东源县人民政府关于加强和改进全县商住小区

物业管理工作的意见（征求意见稿）

各乡镇人民政府、县直相关单位：

为进一步加强和改进我县商住小区物业管理工作，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，改善人居环境，促进和谐社区建设，推动物业服务行业健康发展，助力创建全国文明城市，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》《广东省物业管理条例》以及《河源市人民政府关于规范市区物业管理工作的意见》（河府〔2015〕42号）等有关法律法规和政策，结合我县实际，特制定本意见。

一、总体目标和基本原则

（一）总体目标。至“十四五”规划结束，商住小区物业服务覆盖面持续扩大，社会满意度明显提高，新建商住小区专业化物业服务实现全覆盖，有条件的老旧商住小区专业化物业服务覆盖率达80%以上，物业服务质量满意度达85%以上；新建商住项目物业承接查验率达100%，住宅专项维修资金归集率达100%，并依法公开使用。物业管理用房按规定配置到位，推进物业管理标准化、规范化；80%以上的商住小区成立业主大会或物业管理委员会，选举出规范的业主委员会，业主委员会监督协调作用得到充分发挥，自我管理能力明显增强；培育并评定一批文明小区，创建一批榜样物业服务企业、星级物业服务项目，为我县创建全国文明城市作出应有的贡献。

（二）基本原则。坚持政府引导与市场调节相结合，坚持专业管理与业主自治相结合，坚持属地管理与行业指导相结合，坚持谁主管谁负责与谁审批谁负责相结合，坚持分类指导与依法监管相结合，坚持服务与收费相对等的原则，着力完善商住小区物业管理体系，分类推进，重点突破，切实解决群众关注的商住小区物业管理问题。

二、理顺物业管理工作机制

（一）县直相关部门职责。按照“属地管理、服务下沉”的工作要求，住建部门、乡镇人民政府、社区（村）均要设立专门的物业管理机构，充实各级物业管理工作力量，在商住小区物业管理活动中构建“县级监督指导、乡镇人民政府和社区居（村）委会属地管理并抓好具体落实”的物业管理机制，相关部门具体职责如下：

**县住房和城乡建设局：**为全县物业管理行政主管部门，负责指导、监督和协调全县物业管理工作；负责贯彻执行物业管理法规、政策；研究拟订物业管理工作有关政策、制度并监督落实；按规定做好前期物业管理招投标、住宅专项维修资金归集和使用管理、物业承接查验、物业行业企业信用管理等工作；负责建设项目（含人防、消防）竣工验收，处理建筑质量等方面的投诉；会同社区调解物业管理矛盾纠纷；对设立业主大会和选举业主委员会给予指导；负责责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会违反法律法规作出的决定和有失公平的管理规约。

**县发展和改革局：**负责会同房地产行政主管部门根据不同类型、服务内容制定物业服务等级基准收费标准及浮动幅度并向社会公布；负责对物业服务收费执行和价格收费公示的监督管理。

**县公安局：**负责查处商住小区内违反治安管理规定的行为；指导督促基层派出所对商住小区的治安防控和案件查处；负责对商住小区内乱停乱放车辆进行依法查处；负责指导商住小区人防、物防、技防建设；负责指导社区警务室建设；负责对物业服务企业保安人员备案工作。

**县民政局：**负责监督协调物业管理区域内经民政部门登记注册的社区社会组织；负责将物业服务管理纳入基层社会治理重点内容，进一步完善现代化社区治理体系，构建关系明确、运行规范、服务高效的社区自治新格局；负责指导监督物业管理区域的养老服务工作；负责配合组织部门指导社区党组织抓好商住小区党建工作；负责联合相关部门在推动智慧社区建设中加强智慧物业的推广及改造工作。

