关于进一步加强全市物业综合管理工作的

实施意见

（征求意见稿）

为贯彻落实《金华市物业管理条例》，进一步加强和规范全市物业综合管理工作，充分发挥街道（镇乡）在物业管理过程中的关键作用，根据《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号）、《现代社区建设“六大改革”“十大行动”“十件惠民好事”专项工作方案》（金现社办〔2023〕2 号）《金华市物业管理工作高质量发展三年行动方案》（金市建〔2024〕46号）等文件精神，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，坚持新发展理念和以人民为中心的发展思想，积极探索以党建引领、绿色发展、诚信服务、智慧物业为导向的高质量发展新思路，加快推动物业管理融入基层治理体系，不断提升治理效能，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、总体目标

全面构建以“属地街道（镇乡）综合管理、市场规范运行、社会广泛参与”三位一体的物业综合管理新格局；物业管理配套政策进一步完善；建立和完善物业矛盾化解长效机制；业委会规范化运行水平进一步提高；智慧物业管理服务系统全面推广使用；物业服务与社会治理互促互进，三方协同治理成效不断显现，全市住宅小区居住品质、管理水平和居民满意度稳步提升。

三、重点任务

（一）完善体制机制，提高综合管理水平

**1.强化组织领导，形成高位推动。**成立市物业综合管理工作领导小组，分管市领导担任领导小组组长，市府办、市住建局负责人为副组长；市委组织部、市委社会工作部、市信访局、市发改局、市公安局、市司法局、市财政局、市资规局、市应急管理局、市市场监管局、市综合行政执法局、金华市生态环境局东阳分局、市大数据发展中心、市消防救援大队、市银保监监管组、街道（镇乡）等部门（单位）负责人为成员。领导小组下设办公室（设在市住建局），市住建局负责人兼任办公室主任，研究和协调解决物业管理中的重大问题，建立市物业管理联席会议制度，每年召开联席会议，研究部署、综合协调全市物业管理工作。

**2.突出党建引领，强化三方协同。**完善党建引领社区居委会、业委会和物业服务企业三方协同共治机制，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“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。鼓励业主大会筹备组把社区党组织对小区事务的领导写入《业主大会议事规则》《管理规约》，建立社区报告制度，业委会、物业服务企业定期向社区党组织汇报工作；逐步提高新组建或新换届业委会中的党员比例，引导党员业主参与管理小区公共事务，在基层治理中发挥先锋模范作用。

**3.强化属地管理，落实主体责任。**理顺“市、街道（镇乡）、社区（村）”三级物业综合管理工作体系，明确物业主管部门组织落实物业管理各项法规政策措施，监督和指导各街道（镇乡）开展物业管理工作；各街道（镇乡）具体负责本辖区的综合物业管理工作，应落实物业管理机构、人员和经费；社区（村）协助街道（镇乡）开展区域内物业综合管理工作，明确1名社区（村）班子成员为物管专员，建立社区干部包联小区制度，每个小区按规模配备1名以上专职社区工作者，全面联系指导小区工作，日常实行驻区办公，指导物业、业委会等各类小区组织规范运作。

1. 推动协同共治，形成有效联动协作

**1.全面推进执法进小区。**落实物业服务企业对小区内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等行为的巡查、劝阻、制止和报告职责，形成“物业吹哨、部门报到”常态化工作机制。建立涉及物业管理的行政处罚事项和执法主体清单，对消防救援、综合执法、公安、住建等部门涉及物业管理的行政处罚事项、处罚内容、设定依据进行清单化明确。各部门对照清单领办任务，整合力量，加大执法力度，把工作下沉到社区、下沉到小区，形成部门齐抓共管的执法监管工作合力。

**2.探索纠纷调解新机制。**加强物业信访源头治理，建立市、街道（镇乡）、社区（村）三级物业管理投诉受理和矛盾纠纷处理调解体系，有效解决物业管理矛盾纠纷，各街道（镇乡）应将物业矛盾纠纷化解纳入人民调解事项清单。组织、培育、建设一批专业律师、经验丰富的调解员及物业管理方面的专家队伍，畅通矛盾纠纷化解渠道，切实提高矛盾纠纷多元化解的法治化水平。融合多元解纷力量，将端口前移，把“共享法庭”开到社区、纠纷调解室设到居民家门口，切实为辖区居民减轻维权成本。街道（镇乡）、社区应设立物业便民服务专线，指定专人负责，做好来电接访、转办督办、跟踪问效。

**3.合理规划物业管理区域。**新建物业在编制建设工程设计方案或者初步设计时，应当依照法律、法规的规定，按照有利于生产、生活和物业管理需要的原则，合理确定主要配套设施设备的共用范围，提高公共服务用房比例。规划主管部门在进行建设工程设计方案审查时，应当征求物业主管部门的意见。引导建设单位将物业管理区域范围在销售现场的显著位置公布，并在房屋买卖合同中明示。

（三）规范自治管理，加强业委会建设

**1.加大业主委员会组建力度。**为强化依法治“业”，街道（镇乡）要积极推动符合条件的小区成立业主大会，依法选举业委会。对未成立业委会的，由街道（镇乡）、社区、建设单位和业主代表组建物业管理委员会，临时代行业委会职责。强化对业委会人选的组织把关，积极引导专职社区工作者和党员、机关事业退休人员、退役军人以及有法务、工程等专业特长的业主参选业委会，新组建或新换届业主委员会中的党员比例原则上不低于50%。

