

东政办〔2020〕20号

## **东至县人民政府办公室关于加强物业管理工作的实施意见**

各乡、镇人民政府，东至经济开发区、大渡口经济开发区管委会，县政府各部门、各直属机构：

为贯彻落实《安徽省委 省政府关于加强和完善城乡社区（村）治理的意见》（皖发〔2018〕3号）精神，进一步规范我县物业管理活动，提高物业管理水平，根据《物业管理条例》《安徽省物业管理条例》等有关规定，结合实际，现就加强物业管理工作提出如下意见：

### **一、总体目标**

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的重要性，以全

面改善群众居住环境为核心，创新物业管理模式和机制，发挥乡镇和社区作用，把物业管理纳入基层社会治理体系，不断提升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，提高物业管理工作满意度。

## **二、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）小区统一规划、分类管理，实现物业管理服务全覆盖。

新建住宅小区的物业服务，原则上全部推向市场。建设单位要按照有关要求，通过公开招投标方式选聘物业服务企业入驻，及时移交相关设施设备及台账资料，落实标准化物业服务。

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服务企业的选聘、续聘工作，确保小区物业管理有序衔接。

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服务企业，开展物业服务；不具备市场化条件的，由社区代行业主委员会职责，通过选聘专业物业服务企业，签订物业服务合作协议的方式，提供以保洁、保绿、保安服务为主要内容的基础性物业服务。

### **（二）建立联席会议制度**

建立三级物业管理联席会议制度。县物业管理联席会议主要负责协调解决全县物业管理中的重点、难点问题，形成物业管理

工作合力。乡镇物业管理联席会议主要负责协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷。社区物业管理联席会议由社区、物业服务企业、业主委员会以及业主代表参加，主要负责协助乡镇做好日常巡查、问题发现、矛盾调处等工作。各乡镇、社区要建立物业管理工作专门机构，安排专人负责辖区内日常内物业管理工作。

### **（三）建立物业服务企业红黑名单制度**

县住建局（物业主管部门）会同乡镇政府和县直有关部门，对物业服务企业在物业管理活动中是否遵守法律法规和地方标准、履行物业服务合同、遵守行业自律准则等行为进行综合评价，原则上每季度不少于一次，考核结果运用参照《池州市物业服务企业信用“红黑名单”管理办法（试行）》执行，加大对物业服务企业违法违规行为的查处力度，同时开展物业服务企业星级评定工作，形成守信激励、失信惩戒机制。

县住建局须及时将“物业企业红黑名单”抄告县财政、市场监管、税务、城管等部门及属地乡镇，作为实施物业服务市场行为监督检查、物业服务招投标（含政府公建项目）等监督管理的依据。

## **三、职责分工**

### **（一）物业行业主管部门**

**县住建局：**具体负责指导、监督、检查物业服务企业的日常

管理活动；指导乡镇、社区做好业主大会召开、业主委员会成立（换届）及备案工作；指导、监督和管理物业项目招投标活动；负责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，对未按规定使用人防工程的行为依法查处；负责物业专项维修资金和保修金的交存、使用、管理；负责辖区内物业服务企业信用信息的采集、核实及管理工作；负责物业服务企业及项目备案和物业管理用房预确认、确认工作；指导乡镇监督辖区内物业项目的退出、移交、接管工作；会同乡镇及时调处辖区内的物业纠纷与投诉；开展乡镇、社区、物业从业人员及业主委员会成员业务培训、讲座等。

## **（二）相关职能部门**

**县自然资源和规划局：**负责物业项目公建配套设施的统一规划；对涉及建成的物业管理区域内规划调整的申请进行审核；对物业区域内的违法建设行为进行认定，协调解决物业项目内涉及规划的历史遗留问题。

**县公安局：**负责指导物业服务企业做好小区安全防范、停车管理等秩序维护工作；依法打击物业管理区域内的涉黑涉恶违法行为；依法处置物业管理区域内堆放爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质等违反安全规定的物品；依法处置任意封堵小区出入口、占用消防登高面等行为；在职权内依法处置物业管理区域内停放“僵尸车”等行为；依法加强出租房屋管理，对违规出租行为进行查处；依法处置物业管理区域内的交通事故；对消防工作

