关于进一步加强宿州市物业管理工作的意见

（征求意见稿）

为深入贯彻《安徽省物业管理条例》等法规政策，认真落实住房和城乡建设部等十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》精神，进一步规范物业服务行为，提高管理和服务水平，有效解决当前我市物业服务工作的重点、难点和热点问题，提升社会和市民对物业服务的满意度，现就进一步加强全市物业管理工作提出如下意见：

一、总体要求和目标任务

以解决物业管理突出问题为导向，紧扣“坚持以人民为中心，打造安居乐业幸福宿州”主线，坚持专业管理与业主自治相结合，属地管理与行业监督相结合，社区管理与物业服务相结合，依法监管与分类指导相结合的原则，按照“党建引领、政府监管、市场主导、业主自治、综合施策”的思路，规范物业服务、加强监督管理、优化发展环境，努力构建现代物业服务业体系，到2022年全市物业管理整体水平显著提高，物业服务常态长效监管深入推进，物业服务行业主体水平全面提升，业委会履职能力普遍增强，物业服务社会满意度明显提高。

二、理顺物业管理体制，夯实属地管理责任

理顺市、区、街道、社区四级物业管理工作体制，按照“市级指导监督、县区级主抓、街道办（乡镇人民政府）组织、社区实施”的原则落实物业管理责任。

（一）市物业管理行政主管部门负责制定物业服务行业发展规划、标准及物业管理相关政策并监督实施和指导考核，负责加强对物业服务企业经营活动的规范、监督及管理。

（二）县、区政府（管委会）职责：各县、区政府（管委会）是全面落实辖区物业管理的责任主体，全面负责辖区物业管理工作。负责设立物业管理工作专门机构，配备专职人员，统一调度、处理、督促落实各类物业管理问题；负责辖区物业服务企业信用信息收集和上报，负责辖区内物业服务企业（项目）的日常监管；负责辖区物业管理招投标活动的监管；组织开展新建项目的物业承接查验；负责辖区范围内物业服务企业交接、提前解除物业服务合同备案和无物业管理小区的日常管理工作；负责指导和监督本辖区内街道（乡镇）、社区居委会物业管理工作的开展和考核考评工作，组织开展辖区内街道（乡镇）、社区居委会物业管理工作人员和业主委员会成员业务培训；负责按照市有关部门要求，做好辖区内物业管理小区文明创建和安全生产工作。

（三）街道（乡镇）职责：街道（乡镇）在县区（园区）物业行政主管部门指导下，具体负责本辖区物业管理工作。定期召集辖区内物业管理工作联席会议，并具体推进实施；负责组织辖区内物业小区业主大会成立和业委会换届工作，监督其依法履职。指导社区组织物业小区召开首届业主大会及业主委员会的选举、换届改选；对属地物业服务项目进行监督检查和考评；协助主管部门做好物业管理区域划分；指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；负责辖区内物业矛盾纠纷排查化解、行政执法进小区以及信访投诉处理。按照县区（园区）主管部门要求，做好物业管理小区文明创建和安全生产工作。

（四）社区居委会职责：指导辖区内物业小区业主依法成立业主大会，组织业主委员会的首届选举和换届改选；指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理；构建社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业联动协作、共商事务的社区管理服务机制；配合属地物业服务项目的检查考评，监督企业按合同履约；调解、处理辖区内物业信访投诉。

（五）市、县（区）和市直园区发展改革、公安、应急、城管执法、市场监管、民政、司法、财政、生态环境、自然资源和规划、卫生健康等有关职能部门和供水、供气、供电、通信、有线电视等经营单位按照各自职责，做好工作联动，依法实施对物业管理活动的监督管理和服务工作。

1. 规范和优化企业管理服务，提升物业管理水平
2. 加强住宅小区前期物业管理。

1.落实前期物业管理。新建的物业服务小区在业主大会选聘物业服务企业之前，开发建设单位必须落实前期物业管理方案，确定物业服务等级标准，在我市住宅小区前期物业公共服务收费标准范围内，按规定通过公开招投标等方式选聘物业服务企业，具体服务内容由双方在前期物业服务合同中约定，合同期限不超过3年。在本意见实施前已签订超过3年前期物业服务合同期限、且未成立业主委员会的小区，街道（乡镇）、社区居（村）委会要积极组织成立业主大会，选聘物业服务企业。

