

安府办发〔2019〕12号

安岳县人民政府办公室 关于进一步加强住宅小区物业管理工作的 实施意见

各乡镇人民政府，龙台发展区管委会，县级有关部门：

为进一步整顿规范物业服务市场，健全长效物业管理工作体制，改善居民生活环境，全面提升物业管理服务水平，根据国务院《物业管理条例》、《四川省物业管理条例》等有关规定，结合我县实际，制定本意见。

一、指导思想

以党的十九大精神为指导，坚持全面深化改革，坚持在发展中保障和改善民生，充分认识加强物业管理工作的重要性，以全面改善居民生活居住环境为核心，创新物业管理模式和机制，充分发挥乡镇和社区作用，把物业管理纳入基层社会治理体系，不断提高物业服务行业形象和服务质量，切实维护业主和物业服务企业的合法权益，全面提升物业管理工作的满意度、和谐度。

二、总体目标

建立健全“统一领导、横向到边、纵向到底、综合协调”的住宅小区物业管理工作体系，强化住宅小区物业管理各方主体责任，有序推进住宅小区规范化、长效化管理，着力解决群众反映强烈、频繁出现的难点和部门监管中的“短板”问题，以文明小区创建为抓手，创建一批省优、市优物业服务项目，进一步优化提升我县物业管理服务质量，确保全县城镇新建住宅项目物业管理覆盖率实现 100%，县城区物业管理覆盖率三年内达到 85%以上，乡镇物业管理覆盖率达到 50%以上。

三、基本原则

（一）条块结合，齐抓共管。健全乡镇主抓、社区具体负责、部门协助配合的物业管理工作机制，形成上下整体联动、齐抓共管的工作格局，共同推进物业管理工作健康发展。

（二）多种模式，分类管理。根据新建商品房小区、老旧小区、保障性住宅小区及无物业管理住宅区（单体楼）等运行管理的不同情况，实施多种模式的分类管理。

（三）市场主导，政策扶持。完善住宅小区物业服务市场化、社会化、专业化运作机制，提高物业服务标准化水平。对不具备市场化服务条件的老旧小区，予以相应的政策扶持，保证物业服务的正常运转。

四、管理体制

按照“条块结合、属地管理、综合协调”的原则，建立“乡镇、社区、部门”三级物业管理体制，形成职责明晰、分工明确、各司其职、齐抓共管的物业管理格局，真正把物业管理工作落到实处。

（一）加强全县物业管理领导

成立以县委、县政府分管领导任组长，各相关职能部门、乡镇等负责人为成员的物业管理工作领导小组，负责全县物业管理工作，制定相关政策，界定职责分工，研究解决重大问题，组织协调相关部门共同做好物业管理相关工作，负责物业行业指导、管理、督查和考核。领导小组下设办公室（设在县房管局），负责领导小组日常工作。

（二）强化物业属地管理机构

1.各乡镇要落实属地管理责任，对辖区内物业管理工作负总责。设立专门机构，充实工作力量，结合实际完善配套管理措施，健全组织管理网络。主要职责：处理解决辖区内物业管理和社区建设中的综合性问题；指导监督业主委员会成立、改选、换届工作，督促业主委员会依法履职；参与选聘物业服务企业的招投标管理；

组织社区对辖区内住宅小区的物业服务质量进行日常监督、检查、考评，督促物业服务企业按照合同要求开展规范化物业服务；定期组织召开物业管理联席会议；建立健全信访投诉处理机制，及时调处住宅小区物业管理中的矛盾纠纷；负责无物业(含提前解除合同)住宅小区日常管理工作。按照文明小区创建规划和实施细则，统筹协调抓好本辖区文明小区的创建和管理工作。

2.社区居委会协助乡镇开展物业管理有关工作。主要职责：负责本辖区内小区业主委员会的成立和换届工作，监督业主委员会小区自治管理行为，协助监督小区物业管理活动；指导小区物业服务退出、物业服务企业选聘和小区自治管理；业委会未成立或无法正常开展工作时，社区代行业委会职责；负责本辖区内物业纠纷的预防、受理、调解和纠纷信息排查，定期召开住宅小区三方会议（社区、物业服务企业、业委会），充分发挥社区法律顾问作用，引导业主理性维权；参与辖区内物业服务质量的检查和考评；物业所在地乡镇、社区参与见证物业承接查验；对物业维修资金的使用提出初审意见。