实施监督管理，指导、督促物业服务企业依法履行消防工作职责；负责智安小区标准化建设指导，提高住宅小区智能防控水平；加强物业管理区域内犬类饲养的日常管理工作。

**县发改委：**负责制定加快物业服务业发展的相关扶持政策，鼓励物业服务企业做大做强、争先创优；探索建立“质价相符”的物业服务收费机制。

**县民政局：**负责对社区配套用房使用情况的监督检查；负责对社区居委会、业委会等基层群众性自治组织的指导监督；负责零星住宅小区组建管理小区工作。

**县司法局：**指导基层调解组织开展物业纠纷调解工作和业务培训。

**县财政局：**负责为加强物业管理工作提供资金保障。

**县生态环境分局：**负责依法查处物业管理区域内因涉及企事业单位和其他生产经营者引发的噪声、废气超标、污水排放等环境违法行为。

**县市场监管局：**负责组织实施合同行政监督管理，规范合同行为；负责全县物业服务收费的监督、检查，督促物业服务企业做好明确标价收费公示；对未经规划部门批准或私自将住宅、车库、其他附属设施改变为经营性用房的，依法不予核准登记；对物业管理区域内的电梯、机械式停车设备、锅炉等特种设备进行安全监管；依法查处物业管理过程中的违法违规收费行为；依法查处物业管理区域内非法广告等行为；依法查处特种设备安装、

改造、维修和使用中的违法违规行为；依法查处无照经营的物业服务企业。

**县消防救援大队：**指导落实小区各项消防安全管理措施，牵头负责小区消防安全检查，依法查处违反消防管理规定的行为。

**县城管局：**负责全县小区综合执法工作的指导和监督管理，推进落实执法进小区，对住宅小区内破墙开店、占道经营、越店经营、侵占和破坏公共绿化、饲养家禽、违规装修和乱搭建等综合行政执法范围内的违法行为依法进行查处；指导、监督物业小区垃圾分类工作；及时将违法建筑处理决定和执行情况抄告房屋交易管理机构；依法查处物业管理区域内有关规划管理、市政公用、园林绿化、市容环境卫生、违法建设、经营性固定设备噪声污染、户外无照经营以及饮食服务企业未按环境影响评价文件审批要求排污等违法行为；在职权内依法处置物业管理区域内停放“僵尸车”等行为。

**人行东至支行：**负责将县住建局抄报的，经法院判决确认属物业服务企业不履行物业服务合同、业主恶意拖欠物业服务费等失信行为按相关法律法规纳入人民银行征信系统。

**供水、供电、供气、通信、安广等相关单位：**应当依法接收并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。

### **（三）乡镇政府、社区**

**乡镇政府：**依法指导、协助和监督本辖区内的业主成立业主

大会、选举业主委员会；监督业主大会、业主委员会依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务之间的关系，调解物业管理纠纷；指导、监督社区居委会和业委会正确使用物业维修基金；指导业主委员会在县公共资源交易中心统一选聘物业服务企业，并统一保管、监督物业管理履约保证金。

**社区：**应当依法加强对业主委员会和物业服务企业的指导和监督；建立健全社区党组织、社区、业主委员会、业主代表和物业服务企业议事协调机制，协调处理物业管理纠纷；接受乡镇委托，做好与物业管理有关的工作，参与辖区内物业服务质量的检查考评和物业承接查验，业主委员会未成立或无法正常工作时代行小区业主委员会职责。

## **四、主要措施**

### **（一）加强业主大会和业主委员会建设**

**1. 提升业主自我管理意识。**引导业主遵守管理规约、业主大会议事规则和有关规章制度，正确行使权利、履行义务。对违法搭建、违法占用物业共有部分以及不能履行义务、遵守管理规约、及时交纳物业服务费等行为的业主，不得进入业主委员会。业委会成员最高年龄不宜超过 65 周岁。鼓励机关事业单位党员干部、社区工作人员参加本小区业委会委员竞选，兼任业主委员会主任。

**2. 健全业主委员会制度。**严格业主大会和业主委员会指导规则。符合条件、业主成立业主委员会意愿强烈，乡镇、社区要指

导召开业主大会会议和选举产生业主委员会；对尚不具备条件成立的，由社区代行业主委员会相关管理职能并向全体业主公示。乡镇要建立小区业主委员会监督考核制度，严格业主委员会委员任职资格。经考核不合格的或业主委员会（有下列情形之一的：任期届满但拒不组织换届选举的；委员人数不足总数的二分之一的；存在违规违法行为或滥用职权的；无法履行工作职责，不实施小区重大事项公开公示制度经督促后拒不改正的、物业退出后无能力重新选聘的、物业服务费收缴率不足 70%的；法律、法规、规章规定的其它情形。）经乡镇责令限期改正，逾期仍不改正的，在通告全体业主 15 天后，乡镇可指导和监督召开临时业主大会，更换业主委员会委员、重新选举业主委员会。