2.加强物业管理招投标监管。市房管中心完善物业管理项目招投标备案及评标专家库建设，进一步加强物业管理招投标监管，严把前期物业管理准入关。建设单位通过公开招投标方式选聘物业服务企业后，应在销售现场明示小区物业配套建筑和设施设备的清单及其产权归属说明，以及物业服务企业名称、服务标准、收费标准、计费方式、起始时间。

3.创新物业承接查验。严格执行房地产开发项目建设条件意见书，意见书明确的物业服务用房面积、配套设施建设内容和选聘前期物业服务企业条件作为物业承接查验的重要内容。推行街道、社区、物业服务企业、业主、开发建设单位共同参与物业设施设备移交，对承接查验中发现的问题，应在物业管理区域内公示，由建设单位在规定时间内落实整改，坚决杜绝缺项和“带病”交付。未落实整改的，作为不良经营行为记入企业信用档案。

4.严格物业保修责任。市住建局会同市房管中心监督指导建设单位按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业保修责任。保证金期满后，建设单位申请返还的，应当征求项目业委会、物业服务企业和项目所在地县区（园区）物业主管部门意见。

1. 严格物业企业服务标准化。

1.制定不同类型物业的服务标准和规范。构建多层次、多等级的服务标准体系，推行市场准入和分等级管理，引导物业服务企业开展标准化建设，加强监督检查，促进物业服务业规范发展。

2.完善质价相符的物业服务收费机制。市发改委会同市房管中心根据我市住宅物业类别、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等，尽快调整物业服务费政府指导价格具体标准及浮动幅度，实行前期物业服务优质优价工作。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。市场监管部门监督物业服务企业全面推行服务事项公示制度，将收费项目、收费标准和服务内容等在住宅小区向业主进行公示，接受业主监督。物业主管部门会同发展改革部门对物业服务企业服务质量实施动态监管，完善物业服务质量与物业服务收费浮动机制。

3.严格企业退出和移交程序。县、区（园区）物业主管部门、街道、社区要加强物业项目退出管理和协调。物业服务企业退出项目管理时，应将物业服务用房和物业共用部位、共用设施设备相关资料及相关财物移交给业主委员会或其他代管单位，并与承接方进行新一轮查验接收工作。实行物业项目管理退出预警报告制度，对查验中发现的属于移交方问题，移交方应立即整改，对在规定期限内整改不到位的物业企业，将记入物业服务企业不良信息。

4.提升物业队伍水平。分层类、分类别开展物业企业在职人员业务专业知识和关键岗位的技能培训；市、县(区）物业主管部门定期组织开展岗位技能竞赛和物业从业人员培训，提升物业从业人员专业素质和服务能力。培训费用纳入物业主管部门财政预算。

（三）强化信用评价及结果运用。市房管中心负责建立完善全市物业管理信用信息系统，并将信用评价向物业项目经理执业行为延伸。组织开展物业服务企业及物业项目经理信用等级评定，完善守信联合激励、失信联合惩戒机制，将信用评定结果与物业服务项目评优和招投标结合使用。

（四）抓好物业管理示范项目建设。制定市级物业管理示范小区评价标准，在全市开展市级物业管理示范小区评价工作，积极组织参与省物业管理示范项目评选。通过选树一批物业管理示范项目，引领带动全市物业管理水平整体有效提升。

四、强化党建引领，提升基层自治水平

（一）强化党建引领。深入推进“红色物业”党建工作，充分发挥社区党组织主体作用、物业服务企业载体作用和政府部门、社会力量的支撑作用。建立以社区党组织为核心，网格化覆盖的工作机制，指导和探索具备条件的物业服务企业和业主委员会成立党支部，发挥好党支部的战斗堡垒作用。暂不符合条件的，由社区“两委”成员、网格党支部书记等担任党建指导员，实现党的工作覆盖，形成党组织带党员、党员带群众的小区治理格局。积极倡导机关事业单位党员干部参选业主委员会成员，发挥党员的模范带头作用。