**县司法局：**负责依法行政监督管理工作；负责建立完善商住小区物业管理纠纷调解机制，充分发挥人民调解委员会的作用。

**县财政局：**负责安排商住小区物业管理工作专项经费，并列入年度财政预算，为物业服务企业信用管理系统、物业专项维修资金管理平台建设、物业管理监管人员培训及创建商住小区物业管理工作先进社区、榜样物业服务企业、星级物业服务项目等提供资金保障。

**县人力资源和社会保障局：**负责监督商住小区物业服务企业的劳动用工和社会保险缴纳情况，协调处理物业服务企业劳资矛盾纠纷。

**县自然资源局：**负责严格按国家规定和城市规划要求进行新建商住小区的规划工作；负责落实物业服务用房、停车场（库）等配套设施的规划审批和验收；负责建设项目在办理不动产权首次登记时的有关物业管理协查把关工作，对未出具物业承接查验备案表的，协调县不动产登记中心督促其到县住房和城乡建设局办理好相关手续；对业主在办理不动产权登记过户时，未提供物业服务费结清证明的，协调县不动产登记中心督促其到物业服务企业结清物业服务费。

**县卫生健康局：**负责商住小区二次供水的预防性卫生监督工作；负责二次供水卫生许可证核发和防护设施及周围环境情况的监督检查工作；负责商住小区二次供水水质抽检工作；依法查处二次供水违法违规行为；负责指导商住小区内健康教育、病媒生物、卫生防治工作的开展。

**县市场监督管理局：**负责商住小区物业服务企业经营准入，查处商住小区内外无照经营行为；负责对商住小区电梯等特种设备进行安全监察，监督电梯使用单位落实电梯定期检验、维护保养，协调处理电梯质量和使用等方面的矛盾和投诉，查处电梯行业中的违规行为；督促物业服务企业严格落实明码标价公示制度，监督物业管理收费标准执行情况；负责受理物业管理区域违反市场监管的投诉（含价格违法、利用不平等格式条款侵害消费者权益等），协调处理物业管理收费矛盾纠纷，严肃查处物业服务企业违反物业服务收费法规及有关规定的行为。

**县城市管理和综合执法局：**负责行使住房和城乡建设、城乡规划领域法律法规规定的全部行政处罚权及相应的行政强制措施；负责监督指导物业管理区域社会生活噪声污染、建筑施工噪声污染、建筑施工扬尘污染、餐饮服务业油烟污染、露天烧烤污染、焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸秆落叶等烟尘污染、燃放烟花爆竹污染等行政处罚以及有关的行政强制措施；负责查处商住小区内违法建筑、毁坏绿地、擅自改变房屋性质等行为；负责查处流动摊点违法违规经营、乱设墙体（户外）广告、养禽种菜等违反市政、市容、绿化、环境卫生规定的行为；负责监督指导商住小区生活垃圾处理设施建设、清运管理工作。

**县应急管理局（县人防办）：**负责督促物业管理部门加强安全防范和管理，强化安全宣传教育和安全常识学习，制定应急预案，开展安全检查，化解安全风险；指导和监督商住小区人防工程的人防设施维护管理工作，查处擅自占用、转让及改变人防工程等违法违规行为。

**市生态环境局东源分局：**负责受理居民涉及环保问题的投诉，监督管理商住小区经营性建设项目生产经营过程中产生的噪音（社会生活噪声污染除外）、废弃物（城市生活垃圾除外）、污水、烟尘、恶臭气体等污染环境行为。

**县消防救援大队：**负责督促、指导、协助有关单位做好消防宣传教育工作；负责指导和协调各乡镇人民政府、公安派出所对商住小区实施日常消防监督检查；负责指导和配合公安派出所在职责范围内，查处消防违法行为。

**供电、供水、供气、通信、有线电视等专业经营单位：**新建商住小区的供电、供水、供气、通信、有线电视等公用设施设备的建设方案必须经上述相应行业的专业经营单位批准同意，工程项目建设开工后，涉及各行业相关的部分，由各行业的专业经营单位负责监督管理和竣工验收；工程竣工验收后，建设单位应将供电、供水等公用设施设备的产权移交给专业经营单位，供电、供水等专业经营单位担负终端用户水电等表（箱）以外所有连接管线及设备设施管理、维修、养护和更新的责任。对于已建成入住小区的供电、供水等设施设备及终端用户水电等表（箱）以外连接管线，产权所有方将产权移交给相应专业经营单位后，由该专业经营单位负责管理、维修、养护和更新。