3.明确业主委员会和物业服务企业在物业管理中的主体责任。业主委员会要定期向业主报告物业管理实施情况；代表业主与物业服务企业签订物业服务合同；及时了解、收集业主的意见和建议，配合收缴物业服务费；监督管理规约的实施。物业服务企业在物业服务中应当遵守国家的价格法律法规，认真落实项目经理负责制，严格履行物业服务合同，执行物业服务重大事件报

告制度，积极化解物业管理矛盾纠纷，努力提高服务质量。落实文明小区创建各项指标任务，推动本小区内群众性精神文明创建工作。及时发现并制止住宅小区内乱搭乱建、野蛮装修、占绿毁绿等违法行为，切实履行职责，为业主提供质价相符的服务。

（三）明确相关部门物业管理职责

县委组织部、县人力资源社会保障局：负责加强全县机关、企事业单位的领导干部和工作人员的教育管理和引导。对拒不履行业主责任和义务造成不良影响的党员、机关、企事业单位人员进行批评教育。

县委宣传部：负责加强物业管理媒体宣传工作，营造良好的社会舆论环境。

县文明办：对照《省级文明城市测评细则》，合理规划文明小区，对文明小区创建进行业务指导。

县住房城乡建设局：负责做好开发建设项目物业管理配套设施的规划；对施工单位在保修范围、保修期限内应该履行房屋工程质量保修责任进行监督，依法查处不履行保修义务和拖延保修义务的行为；牵头组织相关部门依法查处小区内违章建筑、治理乱搭乱建、违规装饰装修等问题。

县财政局：落实相关扶持、补贴及奖励等资金保障。

县政府信访局：负责接待、交转办物业管理领域的矛盾纠纷和信访案件。

县公安局：负责督促指导小区制定、完善内部安防制度建设，

落实“人防、物防、技防”等治安防范措施，指导安防工作，发现安全隐患责令及时整改，必要时下达整改通知书，限期整改；依法对小区流动人口、出租房屋、物业保安进行登记管理；受理查处小区发生的治安案件、刑事案件；规范小区犬只管理。

县消防大队：负责住宅小区消防设施、消防通道等与消防安全相关工作的监督管理和消防安全检查、消防知识培训等管理工作，及时查处住宅小区占用、堵塞消防通道等违法行为。

县交警大队：会同房管局、社区对开放式小区车辆管理工作进行指导。

县房管局：负责全县住宅小区物业区域划分备案、前期物业服务等级划分和招投标备案及监督管理工作；负责全县物业专项维修资金的归集、使用和管理工作；负责城镇居民住宅室内装饰装修管理工作；负责物业服务企业信用档案管理工作；负责做好物业服务企业年度考评工作，协助有关部门督促企业或业主做好违规行为的整改工作（凡有关部门发出整改要求，但未按规定和整改要求落实的企业或业主，一律暂停办理违规房产有关手续）。

县城管局：负责小区园林绿化建设的指导工作，对小区内外公共场所卫生、绿化、停车围栏等设施的配置进行监督管理；负责对因从事餐饮等经营活动造成的油烟、噪声等污染行为依法进行查处。

县环境保护局：对住宅小区内涉及企事业单位和其他生产经

营者的排污等影响环境保护的相关工作进行监督检查，依法查处小区中生产加工性噪音扰民行为。

县质监局：负责依法对住宅小区电梯生产（制造、安装、改造、修理）、维护保养、使用单位、检验检测机构的安全监察和相关作业人员的考核，严肃查处违法违规使用电梯的行为，组织对电梯安全事故和影响电梯正常运行事件的调查处理。

县发展改革局：负责完善物业服务收费管理办法和制定辖区内保障性住房物业服务和住房前期物业服务收费标准，查处违法违规收费行为；对于小区物业服务收费标准出现调整频繁、调整幅度较大，或业主反映较多时，可采取约谈、提醒、告诫等措施，督促其规范收费。

县民政局：负责督促社区居委会对业主委员会的指导监督。

县司法局：指导物业管理主管部门建立全县物业管理纠纷人民调解委员会及其在各物业小区建立派驻物业管理纠纷调解工作室。指导物业管理主管部门对基层调解组织开展物业纠纷调解工作和业务培训。

供水、供电、供气、通信等相关单位应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护的责任，确保物业管理区域内共有设施设备设置规范，运行正常。

五、工作机制

（一）建立住宅小区物业管理全覆盖制度。根据住宅小区物业设施运行管理情况，对新建住宅小区、老旧（安置）小区，进

行统一规划、分类管理，实现物业管理服务全覆盖。建设单位要按照相关要求，通过招投标方式选聘有资质的物业企业入驻，及时移交相关设施设备及台账资料，并负责监督物业企业，落实星级化物业管理服务。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。老旧（安置）住宅小区，具备市场化条件的，原则上仍优先选聘物业企业，开展物业管理服务；不具备市场化条件的，由乡镇牵头社区负责提供保洁、保绿、保安服务为主要内容的基础性物业服务。