**3. 规范印章及经费使用。**实施小区重大事项公开公示制度，规范印章管理和财务管理。业主大会、业主委员会印章可由业主大会、业主委员会委托社区保管，社区对印章使用、财务管理予以监督。严格物业共用部位、共用设施设备经营所得收益管理，公共收益使用接受全体业主的监督。实行公共收益“专票收取、专款专户、定向申请使用”制度，具体细则由县住建局制定发布。违规使用公共收益的，乡镇可以向公安、纪检等部门反映。业主委员会成员可以实行工作补贴制度。业主大会、业主委员会工作经费的筹集、管理、使用以及业主委员会委员的工作补贴由业主大会议事规则具体约定。

## **（二）加强物业行业监督管理**



**1. 规范服务行为。**物业服务企业要严格按照合同约定开展优质服务，切实履行职责。提供物业服务时，应当公示服务内容和收费标准，告知业主安全合理使用公用设施的注意事项等。对于业主违规装饰装修、随意停放车辆、违章搭建、毁绿种菜、违规充电等行为要及时予以劝阻和制止，制止无效的，要立即向有关部门报告并抄报属地乡镇，有关部门应依法处理，涉及多部门综合执法的由属地乡镇牵头召集组织执法。积极履行社会责任，配合有关部门做好垃圾减量分类工作、文明创建、平安建设、全民健康和出租房管理等工作。

**2. 建立考核制度。**由县住建局制定物业服务企业监督考核办法，考核工作按照属地社区日常考核和部门抽查相结合的原则，考核结果应及时通报并记入企业信用信息档案，与项目承接、政策扶持和荣誉奖励等挂钩。

**3. 加强行业自律。**发挥物业协会的行业自律作用，开展行业培训、评优等活动，支持物业服务企业做大做强，推动物业服务市场的健康发展。

### **（三）加强小区基层组织建设**

将物业小区基层组织建设纳入基层社会治理创新的重要举措。乡镇要加强基层组织的监督指导作用，指导和探索社区党组织领导下的，由社区、物业服务企业、业主委员会共同参与的协调机制，将党建工作植入物业小区，实现社会调解、党员先锋作用和居民自治的良性互动。

#### **（四）着力破解物业管理难题**

**1. 加强小区建设项目工程验收管理。**建设单位必须严格依照规划和设计要求配备物业管理用房和共用设施设备。管理部门和专营单位要严把房屋、电梯、消防、供水供电设施等质量和技术标准关，未达到要求和不符合标准的，不予竣工验收，严肃查处开发建设单位擅自交付使用行为。项目交付后，建设单位要按照国家规定的建设工程保修期限和范围，认真履行保修责任，未按规定履行质量保修责任，或同一质量问题在保修期内未得到有效解决的，由县住建局依法处罚，并记入建设单位信用档案。

**2. 规范物业承接查验。**严格按照《物业承接查验办法》进行物业承接查验，建设单位和物业服务企业未进行承接查验的，或在物业承接查验中与建设单位恶意串通、弄虚作假、侵犯业主权益的，依法追究企业法律责任，其行为记入建设单位、物业服务企业信用信息档案。试行乡镇、社区、物业服务企业、业主代表共同参与小区物业设施设备承接查验工作，杜绝“带病”交付现象。

**3. 严格物业服务企业选聘。**严格执行前期物业管理招投标制度，督促建设单位在新建住宅小区销售之前，依法依规选聘物业服务企业，确保物业服务全覆盖。政府购买物业服务按照政府采购相关规定执行。鼓励业主大会通过公开招投标的方式选聘物业服务企业。采用招投标方式选聘物业服务企业的，应当严格按照相关规定组建评标委员会进行评标。乡镇政府、社区和县住建局

要加强对业主大会选聘物业服务企业的指导和监督，原则上小区物业服务招标统一在县公共资源交易中心平台进行。

**4. 加大小区执法力度。**按照“乡镇吹哨，部门报到”的工作机制，由属地乡镇牵头，采取统一综合执法和专项执法相结合的形式，组织执法部门进小区开展集中执法活动，重点解决物业小区违章搭建、侵占公共部位、破坏公共绿地、住改商等业主反映的突出问题。

