关于进一步加强我市住宅小区物业管理

工作的实施意见（征求意见稿）

为全面贯彻落实《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《浙江省物业管理条例》、《金华市物业管理条例》等文件精神，进一步加强和规范我市住宅小区物业管理工作，推动城市[社区](http://www.pmceo.com/wgzl/sqwh/)建设和管理水平有效提升，现结合我市实际，制订本实施意见。

一、指导思想

　　以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚持以人民为中心的发展理念，不断完善物业管理体制机制，加强物业精细化管理，提升物业服务水平，推动物业服务行业高质量、可持续发展，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感和认同感，为奋力打造新时代强市名城、建设共同富裕先行市提供物业力量。

二、工作目标

（一）树立新物业管理理念。遵循党建引领、政府监管、业主自治、多方参与、专业服务的原则，倡导以人为本、绿色生态、智慧共享、和睦共治的理念，采用数字化等新技术、新方法，提升物业管理质量和服务水平，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，力促群众满意、社会和谐。

（二）建立健全管理体制。建立健全监督管理体系，加强管理体制、队伍和制度建设，加快建立“统一领导、条块结合、属地管理、行业监管”工作体系。其中：

市级层面，将物业管理纳入现代服务业发展规划、基层治理体系和综合治理考核内容。成立市物业管理工作领导小组，协调解决物业管理工作中的重大问题，推进物业数字化建设，对街道办事处、镇乡人民政府开展物业管理的监督管理相关工作给予人员和经费保障。

街道办事处、镇乡人民政府充分发挥属地管理职能，负责指导、协调本辖区内业主大会成立以及业主委员会的选举工作，建立健全物业管理协调联动机制和准物业管理服务机制，依法组织、引导调处物业管理矛盾纠纷。

居（村）民委员会负责指导业主大会和业主委员会依法履行职责，协调解决物业管理矛盾纠纷，协助镇乡街道开展物业管理相关工作。

住建部门负责全市物业管理活动的指导、监督和管理，指导镇乡街道开展物业管理相关工作，建立物业服务质量评价机制，定期组织开展业务培训。

发改、公安、民政、财政、资规、市场监管、应急管理、综合行政执法、消防救援等有关部门按照各自职责做好物业管理的相关监督管理工作，依法及时处理物业服务区域内的违法行为。

三、工作机制

（一）建立市、镇乡街道、社区（村）三级物业管理体制

1.强化组织领导，形成高位推动。成立市物业管理工作领导小组，分管市领导担任领导小组组长，市府办、住建局负责人为副组长；市委组织部、法院、发改、公安、民政、司法、财政、资规、应急管理、综合行政执法、生态环境、市场监管、创建办、社会治理、大数据管理、消防救援等有关部门及各镇乡街道分管领导为成员，各司其职，齐抓共管。领导小组负责全市物业管理工作的组织领导、统筹协调和考核督查等工作。领导小组下设办公室（简称市物管办）在市住建局，市住建局局长兼任办公室主任，具体负责全市物业管理服务工作的组织、协调与督查工作。

2.强化属地管理，落实主体责任。镇乡街道、社区（村）履行物业管理职责。镇乡街道成立物业管理办公室（下称“物管办”），由镇乡街道分管领导兼任办公室主任，配备专人负责日常工作。社区（村）相应成立物业管理工作站（下称“物管站”）。各镇乡街道物管办负责辖区内物业管理工作，建立健全物业管理协调联动机制和准物业管理服务机制，推进网格化服务管理，发挥社会组织和志愿者作用，依法组织、引导调处物业管理矛盾纠纷，对辖区内物业管理工作进行日常检查和季度、年度考核；协助有关行政主管部门开展物业管理的监督管理相关工作；社区（村）物业站明确专职人员，协助镇乡街道做好物业管理有关工作，指导业委会依法履行职责，协调解决物业管理矛盾纠纷。

（二）建立有效的联动协作和联合执法工作机制

1.建立物业联席会议机制。建立市、镇乡街道、社区（村）三级物业管理工作联席会议制度，定期召开市级联席会议会商各项工作，解决行业监管、体制机制建设、工作经费以及部门联动协调等主要问题；镇乡街道联席会议解决人员机构、社区、业委会和物业服务企业三方协同机制建设以及业主投诉问题；社区（村）联席会议解决矛盾纠纷调处以及各项日常管理问题。市联席会议原则上每季度召开一次，镇乡街道联席会议每月召开一次，社区（村）联席会议根据实际工作需要随时召开。

