

靖远县人民政府文件

靖政发〔2020〕99号

靖远县人民政府 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、县政府各部门、县属各企事业单位、驻靖各单位：

为进一步加强和规范我县住宅小区物业管理工作，健全物业管理工作体制，改善居民生活环境，全面提升物业管理服务水平，推动城市建设和管理水平整体提高，根据国务院《物业管理条例》《甘肃省物业管理条例》及《白银市物业管理办法》有关规定，经县政府第53次常务会议研究，现就加强住宅小区物业管理工作提出如下意见。

一、总体目标

创新住宅小区物业管理体制机制，充分发挥乡镇、社区在住宅小区物业管理工作中的主体作用，及时协调解决居民反映的突出问题，将问题解决在基层，矛盾化解在萌芽状态。强化物业管理各职能部门齐抓共管，建立“统一领导、属地管理，条块结合”的物业管理体制，逐步建立“分类管理、质价相符”的服务消费理念，有效提高物业服务水平和行业满意度。

二、基本原则

（一）统一领导，分级管理。全县物业管理实行统一领导、综合协调，进一步完善县、乡镇、社区三级物业管理体系。根据已实施市场化物业服务、不具备市场化物业服务的老旧（安置）小区等不同类型居住小区，进行统一规划、分类管理，实现物业管理服务对全县各类住宅小区的全覆盖。

（二）条块结合，属地管理。强化物业行业主管部门及相关职能部门在物业建设、运行管理等方面的行业指导监管和行政执法职责，建立健全物业属地管理机制，充分发挥乡镇、社区和业主自治组织的作用，条块结合，增强工作合力。

（三）市场主导，政府扶持。推动物业服务专业化、市场化，完善物业服务市场化运作机制，提高物业服务标准化水平。对不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区，予以相应的政策扶持，保证物业服务的正常运转。

三、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。新建住宅小区，原则上全部推向市场。建设单位要按照相关要求，通过招标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、社区提供以保洁、保绿等服务为主要内容的基础性物业服务。

（二）建立“重心下移、属地管理”制度。按照“重心下移、注重实效”原则，进一步明确属地在物业管理中的责任分工，强化管理职责。乡镇、社区要根据物业管理目标任务，对照职责分工，结合所辖行政区域管理实际，认真组织实施，全力抓好落实。乡镇成立“物业服务管理中心”，承接做好县政府相关部门职责转移，并根据辖区规模和工作量，配备 1-3 名物业管理专职人员，落实物业管理经费，统筹开展辖区内物业管理指导、监督、考核，信访、投诉化解及应急维修服务等工作，为暂时不具备市场化物业管理条件或无人管理的住宅小区有偿提供基本物业服务。同时，各社区配备不低于 2 名专职物业管理人员，协助配合乡镇和县政府有关部门做好辖区内物业管理的工作落实。

（三）建立物业管理联席会议制度。建立县级、社区两级物

业管理联席会议制度。县级物业管理联席会议，由乡镇人民政府召集，由社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和综合执法、住房保障事务中心等参加。主要负责协调业主委员会不依法履行职责问题；协调解决物业管理中综合性的重点、难点问题，形成物业管理工作合力。社区物业管理联席会议，由社区召集，物业服务企业、业主委员会或者业主代表参加，主要负责住宅小区物业管理工作沟通与协调，解决住宅小区管理的部分重点、难点问题，开展满意度测评和物业费收缴登记率统计等工作，另外，协助乡镇做好日常巡查、问题发现、矛盾调处等工作。

四、职责分工

进一步明确各部门职责，各负其责、齐抓共管，共同推进我县物业管理工作。

（一）县住建局：加强对工程质量监督管理，负责指导工程质量的检测鉴定工作。监督施工单位严格落实工程质量保修责任，并协助住房保障事务中心监督房地产开发企业严格落实对业主承担的房屋保修责任；指导供水、供热、供气等专营单位加快专营设施设备的移交接管工作。

（二）相关乡镇、社区：负责本辖区内住宅小区物业管理工作的领导和组织工作，落实综合协调管理职责，并根据工作实际，研究制定本辖区物业管理工作具体措施，建立社区居民委员会、物业服务企业、业主委员会（业主代表）三方协调机制，受理本辖区内物业管理方面各类信访、投诉，维护社区和谐稳定。牵头组