（二）实行属地管理。推进商住小区物业管理工作重心下移，实行属地负责制。构建县、乡镇、社区（村）三级商住小区物业管理工作格局。乡镇、居委会应设立专职机构，指定分管领导，配齐人员，加强对辖区内商住小区物业管理工作的组织领导和协调。

各乡镇人民政府要把商住小区物业管理纳入社会管理的工作范畴，加挂物业管理办公室牌子，明确一名领导分管商住小区物业管理工作，并配齐专职人员。负责辖区内物业管理活动的日常指导、监督和管理工作，具体负责指导和监督辖区内业主委员会的日常活动，指导成立业主大会和选举业主委员会，指导业主委员会制定管理规约和业主大会议事规则，指导业主大会的召开和业主委员会的换届，以及业主委员会选聘、解聘物业服务企业工作；负责业主大会、业主委员会备案；负责责令限期改正或撤销业主大会、业主委员会违反法律法规规定作出的决定和有失公平的管理规约；引导无物业管理的商住小区实施物业管理；建立商住小区物业管理联席会议制度，负责召集物业管理相关各方，协商解决物业管理活动中的投诉及信访事项；配合县住房和城乡建设局做好前期物业管理招投标、住宅专项维修资金归集使用的监管、物业承接查验、物业服务合同备案、物业服务企业信用管理等工作；负责按照县有关部门要求，落实物业管理小区文明创建、安全生产、疫情防控以及其他公共突发事件的应急工作。

社区（村）居委会要把商住小区物业管理工作纳入社区建设的重要内容，负责辖区内商住小区业主委员会的指导和监督管理工作，积极协助镇做好业主大会召开、业主委员会选举和业主委员会备案、物业管理矛盾纠纷调处等工作。

（三）物业服务企业职责。物业服务企业要严格按物业服务合同约定提供物业服务。接受县物业管理行政主管部门和乡镇人民政府、社区（村）的监督指导；协助乡镇人民政府、社区（村）做好业主大会成立和业主委员会换届选举工作；配合做好物业管理小区文明创建、安全生产、疫情防控以及其他公共突发事件的应急工作。物业服务企业决定不再续签物业服务合同的，应当在合同期限届满前九十日书面告知业主或业主委员会（合同对通知期限另有约定的除外），同时报告乡镇人民政府、社区（村）；乡镇人民政府、社区（村）监督物业服务企业将物业管理用房和剩余费用、管理资料移交给业主委员会，业主委员会未成立的移交给所在乡镇人民政府的专职机构。业主大会决定解聘物业服务企业的，被解聘的物业服务企业应当按照规定办理移交手续，并在约定的时间撤出物业管理区域。被解聘的物业服务企业在约定的撤出时间内，应当维持正常的物业管理秩序。

（四）加强综合整治。建立行政执法公示制度，将相关行政执法部门权责清单及联系电话统一在商住小区醒目位置进行公示，方便业主和物业服务企业举报投诉。各乡镇人民政府、县直相关部门要按照各自职责，加强对商住小区物业管理活动的监督管理，及时受理并化解物业管理纠纷。物业服务企业要积极协助执法活动开展，对商住小区内违法违章行为应当及时进行劝阻，并书面报告相关行政主管部门。