2.建立物业管理联合执法工作机制。加强物业管理区域内公共秩序、治安消防、物业收费、环境卫生、房屋使用、设施维护、小区绿化、人防工程使用等方面的监督管理，建立违规、违法行为投诉登记制度，在物业管理区域内显著位置公布发改、公安、住建、市场监管、综合执法、人防等部门受理电话，依法处理有关问题。

四、工作内容

（一）完善社区、业委会和物业服务企业三方协同机制。坚持和加强党对物业管理工作的领导，建立和完善镇乡街道党组织领导下的社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业联动协作、共商事务三方协同运行机制。镇乡街道是推进机制建设的责任主体，牵头督促检查；社区（村）负责组织实施，建立联席会议、投诉处理、重大事项协商等工作制度，及时有效调解业主、业主委员会与物业服务企业之间的物业管理纠纷，形成“民情民意三方联访、重大事项三方联议、民生实事三方联办、矛盾问题三方联调”的良性互动。在小区设置议事厅等功能区域，推动包联小区的社区干部与物业、业委会合署办公。

（二）强化物业纠纷调解。强化市物业管理纠纷人民调解委员会作用，统筹全市物业管理纠纷调解。市人民法院设立物业管理纠纷速裁庭和巡回法庭，就地审理有关物业管理纠纷案件；镇乡街道发挥社会治安综合治理办公室作用，妥善处理物业管理矛盾纠纷。对投诉人的网络、电话、来访投诉，制定具体的受理和处理办法，达到解决问题、息诉罢访的最终效果。

（三）完善住宅小区物业服务考核机制。贯彻落实《金华市住宅小区物业服务质量评价办法》，由住房和城乡建设部门指导、镇乡街道负责、社区具体负责开展住宅小区物业服务的全面考核，开展物业企业星级评定，推选“十佳、十差”物业企业，建立“红、黑榜”、实行奖惩激励机制，所需资金由市财政予以保障。落实物业服务企业信用综合评价办法，严格执行信用信息评价标准，按信用信息的组成分类，抓好信用信息收集、信用等级评价、信用等级运用及监督管理工作，构建以信用为核心的市场监管体制。

（四）落实前期物业招投标制度。建设单位应当在销售物业前通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式，选聘品牌较好、服务较优的物业服务企业实施前期物业管理。投标人少于三个或者物业管理区域的建筑面积较小的住宅物业，经住房和城乡建设主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。建设单位应当与选聘的物业服务企业签订书面的前期物业服务合同，对前期物业管理的内容予以约定。

（五）落实住宅小区综合竣工验收和承接查验制度。认真落实新建住宅小区综合竣工验收制度，各验收部门认真履职，对未按图纸施工、不符合验收条件的责令建设单位限期整改，对未整改到位的不予通过验收并按有关规定予以处罚。将住宅小区前期物业承接查验纳入房屋交付综合验收管理，承接查验遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则，查验工作由市住房和城乡建设主管部门组织，物业服务企业和建设单位按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共用部位、共用设施设备进行检查和验收，相关镇乡街道物管办、社区（村）物管站参加。鼓励物业服务企业通过参与建设工程的设计、施工、分户验收和竣工验收等活动，向建设单位提供有关物业管理的建议，为物业承接查验创造有利条件。

（六）提升业主委员会工作水平。镇乡街道进一步做好牵头组织工作，积极推动具备条件的物业小区成立业委会，要加强对小区业主的摸排，切实把两代表一委员、机关事业单位的干部职工、党员以及热心公益事业的退休老党员、老干部推选到业主委员会队伍，原则上党员比例不低于50%。创新业主委员会工作模式，市级层面研究激励机制，落实必要的业主委员会工作经费，对业委会主要成员进行一定补贴，激励业主委员会成员认真履职，热心、务实开展工作。规范公共收益管理。物业管理区域内有经营用房、共用部位、共用设施等公共收益的，经业主大会同意，可列支业主委员会委员的工作补贴，不足部分按“谁受益、谁负担”的原则由全体业主承担。属地镇乡街道建立小区业主委员会监督考核制度，每年定期考核不少于一次，确保业委会在法定范围内正常有序运行。