**5. 完善物业服务收费标准及使用监管。**县发改委要对照物业服务等级标准，构建“质价相符”的物业服务收费体系，实行优质优价。综合考虑物业服务行业信用等级、成本变化、居民消费价格指数变动等因素，制定相应等级的基准价和浮动幅度，并向社会公布。全县物业服务公司物业收费需实行专户专存，主动接受物业主管部门和业主委员会使用监管，实施监管前物业服务企业需与物业主管部门、银行三方签订物业费资金委托监管协议。

**6. 实施欠缴物业费追缴制度。**积极引导广大业主增强主动交纳物业服务费的意识，履行物业服务合同义务，按时足额交纳物业服务费用。在办理不动产产权交易时，县不动产登记中心应要求当事人提供物业服务企业或社区（业委会）出具的近两年物业服务费用结清证明。对不按约定交纳物业服务费的业主或使用人，物业服务企业可以采取以下措施：

（1）对恶意欠缴物业服务费的业主，可依法催缴，仍拒不缴纳的，物业服务企业依法向人民法院提起诉讼。

(2) 机关、事业单位、国有控股企业等党员领导干部无故拒缴物业服务费，物业企业可将欠缴费用相关信息抄告其所在单位，由所在单位协助督促。仍拒不缴纳的，物业企业依法向人民法院提起诉讼。

(3) 将经法院判决确认属物业服务企业不履行物业服务合同、业主恶意拖欠物业服务费等失信行为按相关法律法规纳入诚信征信系统。

**7. 规范物业服务企业退出机制。**县住建局要加强物业项目退出协调，监督物业企业依法依规退出物业管理，会同属地乡镇做到有序衔接。物业企业退出小区未选聘新的物业服务企业的，有业主委员会的小区可以由业主自治管理，无业主委员会的小区由社区代管。对擅自撤离物业区域、停止物业服务的，或被解聘的物业服务企业未按照规定办理交接手续、拒不退出的，由县住建局会同县城市管理执法局依法处罚，并记入物业服务企业信用档案。

#### (1) 明确不得退管的情形

已经销售的物业尚未交付或未投入使用、或部分交付的，建设单位或物业服务企业不得擅自提出终止前期物业服务合同，退出物业项目服务管理；住宅小区分期开发建设的，业主委员会尚未全部建立或增补前，业主委员会不得擅自要求物业服务企业退出物业项目服务管理。

#### (2) 加强退管后的应急处置

物业服务退出的，属地乡镇应协助小区业主委员会重新选聘其它物业服务企业。在多次选聘不成功的情况下，应引导小区业委会通过相应的程序实行业主自治管理。在小区业主不能统一自治意见的情况下，属地乡镇实施物业服务过渡期，过渡时间一般为6个月。过渡期间由属地乡镇指定物业服务企业提供小区保洁等基础性服务，全体业主共同承担物业服务费用。

**8. 建立人民法院审理小型案件的快速通道。**县住建局会同县人民法院，探索建立人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的物业服务纠纷调解工作新模式，对经调解不成的涉法涉诉小型简单案件，开辟快速审理通道，由人民法院指定相应法官或专门的法庭，以简易程序进行立案审理，及时解决纠纷矛盾，维护小区稳定。

**9. 完善维修资金应急使用机制。**对危及房屋安全、影响业主日常生活等紧急情形，需立即对物业共用部分、共用设施设备进行应急维修、更新改造，而相关业主不能形成法定多数意见的，由属地乡镇组织物业服务企业、业主委员会或相关业主提出应急处理方案，经县住建局核准后进行应急处理。对于属于紧急情形的电梯、属于小区管理范围的供排水设施发生故障、共用屋面防水层、外墙破损造成大面积渗漏或者外墙墙面有脱落危险、共用消防设施故障等情况，县相关行业主管部门要依法切实履行相应的检查确认职责，以保障紧急情形下维修资金正常申请使用。

## **五、工作保障**

**（一）严格管理考核。**县政府将物业管理工作纳入对乡镇和有关部门年度综合目标考核内容。县住建局会同乡镇加强对物业服务企业和业主委员会的日常考核，制定考核标准，定期开展检查考核和指导服务，以此作为物业服务企业信用等级评定和业主委员会履职评判的重要依据。具体考核细则由县住建局制定印发。