三、强化物业管理设施建设

（一）规划建设物业服务用房。自然资源部门在审查商住小区建设工程规划方案时，应确定物业服务用房的位置和面积。物业服务用房面积按照不少于物业总建筑面积2‰标准配置，最低不少于50平方米，最高不超过300平方米。其中，业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂，面积最低不少于10平方米，最高不超过60平方米。物业服务用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备通风、采光条件和水、电使用功能，主要用于物业服务、工作人员值班以及存放工具、材料等。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业服务用房的用途。建设单位应在商住小区房屋预售时公布物业服务用房的位置和面积。

（二）把好物业项目承接验收关。新建商住小区项目（含保障性住房）竣工验收合格后，建设单位在物业交付使用15日前，应依据住建部《物业承接查验办法》（建房﹝2010﹞165号）有关规定，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，现场查验应当形成书面记录，签订《物业承接查验协议》，共同确认现场查验的结果。鼓励建设单位引入第三方具有相应资质的专业机构介入物业承接查验，可以邀请县住建局、物业所在地的乡镇、社区（村）、业主代表共同参与，对查验结果予以公证，确保建设单位移交的物业权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全。对未经查验的物业，建设单位不得移交购买人。

建设单位、物业服务企业未按本实施意见履行承接查验义务的，由县住建局责令限期改正；逾期仍不改正的，作为不良经营行为记入企业信用档案，并予以通报。

物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起10日内将上述资料无条件移交给业主委员会。开发建设单位、物业服务企业未按上述要求办理交接手续的，县住建局应责令其限期改正，逾期仍不提供或不移交的，依照有关法律法规进行处罚。

（三）强化老旧和无物业服务小区管理。各乡镇人民政府对具备物业管理条件的老旧小区，要引导其成立业主大会，实行物业管理。对无物业管理的小区，结合城镇老旧小区改造、绿色社区创建，引导居民协商确定老旧小区的自治管理模式，提供公共区域保洁、绿化和公用设施设备养护维修等基本服务；属于单位宿舍类的老旧商住小区，由所属单位组织做好物业管理工作。

四、推动物业服务市场有序健康发展

（一）强化前期物业监管。实行前期物业管理招投标制度。建设单位要以招标的方式选聘具有物业管理资质或经营范围的物业服务企业进行前期物业管理服务，并签订《前期物业服务合同》。投标人少于3个或者总建筑面积不超过五万平方米的，经县住建局批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

（二）建立物业管理履约保证金制度。商住小区物业服务企业自签订《物业服务合同》之日起30日内，将履约保证金（按合同约定的物业服务费用年度总额的5%）交存到县住建局开设的监管账户，合同履约期满后，物业服务企业取回保证金。如物业服务企业违约或出现重大责任事故，保证金用于代付违约金或赔偿金。

（三）建立物业服务企业信用管理制度。县住建局负责制定商住小区物业服务企业信用管理办法，根据合同履行、投诉处理、日常检查和乡镇人民政府意见等情况，采集相关信用信息，建立物业服务企业信用档案。在征求乡镇人民政府意见的基础上，落实物业服务企业信用管理，探索实施信用综合评价、守信联合激励、失信联合惩戒、授予信用星级标识等相关工作。县相关部门、各乡镇、社区按照有关规定做好物业服务企业信用管理有关工作，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

（四）落实服务信息公开公示制度。物业服务企业应当在物业管理区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新如下信息：物业企业及其项目负责人的基本情况、联系方式以及服务投诉电话；物业服务合同约定的服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况；电梯、水、电、气、暖等设施设备日常维护保养单位的名称、资质、联系方式及维护保养情况；业主交纳物业服务费用情况、公共水电费用分摊情况、物业共用部位、共用设施设备经营所得收益和支出情况；物业管理区域内公共车位、共用车库经营所得收益和支出情况；其他应公示的信息。