（二）建立物业管理联席会议制度。定期召开物业联席会议，由各乡镇负责召集社区、物业服务企业、业主代表、公安、房管、住建等部门参加，分析研判并协调解决涉及物业管理的热点、难点、焦点问题；协调处理业委会和有关部门不依法履行职责的情况；物业管理区域内发生的突发事件，协调处理物业管理矛盾纠纷。

（三）建立物业管理联动机制。针对物业管理中发现的突出违法违规行为，由乡、镇政府书面函告相关职能部门，由涉及的职能部门牵头开展联合集中整治，其他有关职能部门根据职责分工积极配合。各相关职能部门负责牵头制订小区物业管理专项规定。

（四）建立物业管理片区管理制度。乡镇、社区成立相应的物业管理办公室，明确分管领导，安排专职物业管理网格员，主

要负责日常巡查、问题发现、收集、上报、矛盾调处等工作。住建、城管、房管、工商、发改等职能部门根据职责分工设立物业管理网格员，协助乡镇、社区物业管理网格员解决住宅小区管理的重点、难点问题。

（五）建立年度考核奖励机制。一是由县房管局牵头，会同县政府督查室等单位定期对物业管理工作进行专项督查，县目标办把物业工作纳入目标考核。二是开展示范小区评选表彰活动。由县房管局根据物业公司行业服务等级标准，指导乡镇每年底对小区管理进行考核评价，对表现较好的企业记入诚信档案并予以表彰。全县每年按小区总数的 20% 评选出管理规范、居民满意度高的小区进行表彰。对服务不好、投诉较多且不及时整改的失信物业服务企业，记入企业诚信不良档案，并实行末位淘汰制度，三年内取消其在我县物业管理市场的投标资格，并予以曝光。

（六）建立县级、乡镇、社区三级投诉网络体系。在县房管局、乡、镇政府、社区居委会分别设立物业管理工作投诉点。物业服务企业应在各小区物业管理办公室设立投诉点，有条件的应在小区业主委员会办公室设立投诉点。投诉人向业主委员会、物业服务企业投诉后，对处理情况不满意的，可向社区居委会、乡、镇政府、县房管局的投诉点逐级申请复核。各级投诉点在受理投诉后，要及时调查处理，并定期在一定范围内公告投诉及处理情况。

六、工作重点

（一）规范物业服务企业管理。建立物业服务企业日常监督

考核机制，由相关部门、乡镇、社区物业专职人员定期开展指导、监督、考核工作，考核结果与奖惩挂钩。服务企业应当定期开展从业人员专业培训，提高行业队伍综合素质，严格按照物业服务合同约定，切实履行职责，做好区域共用部位、共用设备的管理、维修、养护等各项工作，确保安防措施到位、设施维护及时、环境卫生整洁、绿化养护良好、车辆停放有序。

(二)规范业主委员会工作管理。一是明确业委会工作机制。充分发挥其在物业管理中的积极作用。进一步推进业委会工作规范性及透明度，小区重大事项实行公开公示制度，规范印章管理和财务制度。二是严格业委会任职资格。广泛引导、发动业主积极参与选举，积极吸引优秀人才进入业委会。三是创新业委会工作模式。规范物业服务合同签订，明确双方责权利关系，量化服务标准、监督考核和违约责任。引导业主委员会对业主公共财产进行自主管理。对拒交物业服务费的行为，业委会应当督促业主交纳或协助物业服务企业通过司法途径解决。经确认无正当理由拒交物业费的，业委会可将相关信息抄送业主所在单位催缴、抄送人民银行作为个人信用参考。

(三)规范新建小区物业管理。新建住宅小区必须按规定配建物业管理用房（包括业主委员会活动用房），所有新建商品房项目必须实行前期物业招投标，促进物业管理公开、公平、公正。鼓励外地优秀物业服务企业进入我县物业市场。建设单位应当在物业交付使用 15 日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部

位、共用设施设备的承接查验工作；物业服务企业应当自物业交接 30 日内，持前期物业服务合同、临时管理规约、物业承接查验协议、建设单位移交资料清单、查验记录、交接记录等有关文件资料，向县房管局办理备案手续。建设单位未履行承接查验义务或不移交有关手续的，县房管局按相关规定给予行政处罚；物业服务企业擅自承接未经查验的物业或不按规定进行物业承接查验备案的，记入企业诚信档案，禁止参加物业管理招投标活动。