**2.加强业主委员会日常管理。**街道（镇乡）应加强对业主委员会的日常监督、指导和培训，提升业主委员会自我管理、自治履职能力。建立小区事务、财务公开机制，由业委会定期公开小区重大事项、公共收益收支、小区专项维修资金使用情况等，推行小区财务“三年一轮审”、业委会换届审计、业委会主任任期和离任审计制度，保障居民知情权、监督权。

**3.保障业主委员会工作经费。**为确保业委会正常运转，业主大会和业委会的会议费用、业委会的日常办公经费等由全体业主承担，也可以按规定在物业共用部位、共用设施设备经营收益中列支，做到财务公开。探索建立业委会工作津贴制度，经业主大会同意，可按规定列支部分小区公共收益作为工作津贴（交通、通讯）。

（四）夯实基础工作，展现物业管理新风貌

**1.加强行业日常监督。**常态化开展物业服务企业星级评定和服务质量考评，形成物业服务前端把关、过程监管、结果运用的全链式监管机制。建立健全物业服务企业信用评价体系，强化信用信息在前期物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。以省、市级“美好家园”、“十佳、十差”物业企业评选为载体，打造一批服务优良、管理规范、环境宜居、特点鲜明、群众满意的优秀物业服务项目。实行奖惩激励机制，奖励资金由市财政予以保障。

**2.构建“质价相符”服务机制。**探索形成“质价相符、按质论价、优质优价”物业服务价格调整机制。根据物业服务标准出台收费指导标准，制定公布各档物业服务政府基准价及其浮动幅度，建立健全动态调整机制。落实物业收费及使用情况公示制度，提高物业服务收费的透明度。指导行业协会监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则，为业主与物业服务企业协商服务标准、物业服务费调整方案等提供参考依据。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。

**3.提高专业物业服务覆盖面。**街道（镇乡）、社区要推动召开业主大会，引导小区居民通过民主决策共同决定从自行管理、委托物业服务企业管理、委托专业单位进行专项服务等多种形式中选择合适的物业管理模式。积极推广物业服务“先尝后买”“大物业”等模式，逐步扩大住宅小区特别是城镇老旧小区专业物业服务覆盖率。

**4.规范物业招投标和承接查验制度。**为了进一步规范和完善物业服务招投标活动，保障物业服务招投标当事人的合法权益，物业主管部门要出台规范物业管理招投标相关制度，确保由党建强、服务好、群众满意度高的物业服务企业实施物业管理。建设单位和物业服务企业遵循诚实信用、客观公正、权责分明以及保护业主共有财产的原则，对物业共用部位、共用设施设备、共用场地、物业服务用房以及相关资料进行检查和验收，签订《物业管理交接验收协议》，并报物业主管部门和街道（镇乡）备案。探索项目查验前联合指导制度，由物业主管部门组织属地街道（镇乡）、综合执法、消防救援大队等相关部门对物业服务企业和开发建设单位进行抽查并集中指导工作。

**5.规范物业专项维修资金及保修金归集和使用。**严格落实上级对物业专项维修资金及保修金的收缴规定，确保房屋的“养老金”和“质保金”充足可用。加大未交“两金”的房地产开发项目催缴力度，强力推进物业专项维修资金续交工作；建立完善物业专项维修资金使用监督制度，做到“用前有审查、用中有监理、用后有审计”，替群众管好钱袋子；畅通物业专项维修资金的绿色通道，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，应简化支出程序，加快消除安全隐患；鼓励使用物业专项维修资金用于房屋全生命周期管理、电动自行车充电区域改造、电梯保险等方面。

**6.推动线上线下融合发展。**以金华“信义居”智慧物业管理服务平台为载体，建立我市物业管理平台，打通业主、物服务企业、社区、物业主管部门之间的数据链，实现满意度调查、业委会选举等事项的线上办理，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慧化。

**7.积极发挥行业协会作用。**鼓励、支持物业服务企业加入行业协会，实行自律管理，杜绝恶性竞争。发挥行业协会在调解矛盾纠纷、业务培训方面的专业优势和实践优势，并开展技能培训和竞赛演练，提升物业服务企业的专业能力和服务水平。

四、工作要求

**1.加强组织领导。**街道（镇乡）、社区（村）和各职能部门应高度重视物业管理工作，将其作为融入社会基层治理体系的一项重要工作，切实加强组织领导，强化机构配置，配齐专业人员，落实工作责任，确保实施意见各项工作落地见效。

**2.明确管理责任。**全面梳理市级职能部门和街道（镇乡）、社区（村）工作职责，压紧压实各职能部门在小区治理中的工作责任（附件1）；推进执法力量进小区，公安、综合行政执法、消防、市场等执法力量要积极介入小区管理，切实破解小区执法困境，有效遏制违法违规行为。

**3.加强督导考核。**2024年起，将物业管理工作纳入相关部门和街道（镇乡）年度考核工作，考核标准由领导小组办公室制定，确保我市物业综合管理工作举措贯彻执行，取得成效。

**4.强化宣传引导。**大力宣传物业管理法律法规以及发展物业服务业的重大意义，积极引导社会各界和广大市民关心、支持物业管理工作；积极引导企业诚信经营，促进物业服务行业持续健康发展。