（五）建立完善工作机制。建立完善综合执法联席会议机制，由县物业管理工作领导小组牵头，组织辖区公安、城管、市场监管、消防、生态环境等部门进行综合执法，依法查处物业管理中的各类违法违规行为。建立完善基层物业管理联动机制，在社区党组织领导下，建立社区（村）、业主委员会、物业服务企业物业管理工作联动机制，加强党建引领，全面推动“红色赋能”物业工作开展，赋予社区党组织对辖区物业服务企业评先评优、荣誉申报的评价和建议权。建立完善物业服务收费保障机制，县直相关单位、乡镇人民政府要积极引导广大业主增强主动交纳物业服务费意识，按时足额交纳物业服务费等合理费用。违反物业服务合同约定，业主逾期不交纳物业服务费的，业主委员会、物业服务企业可以通过上门催缴、在物业管理区域内公示等形式督促其限期交纳；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼。

（六）健全物业企业退出机制。商住小区物业服务企业退出管理项目，须遵照《物业服务企业退出项目服务指导规程》进行，提前3个月以书面形式向所在镇和业主委员会告知退出原因、退出时间，并公告全体业主。各乡镇人民政府应指导协调商住小区物业服务企业退出交接工作，以业主委员会或物业所在地乡镇人民政府、社区（村）为主，依法做好物业管理交接工作，重点指导物业服务企业与业主厘清债权债务，监督物业服务企业与业主委员会做好物业小区内共用设施设备及相关资料的交接工作，有效解决争议和纠纷。对已退出商住小区的物业服务企业拒不移交有关资料的，由县住建局依据《物业管理条例》等法律法规规定予以查处。

（七）进一步规范物业服务收费行为。商住小区物业服务收费根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价，实行政府指导价的前期物业服务费标准应当按照政府指导价的有关规定执行。专业经营单位委托物业服务企业代收有关费用的，由委托方支付手续费，物业服务企业不得向业主收取手续费等额外费用。

（八）加强物业矛盾纠纷调处。乡镇人民政府要依托物业管理联席会议制度，及时处理辖区物业服务中的突出矛盾纠纷；依托物业服务矛盾纠纷人民调解组织，积极调解辖区内物业服务矛盾纠纷；社区（村）应定期排查辖区内存在的矛盾纠纷，协助乡镇人民政府和相关职能部门做好调处和化解工作。

（九）加强物业服务行业协会建设。加大对市、县物业管理行业协会工作的支持力度，发挥行业协会监督作用，推动协会制定行业行规，充分发挥行业自律作用，杜绝行业恶性竞争，对受到社会和行业公开谴责的不诚信企业和不诚信从业人员，记入失信名单并向社会公布，维护良好的市场秩序。

（十）推进智慧物业建设。县住建局牵头建设“东源县智慧物业管理信息化平台”，建立完善商住小区物业基础信息数据库，依托平台开展物业服务企业信用管理、业主电子投票决策、住宅专项维修资金管理等工作。

五、发挥业主自治作用

（一）依法召开首次业主大会。已建成入住的商住小区，20%以上业主可联名向物业所在地乡镇人民政府（委托居委会、村）提出成立业主大会的书面要求。已交付使用的物业建筑总面积达到物业管理区域建筑面积50％以上的，业主可向物业所在地乡镇（委托社区、村）提出召开首次业主大会的书面要求。乡镇（委托社区、村）应当在接到业主书面报告后的30日内，按有关规定组建业主大会筹备组，依法依规成立业主大会和选举产生业主委员会，提倡业主委员会成员优先考虑中共党员，引导小区业主自我管理、自我教育、自我约束和自我服务。业主委员会应当自选举产生之日起30日内向县住建局和物业所在地乡镇人民政府（委托社区、村）备案。

对具备条件但未成立业主大会或业主委员会的商住小区，经物业所在地乡镇人民政府（委托社区、村）指导后仍不能成立的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责，或由乡镇人民政府、社区（村）、业主代表、社区民警等组成所在物业管理区域的物业管理委员会，代行业主委员会职责。