**（二）加大物业管理投入。**将小区物业服务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。县、乡财政应安排物业管理工作专项经费，纳入年度财政预算，主要用于行业发展、物业服务企业奖励、业主委员会培训、物业行业信用建设等。

**（三）加快城镇老旧小区整治改造。**强化城镇老旧小区改造中政府主导作用，力争通过三年实现城镇老旧小区应改尽改。积极争取中央基建投资补助和财政专项补助资金。引导社会资本参与改造，积极探索采取赋予小区特许经营权、建设停车位、商业捆绑开发（与城镇其他优质项目打捆）等激励措施。老旧小区改造涉及土地房屋功能调整的，县自然资源和规划部门要依法予以调整。对改变土地用途产生的土地收益，按规定纳入预算管理，主要用于支持老旧小区改造。将老旧小区整治改造与“城市双修”试点县工作有机结合，对改造后的小区，依法推动成立业主大会、业主委员会，在尊重居民意愿的基础上，引入物业服务企业进行物业管理或实行自治管理，保障改造后效果的提升。县、乡财政要根

据实际需求，按照分级负担的原则统筹安排资金，用于老旧小区基础设施和公共服务设施改造。

**（四）加强政策宣传。**充分发挥报刊、广播电视、网络等宣传媒体的作用，宣传物业管理相关法规政策。通过物业管理法规政策进社区、进小区，让广大业主了解法规政策，增强广大业主的物业服务消费意识，帮助业主了解物业管理服务活动中各方的责、权、利，树立“花钱买服务”的物业消费理念。扩大宣传的覆盖面和影响力，加强正面宣传和舆论引导，为物业管理工作营造良好舆论氛围。

**六、**本《实施意见》自印发之日起实施。国家、省、市对物业管理工作另有规定的，从其规定。

附件：东至县物业管理工作联席会议制度

2020年5月6日

附件

## **东至县物业管理工作联席会议制度**

### **一、联席会议工作职责**

联席会议在县委、县政府的领导下，负责组织有关成员单位对物业管理工作进行部署，研究调度重大物业管理问题和突出信访案件；负责对各乡镇和县政府有关部门履行职责情况进行监督和考核，定期对物业矛盾纠纷进行排查、分类汇总，并向县委、县政府领导汇报；及时分析存在问题，协调制定推进计划，落实推进措施，推动物业管理工作有力有序开展。

### **二、联席会议的议事规则**

（一）联席会议由召集人或由召集人委托其它人员主持；原则上每月召开一次例会，根据工作需要可随时召开全体成员会议或部分成员会议。

（二）联席会议要定期编发《东至县住宅小区物业管理简报》，报送县委、县政府相关领导审阅，并印发至各相关单位。

（三）联席会议各成员单位要按照职责分工，主动研究本单位承担住宅小区物业管理相关内容推进措施，了解上级相关政策，认真分析研究存在的问题，落实工作责任，找准切入点，拿出切实有效的推进措施，持续推动工作开展；认真落实联席会议布置的各项工作任务，按要求及时向联席会议办公室报送工作开展情况。



（四）联席会议办公室负责联席会议的组织、联络和协调工作；协调、督促各成员单位履行工作职责，落实联席会议决定；汇总并通报各成员单位有关工作开展情况；负责起草、编发《东至县住宅小区物业管理简报》，向县委、县政府汇报东至县住宅小区物业管理等工作开展情况。

### **三、建立联席会议通报反馈、督查制度**

县联席会议成员单位要落实专人办理本单位承担的事项，在办理期限内及时向县联席会议办公室反馈办理结果。县联席会议办公室定期对联席会议审议事项办理情况进行汇总、梳理并通报各单位，同时向县委、县政府书面报告。建立联席会议通报反馈、督查制度，由县住建局会同县政府督办室对承办单位定期或不定期进行督查并形成督查通报。

### **四、联席会议成员名单**

县政府分管负责同志为召集人，成员单位为各乡镇政府、县政府办、县信访局、县住建局、县发改委、县财政局、县科经局、县自然资源和规划局、县公安局、县城管局、县生态环境分局、县市场监管局、县民政局、县司法局、县应急管理局、县消防救援大队、人行东至支行。联席会议下设办公室在县住建局，县住建局主要负责同志兼任办公室主任。

---

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县监委，  
县人武部，县法院、检察院。

---

东至县人民政府办公室

2020年5月6日印发

---