织业主大会召开和业主委员会的成立与换届，做好业主大会、业主委员会的日常运作、监管和备案。对不具备市场化条件的老旧小区提供有偿的基本物业服务。

（三）县住房保障事务中心：主要负责贯彻国家、省、市有关物业管理的法律、法规，制定全县物业管理相关政策、办法并组织实施；全县物业管理活动的业务指导和监督管理工作；物业管理行业的监督检查、考核评比、表彰创优工作；物业服务企业资质管理；建立健全物业企业信用档案管理体系，落实奖惩措施，加强对物业服务企业的监督和考核；对全县的物业管理工作进行指导、协调和检查考核；监督新建住宅项目前期物业管理的招标投标工作；物业管理区域的划分；参与有关部门组织的住宅小区综合验收；住宅小区物业服务合同的备案；物业承接查验的备案；住宅小区业主委员会的备案；全县物业服务企业从业人员的业务培训工作；法律法规规定的其他工作。

（四）县综合执法局：负责查处楼体外部乱搭乱建，建筑物内擅自新建地下建筑物、构筑物擅自改变外立面、在非承重墙上开门窗、噪音污染等行为。

（五）县公安局：负责对物业管理区域内治安、技防、车辆停放、群租、装修扰民等进行监督检查，依法查处各类违法违规行为，负责对物业管理区域内的治安防范队伍建设和督促指导开展日常防范工作。

（六）消防大队：指导和督促小区物业织密消防组织网络，落实各项消防安全责任制度，加强居民小区消防设施建设、维护、

管理、监督等工作。

(七) 县发改局: 制定前期物业收费政策, 审批物业服务收费标准。

(八) 县市场监督管理局: 加强物业服务收费的监督管理, 及时受理物业服务收费咨询及投诉, 协调解决因物业管理收费引发的矛盾和纠纷; 对超标准和超范围收费、不按规定明码标价、强制服务并收费等行为依法进行查处。负责小区电梯安全监管, 督促使用单位对电梯安全管理和做好维护保养工作, 按规定进行维护保养和定期检验。负责依法查处住宅小区内的违法广告、无证经营行为。对擅自改变住宅、车库等物业原设计用途, 不予颁发经营许可证; 配合主管部门对物业服务企业, 依法做好涉及工商职能工作。

(九) 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。

(十) 县自然资源局: 对不动产产权交易进行审查, 要求交易双方当事人在办理产权交易时, 提供《物业服务费用结算协议》; 经相关部门认定, 不动产存在搭建建筑物、构筑物等违法建设情形的, 暂不予产权登记或产权交易。

(十一) 市生态环境局靖远分局: 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, 依法查处环境违法行为。

(十二) 供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据等专业经营单位: 承担专营设备移交后的分户计量装置和入

户端口以外设施设备的维修、养护、更新等责任，确保物业管理区域内共有设施设备设置规范，运行正常。负责本领域内投诉、信访等事项解答工作。

五、保障措施

为更好地服务广大业主、督促物业公司规范经营，建立全县物业服务行业通报制度，对物业服务不到位、整改不到位等情况由监管部门和乡镇联合公开通报，并记入企业诚信档案。

(一) 加强组织领导。成立靖远县住宅小区物业管理工作领导小组，政府分管领导任组长，财政、住建、公安、发改、执法、市场监管、住房保障事务中心、相关乡镇等部门单位为成员，统筹解决全县物业管理工作的人员、经费、组织以及其它有关事项，领导小组下设办公室，办公室设在住建局（住房保障事务中心），负责统筹日常工作。

(二) 加大资金投入。尽快设立物业应急专项资金，用于物业应急维修和管理工作。为解决部分老旧（安置）小区物业管理征缴标准低、低收入困难人群多、管理难度大等问题，县财政对不具备市场化服务条件的政府性安置小区和老旧小区（交付使用满15年），按建筑面积每月0.2元/平方米予以扶持，以便属地乡镇对老旧小区进行基本物业服务。

(三) 加强宣传引导。住房保障事务中心负责物业管理法律法规的宣传，相关部门负责各专项法律法规的宣传，乡镇、社区、负责业主的教育引导，引导住户树立“花钱买服务”的消费观念，协助物业服务企业收取物业服务费用，破解拖欠物业费问题，形

成良好的物业管理氛围。

(四)严格物业履职。物业服务企业应当严格按照物业服务合同约定，切实履行职责。物业提供服务时，应当在办公地点公示服务内容、服务标准和收费标准，划分服务区域，明确服务责任人；向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项，制止住宅小区内违反治安、消防、环保、装饰装修和使用等有关法律、法规的行为，并及时向有关行政管理部门报告。积极履行社会责任，配合做好物业住宅小区文明创建、平安建设等工作。

本意见自发布之日起施行。

靖远县人民政府

2020年9月24日