（二）加强对业主大会和业主委员会的监督指导。各县、区（园区）要完善业主大会和业主委员会指导规则，明确业主委员会的职责、权利和义务，明确业主委员会人选条件；街道（乡镇）、社区（村）及时指导召开业主大会、选举业主委员会，对尚不具备条件成立业主委员会的，由社区（村）暂时代行业主委员会相关管理职能并向业主公示；鼓励“两代表一委员”、公职人员、受教育程度高的人员参选业主委员会委员，力争业主委员会中党员比例不低于50%。符合条件的居（村）民委员会成员可以通过法定程序兼任业主委员会委员；严格审核业主委员会候选人资格，建立业主委员会履职负面清单。

（三）建立党组织领导下的议事协调机制。各县、区（园区）指导辖区乡镇、街道建立社区党组织领导下的居委会、业委会、物业公司“三位一体”议事协调工作机制，各乡镇、街道作为推进住宅小区议事协调机制的责任主体，应指导社区党组织制定议事规则，完善工作流程，协调解决住宅小区党建和综合治理有关问题。

（四）提升物业服务应急处置能力。各县、区（园区）指导街道及社区、物业企业建立公共事件应急联动机制，强化社区风险防范应对，指导物业企业按照合同约定履行应急预案编修和演练、人防、物防、技防设施配备维护保养，应急物资储备、应急队伍建设、安全隐患排查、值班体系建设等职责，加强物业员工应急处理专业知识和专业能力的培训，提升物业企业应急处置能力。

（五）建立物业服务项目负责人社区报到制度。本市依法建设的物业服务项目负责人均应到物业项目所在地社区居委会报到，加大街道办事处、社区居委会对属地物业服务企业及物业服务项目指导监督力度。

五、创新方式，着力破解物业管理难题

（一）推进无物业小区物业管理全覆盖。各县（区）政府（管委会）具体负责辖区内无物业服务小区的物业管理工作，要逐步探索、创新管理模式，实施分类管理，推进物业管理全覆盖。对相对封闭独立、配套设施较为完善、具有一定建筑规模、已实施整治改造的老旧小区，要通过招投标等选聘物业服务企业进行管理；规模较小的连片小区，可采取“统一打包”方式，选聘有实力的规模物业服务企业进行管理。对于暂时无法实行专业化管理的无物业服务小区，街道（乡镇）、社区居（村）委会成立的物业服务(中心、站、红色物业）机构，负责物业管理工作。多方筹集无物业服务小区的管理资金，采取“财政补助、公共收益补贴、业主交费”等方式，解决无物业服务小区的物业管理经费不足问题，引导业主树立有偿服务的理念，逐步将无物业服务小区管理的模式转变为市场化物业服务模式。

（二）建立物业矛盾纠纷排查化解机制。各县、区（园区）物业主管部门组织、指导、协调街镇物业管理机构开展社区物业管理矛盾纠纷集中排查化解工作，加强对物业管理矛盾纠纷形势硏判，定期通报有关情况;对于重点、难点矛盾纠纷，提请区县政府（管委会）召开联席会议予以研究处理;每季度对矛盾纠纷排查化解情况进行汇总，上报市房管中心。探索采取群众评议方式化解物业矛盾纠纷，聘请有影响力的社会公众人士、法律界人士、物业管理专家库成员等社会力量组成“物业管理群众评议委员会”，参与纠纷调解，有效提高矛盾化解效果。

（三）推进服务事项公开。在住宅小区内推广实施标准化公开公示栏，督促物业服务企业公布包括物业服务内容、物业服务收费标准、停车收费标准、公共水电费收费标准、电梯运行电费、经营所得收益（物业公共部位、公用设施设备）等内容。建立违法行为投诉登记制度，城市管理、物业管理、公安、发改（价格）、市场监管、环保等部门应在住宅小区显著位置公布联系方式，依法处理物业管理违法行为。强化业主委员会信息公开，定期公布小区公共收益、经费开支、维修资金使用等事项。