（二）规范和加强业主委员会行为监督。建立社区（村）“两委”工作人员列席商住小区业主委员会会议制度，业主委员会会议讨论业主委员会换届、物业服务合同纠纷、物业服务企业变更交接等重大事项和问题时，须邀请社区（村）“两委”相关工作人员列席会议。业主委员会做出违反法律法规和业主公约或管理规约、业主大会议事规则的决定，乡镇人民政府应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。乡镇人民政府严格按照业主公约或管理规约、业主大会议事规则等规定，加强对业主委员会备案和诚信档案管理，重点监管印章使用、财务收支、档案管理、离任审计等。指导社区（村）开展对业主委员会的监督检查和考核评价。对不依法履行职责，严重损害业主权益，不宜继续履行委员职责的，乡镇人民政府可指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会，依据《广东省物业管理条例》第三十条及相关法律规定，加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

（三）强化公共收益管理。建立商住小区内公共收益协商机制，由业主大会授权业主委员会与物业服务企业对商住小区公共停车位、广告、设施设备场地租赁等公共收益分配比例在合同中约定。对归属业主的公共收益，业主委员会要单独开户建账，依法依规使用，每半年公示一次经费收支情况，保障业主的知情权和监督权。乡镇人民政府、社区（村）应加强公共收益收支的指导和监管。

六、加强住宅专项维修资金归集和使用管理

住宅专项维修资金按照专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则，规范使用。县住建局负责辖区内住宅专项维修资金归集使用的监管工作。实行预售的商品房，购房者应当在办理商品房预售合同备案前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；截至房屋竣工尚未售出及开发建设单位自留的物业，开发建设单位应当在申请竣工验收前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；实行现售的商品房，开发建设单位应当在申请竣工验收前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户。

建立应急使用物业专项维修资金的快速通道，对电梯故障，消防设施故障，屋面、外墙渗漏，二次供水因水泵运行中断，排水设施堵塞、爆裂造成功能障碍，楼体外立面存在脱落危险等危及房屋使用和人身财产安全等紧急情况，需要立即对共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，可由业主委员会（物业管理委员会）和物业服务企业双方共同申请，先使用物业专项维修资金进行抢修，后补办有关审批手续并进行公示。

七、构筑物业管理保障体系

（一）加强组织领导。按照“统一领导部署，统筹协调推进”要求，成立以县政府分管领导任组长，县府办分管副主任、县住建局主要领导任副组长，公安、司法、民政、发改、人社、卫健、自然资源、财政、市场监管、城管执法、生态环境、工商信、应急、消防等部门和各乡镇负责人为成员的商住小区物业管理工作领导小组，负责统筹、协调、研究商住小区物业管理工作。领导小组下设办公室，办公室设在县住建局，由县住建局主要负责人兼任办公室主任，负责领导小组日常工作的开展。

（二）建立考评机制。商住小区物业管理工作将作为城市管理考核的一项重要内容，纳入对乡镇、县直和市管相关单位绩效考核；由县住房和城乡建设局负责制定商住小区物业服务星级评定管理办法及商住小区物业管理星级服务标准和评分标准，物业管理工作领导小组办公室考核工作可探索引进第三方机构参与，实行培育并评定文明小区一批，创建榜样物业服务企业、星级物业服务项目一批；通过公布行业诚信“红黑榜”，对榜样物业服务企业、星级物业服务项目予以表彰，对失信物业服务企业予以联合惩戒。

（三）增加财政投入。县财政安排商住小区物业管理专项经费，纳入年度财政预算。该经费主要用于物业服务行业监管、物业专项维修资金管理平台建设、物业服务企业信用管理系统建设、物业管理监管人员培训等。

（四）加强舆论引导。加强商住小区物业管理政策法规宣传，坚持正面舆论引导，让物业服务企业和广大业主了解物业管理政策法规，树立正确的物业服务消费理念，积极支持和参与物业服务相关活动，自觉遵守物业管理法规和业主管理规约，为物业服务行业的发展营造良好的舆论氛围。

本意见自发布之日起施行，有效期为5年。