（四）规范老旧小区物业管理。对具有封闭空间但物业配套设施不完善的老旧小区，乡（镇）和社区要多方筹措资金，实施老旧小区物业管理配套设施综合改造。对通过综合改造后具备条件的小区，由业主委员会选聘物业服务企业实施管理；对尚不具备物业服务企业进入的小区，由小区业主委员会牵头直接实施管理。要通过规划、建设、管理等措施，努力缓解小区“停车难”矛盾，逐步加大老旧小区绿化建设力度，努力提升老旧小区绿化布局和绿化品质。

（五）规范开敞区域物业管理。对城镇开敞式住宅区域，由乡（镇）组织划定管理区域，实行社区管理和物业管理相结合的网格化管理，由社区居委会牵头组建物业服务队伍，消除城镇社区管理和物业管理死角。

（六）规范住宅小区装饰装修专项管理。严格按照《安岳县住宅室内装饰装修管理规定》，落实装饰装修企业和装修方案备案管理以及施工动态巡查制度。房管、各乡镇、社区要切实履行

职责，强化管理职能，指导物业服务企业落实装饰装修企业和装修方案统一备案，督促物业服务企业加大监督巡查力度。物业服务企业发现擅自拆改房屋主体构建、开墙打洞、违法搭建等违规装修行为进行劝阻、制止，并将情况及时报告业务主管部门，对拒不执行的业主由水电部门实施断水断电终止装修。住建、房管对野蛮施工的装饰装修企业和不履职的物业企业可依法予以处罚并纳入企业诚信管理。

(七)规范物业网格化管理。充分发挥网格化综合管理优势，逐步实现“网格化管理、精细化服务、全民化监督”的社区服务。畅通物业管理信息的反馈渠道，加大城市网格化管理对小区内综合管理问题的处置解决力度，推动乡镇和社区形成发现、受理、处置解决问题的有效循环，提高问题发现率和处置率。积极探索社区居委会、业主委员会和物业服务企业创建联合党支部，充分发挥党员在业主自治、和谐小区创建中的作用。

(八)搭建智慧物业管理平台。综合运用“互联网+物业管理”新思维，整合物业管理区域业主、房屋、设施、服务及市场需求等信息，搭建面向物业主管部门、居委会、业主委员会、物业服务企业、业主市场服务企业的智慧物业应用体系，实现小区物业管理服务智能化。大力发展新型物业服务，着力发展共享经济，全面提升住宅小区业主的公共服务、便民服务和宜居水平。

(九)开展专项整治。一是开展小区私搭乱建专项整治。由住建局牵头对小区内私搭乱建、改变用途等进行专项整治，对在

屋顶、绿地内违章搭建的建筑物、构筑物依法查处，责令限期整改；二是开展小区物业缴费专项整治。由乡镇和社区居委会牵头对物业服务缴费进行清理，通过法院依法催收、媒体集中曝光等方式，集中清理一批小区“老赖”和物业服务费欠帐。

七、工作要求

（一）强化宣传，营造氛围。各乡镇、部门要通过多种渠道和手段，广泛宣传物业管理各项政策法规，进一步强化责任意识、作为意识、诚信意识和参与意识。各新闻媒体要正确引导社会舆论，大力宣传在物业管理中涌现的先进典型和先进事例，营造良好氛围。通过采取函询等制度，积极倡导行政事业单位公职人员带头遵守物业管理的相关规章制度，自觉履行业主的责任和义务，积极维护物业管理秩序。

（二）政策扶持，考核激励。将物业管理纳入我县现代服务业发展规划，制定、落实行业扶持政策。相关单位要加快研究制定涉及物业企业运行费用等方面的优惠政策和操作办法。各乡镇要研究完善加强属地化物业管理工作的各项规章制度和考核体系。各小区通过业主公约的形式从物业费中提取一定比例的管理和考核经费用于业委会工作经费和各项奖励，建立规范有序的物业秩序和经费保障机制。

（三）依法管理，责任追究。各乡镇、部门要围绕物业管理的相关法律法规，切实履行职责，加强监督检查，确保管理服务到位。对物业管理中出现的违规违法行为，要依法及时查处。对

因工作失职造成严重后果或产生恶劣社会影响的,要严肃追究相关人员责任。

八、附则

本意见自下发之日起施行,办公楼、商业楼的物业管理可参照执行。

安岳县人民政府办公室

2019年2月27日

信息公开选项：主动公开

安岳县人民政府办公室

2019年2月27日印发