（四）建立行政执法进社区机制。县、区（园区）建立部门联动机制，住建、行政执法、公安、应急管理、市场监管、民政、发改、自然资源和规划、生态环境等职能部门，要按照职责分工，定期组织推进执法进小区、培训进小区，加大物业小区违章搭建、违章装修、侵占公共部位、破坏公共绿地、占用消防通道、住改商等突出问题联合查处力度。市级职能部门依法建立市与区（园区）执法工作机制，明确执法主体，明晰执法程序及责任。城管执法部门要规范行使部门相对集中的行政处罚权，及时接收有关部门移送的案件。物业服务企业要加强配合，对违法违章行为及时进行劝阻和书面报告，积极协助执法活动开展。

（五）创新物业维修资金使用方式。进一步优化维修资金使用流程，提高维修资金使用效率，完善应急维修机制，对危及房屋使用和业主人身财产安全的紧急情况，简化专项维修资金使用审批程序。探索采取现代通信网络技术征求业主意见并进行表决。加大维修资金归集力度，推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。建立住宅专项维修资金业务管理信息系统，实行对县、区（园区）统一管理，提升监管效能。完善会计核算制度，加强审计监督，确保资金安全。

（六）建立恶意拖欠物业费行为联合惩戒制度。各县、区（园区）要积极引导广大业主增强主动缴纳物业服务费意识，履行物业服务合同，按时足额缴纳物业服务费等合理费用。对拖欠物业服务费的业主或使用人等欠费情况，物业服务企业及业委会可在物业服务区域进行公示。对长期拒交物业服务费的业主或使用人，物业服务企业依法向人民法院起诉；对经生效法律文书确认属业主恶意拖欠物业服务费用的，并被法院确定为失信被执行人的，纳入个人征信系统。二手房网签备案时，原房屋所有权人应当据实出具物业服务企业开具的物业服务费缴纳证明。

六、加大政策扶持，建立激励机制

（一）将物业管理列入城市管理和基层治理创新的重要内容，作为民生产业来扶持。按照事权与财权相匹配的原则，市、区县财政每年配套安排物业管理专项经费，纳入年度财政预算。主要用于行业发展研究、物业服务从业人员培训、优秀物业企业（项目）和社区管理人员奖励，开展群众评议及物业服务质量第三方评价等。

（二）建立物业服务企业政策扶持机制。各相关职能部门要就物业服务企业在职工就业扶持、社会保障、价格支持、财税金融支持和保障性住房、拆迁安置、老旧住宅物业服务补贴等方面给予政策扶持。

（三）积极引导物业服务企业开展争先创优活动。对在全国、省、市物业行业受到通报表彰的物业项目及在我市争创文明城市或其它重要活动中，表现突出的物业服务企业，实施奖励政策。

七、加强组织领导，强化物业管理工作保障

（一）建立健全宿州市物业管理工作联席会议制度。负责全市物业管理组织领导、综合协调、制度建设，系统研究解决重点难点问题；联席会议办公室设在市房产管理服务中心，同时接受市文明创建指挥部的统一调度。进一步明确工作目标和职能部门职责，加强分工协作，实行重点问题交办催办制度，强化责任落实，协同解决物业管理难题，形成物业管理工作的最大合力。

（二）强化监督考核。制定《物业管理工作考核办法》，把物业管理工作纳入市委、市政府对县、区（园区）和市直相关部门年度目标管理绩效考核，定期督查，综合评定；各县区政府（管委会）要将考核目标分解到部门、街道、社区，明确主要责任人，落实主体责任。制定《宿州市物业服务考核办法》，由市房管中心会同市直相关部门和辖区政府共同组织，以辖区政府为主实施，社区代表、业主代表和第三方评估机构参与，对实施市场化住宅物业服务的项目及从事物业服务活动的物业服务企业进行季度评分和年终考核。对物业项目和物业企业的考核结果作为企业信用等级评定和市级物业管理示范小区、物业管理优质服务企业评选及前期物业招投标的重要依据。

（三）强化舆论宣传。加强舆论引导，充分运用各类媒体和社区公开栏、宣传栏等载体，加强正面宣传和对不良行为曝光力度；开展年度优秀物业服务企业、业主委员会和社区居委会评选，及时总结推广先进经验做法，发挥示范带头作用，积极形成物业管理良好氛围。

附件：1、宿州市物业管理工作联席会议组成单位及部门职责（略）

2、宿州市物业服务考核办法（试行）（略）