务合同、物业管理资料进行审核，严格备案管理。

**（二）规范物业承接查验。**住房城乡建设部门按省有关要求落实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、公共设施设备的承接查验工作，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。物业服务企业擅自承接未经查验的物业，承担相应责任。

**规范物业服务收费。**发展改革部门要会同住房城乡建设部门，建立普通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普通住宅前期物业服务收费标准。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。

**规范专营单位服务。**物业管理区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位应当承担由其运营管理的相关管线和设施设备的维修、养护、更新责任。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，商品住宅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。**各级住房城乡建设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。

**（八）规范公共收益管理。**加强利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的收入以及车位场地使用费等收益资金的收支管理，督促物业服务企业代为收取的物业共用部位、共用设施设备经营收入和车位场地使用费等收益资金，应当单独列账，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。市场监管部门要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、管理物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费等行为的查处力度。

**六、引导物业服务行业高质量发展**

**（一）支持物业服务企业做大做强。**实施品牌提升战略，组织开展品牌创建行动，培育物业服务品牌，鼓励物业服务企业注册使用自主商标。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、报事报修、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改造。加强老旧小区物业管理考核，推行基本服务成效调查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。采取盘活资产、公益补贴、业主付费等多种方式，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。

**七、工作保障**

**（一）加强组织领导。**市、区（市）建立由组织、社工、政法、发展改革、住房城乡建设、民政、公安、财政、自然资源、生态环境、应急管理、消防、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。各级各部门要进一步加强对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。

（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）要加强对镇街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。**坚持正确舆论导向，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、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。

滕州市可依据《意见》制定相应细则，枣庄高新区参照相近行政区执行。

本意见自2025年7月1日起施行，有效期至2030年6月30日。《枣庄市人民政府关于加强城市社区物业管理工作的意见》（枣政发〔2022〕3号）同时废止。