（七）加强物业专项维修资金及物业保修金归集和使用。为保障物业共用部位、共用设施设备和正常使用的需求，根据《金华市物业专项维修资金管理实施细则》、《金华市住宅物业保修金管理实施细则》精神执行相关交存标准，确保房屋的“养老金”和“质保金”充足可用；推进物业专项维修资金续交工作。当业主分户账内专项维修资金余额不足首期交存额的30%时，应续交专项维修资金，续交后的资金余额不得低于首期专项维修资金；建立紧急情况下使用物业专项维修资金的简易程序。如有涉及房屋安全、[电梯](http://www.pmceo.com/wgzd/wxzd/)停运、消防安全及严重影响房屋使用的紧急情况，需要立即对共用部位、共用设施设备进行维修或者更新的，物业服务人或者相关业主可以提出建议和维修方案。建议事项和维修方案经所在地的街道办事处、乡镇人民政府或者受其委托的居（村）民委员会证明核实，并经业主委员会依法讨论通过后提出申请的，所在地住房和城乡建设部门应当在三个工作日内予以拨付物业维修资金。

（八）提高物业服务覆盖面。镇乡街道加快推进业委会组建，市住房和城乡建设主管部门搭建业委会与物业服务企业双向选择平台，引入优质物业服务；探索推广“大物业”服务模式，由镇乡街道牵头，推动专业物业服务企业与社区合作，以进驻社区或与社区共同成立物业服务企业等方式，提供专业化物业服务，提升专业物业服务覆盖面。

（九）探索市级物业管理数字化建设。以金华“信义居”智能平台为载体，建立市级物管工作平台，形成政府部门、物业服务企业与业主间的无缝对接，实现线上备案、报名、投票、选举、公示、求助、投诉、隐患排查、两金使用、信息查询等，打通业主、物业、社区、主管部门之间的数据链，利用“互联网+”技术手段对我市物业管理状况进行全方位、多角度、智能化的实时监管，实现物业管理工作的便捷化和智能化。

（十）推动“红色物业”创建。市委组织部督促各镇乡街道开展物业小区党组织建设，努力实现物业小区党组织全覆盖。按上级要求积极创建省、金华市级红色物业项目，形成镇乡街道、社区、小区业委会、物业服务企业联动的“红色物业”工作体制机制，实现党建引领有力、政策法规完备、行业监管到位、运行机制高效、管理服务规范的物业工作新局面。

（十一）强化物业费收缴工作。一是相关部门及镇乡街道要加强物业管理有关政策宣传，引导广大市民树立“花钱买服务”的物业理念。二是业委会发挥积极作用，对拒缴、拖欠物业费的业主，要协助物业服务企业督促催缴。三是公职人员发挥示范引领作用。落实党员积分管理制度，教育引导党员干部按时缴纳物业费。四是加大对拖欠、拒交物业费的诉讼力度，将拒不履行法院生效判决，恶意欠缴物业服务费的业主纳入个人征信系统。完善房屋转让物业费清零机制，多举措推动物业费缴纳。

（十二）加大物业服务行业的宣传力度。市新闻媒体和有关单位要采取多种形式，大力宣传物业管理法律法规，宣传物业服务工作的重要意义，让广大居民和社会各界提高对物业服务行业的认识，树立物业服务的商品消费观念，引导其主动支持、参与物业管理活动，促进我市物业管理工作的健康持续发展。

（十三）积极发挥行业协会作用。市房地产业协会要扩大协会覆盖面，提高协会的广泛性、代表性、权威性，通过制订、完善行业规范，监督会员单位遵章守约、依法经营、诚信服务，发挥行业自律作用。要积极调研、深入思考，通过“走出去、学回来”的方式，不断探索创新行业发展思路及管理办法。要提高站位，着眼全市大局，推动物业服务和社会基层治理有机结合，依托物业服务网络和平台载体，与社区、业委会一道着力化解邻里纠纷、促进邻里和谐，协助社区打造共建共治共享的社会治理格局。要建立物业服务行业专业人才库，组织开展行业内自查和互查活动，提升行业整体服务水平。

四、附则

本实施意见自发布之日起施行。