诸暨市物业管理政府职能部门（单位）

工作职责

**一、镇乡人民政府、街道办事处在物业管理工作中的职责**

镇乡人民政府、街道办事处应落实属地管理责任：

1.依法指导、协助和监督业主成立业主大会、选举业主委员，并指导、监督其依法履行职责，协调物业管理与社区管理、社区服务之间关系，并协助有关行政主管部门开展物业管理监督工作；

2.指导、协助和监督业主大会续聘、选聘物业服务企业和物业承接查验，监督物业项目有序交接；

3.督促建设单位按规定缴纳首次业主大会筹备经费；

4.组织对物业服务企业和业主委员会的考核评价；

5.牵头建立物业管理联席会议制度，协调处理物业管理重大事项；设立物业纠纷人民调解委员会，调处物业管理纠纷；

6.落实辖区物业管理人员经费及网格管理工作，落实物业应急管理机制，制定应急预案；突发事件应对期间应当为物业服务人提供必要的物资支持和补助；

7.探索建立统一会计委托代理制度，加强对共有收益的收支、保值增值以及业主委员会运行经费使用的监管；

8.对未实施物业管理的老旧小区提供卫生保洁、秩序维护等必要的物业服务，组织推动老旧小区业主成立业主大会和业主委员会，实施物业管理；

9.开展物业管理区域安全检查工作，指导、监督物业服务人开展安全管理。发现安全隐患的，应当督促物业服务人及时整改、消除安全隐患。

**二、社区（村居）在物业管理工作中的职责**

社区（村居）应协助有关行政主管部门和街道办事处、镇乡人民政府做好物业管理工作：

1.指导、监督业主大会和业主委员会依法履行职责，参与成立业主大会、组建业主委员会筹备组，协调推进物业管理与社区建设。

2.引导党员业主参与小区物业管理，参选业主委员会成员，提高业主委员会党员比例。符合条件的居（村）民委员会负责人通过规定程序担任业主委员会主任、副主任、委员；

3.建立由业主、业主委员会、物业服务人、社区居（村）民委员会组成的日常沟通、协商机制；建立物业纠纷调解机制，及时协调、处理本社区内的物业管理矛盾纠纷；

4.接受无物业服务企业管理小区的业主或者物业使用人房屋装饰装修开工方案申请，将装饰装修的禁止行为、注意事项告知业主或物业使用人，并对装饰装修活动进行巡查。

5.参与监督住宅专项维修资金和共有收益的管理和使用。

**三、各职能部门（单位）在物业管理工作中的职责**

各职能部门（单位）要按照“谁主管、谁负责”原则，落实“管理进小区、执法进小区”：

1.市住建局

负责全市物业管理活动的监督，指导镇乡（街道）开展物业管理相关工作：

（1）组织物业服务行业重大问题的调研，起草物业管理相关政策措施，并指导和监督实施；

（2）指导镇乡（街道）开展业主大会、业主委员会相关工作，做好业主大会和业主委员会备案工作，指导镇乡（街道）依法依规监督物业服务企业履行职责；

（3）加快推动物业管理数字化，做好物业管理电子平台的建设和维护工作；

（4）负责物业专项维修资金、物业保修金的归集、使用监督等工作；

（5）做好物业服务企业和物业服务项目备案，负责物业服务企业信用信息采集、评价、公开工作；

（6）指导物业服务行业协会工作，组织开展物业服务行业专项培训；

（7）牵头组织实施物业管理评议、考核和创优达标工作。

（8）推动物业管理区域内垃圾分类工作。

2.市自然资源和规划局

负责新建物业项目的统一规划，按规定配置各类公建配套设施；对涉及建成的物业管理区域内规划调整的申请进行审核；协调解决物业项目内涉及规划的历史遗留问题；配合物业主管部门在物业管理活动中需利用不动产登记信息实行信息互通共享。

3.市公安局

（1）负责指导物业服务企业做好治安管理、安全防范、车辆秩序维护等工作，在职权内依法处置物业管理区域内停放“僵尸车”等行为，依法对高空抛坠物行为进行监管和查处；

（2）依法打击物业管理区域内的涉黑涉恶违法行为，依法处置任意封堵小区出入口等行为；

（3）加强出租房屋管理，对违规出租行为进行查处；

（4）加强交通安全设施设置的指导，依法处置物业管理区域内的交通事故。

4.市综合行政执法局

依法查处物业管理区域内有关规划、市政公用、园林绿化、市容环境卫生、违法建设以及经营性固定设备噪声污染等违法行为；加强物业管理区域内犬类、毀绿种菜和散养家禽的日常管理工作。

5.市发改局

探索建立质价相符的物业服务收费机制，会同建设部门、物业管理行业协会等单位每三年发布或调整物业服务项目成本信息和计价规则。

6.市民政局

做好物业管理区域内社区居家养老服务设施的监督检查；做好物业管理区域内丧事活动管理和物业行业协会管理等工作。

7.市市场监管局

（1）组织实施合同行政监督管理，规范合同行为；监督价格行为；

（2）负责物业服务收费的监督、检查，督促物业服务企业做好明码标价、收费公示工作，依法查处物业管理过程中的违法违规收费行为；

（3）除依规定可以将住宅、车库、其他附属设施登记为住所（经营场所）外，其他依法不予核准登记；

（4）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察，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；

（5）依法查处物业管理区域内非法广告等行为。

8.市生态环境分局

依法处置物业管理区域内堆放毒害性、放射性、腐蚀性物质等违反安全规定的物品；负责物业管理区域及其周边污染源的监督管理，依法查处违反环境保护法律法规的行为。

9.市财政局

加大对物业管理的资金投入，兑现物业管理扶持政策资金，支持物业服务行业人才培养、标准化和信息化建设。

10.市司法局

负责为各级物业纠纷调解组织提供业务指导。

11.市应急管理局（消防救援大队）

指导督促加强物业应急管理工作机制，完善相应应急预案，做好安全生产、自然灾害等突发事件和综合防灾减灾救灾工作；负责物业服务人履行消防安全职责情况的监督检查，依法查处物业管理区域内影响消防设施和消防通道使用等违反消防法律、法规的行为；做好高层消防管理的业务指导、监督检查和违法处理工作。

12.市大数据中心

支持配合物业管理行政主管部门推动物业管理数字化、信息化等工作。

13.人民银行

负责将物业主管部门抄报的，经人民法院、仲裁委员会生效法律文书认定的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。

14.给排水、供电、供气、供热、通讯、有线电视和市政、园林等部门（单位、平台）负责管理物业区域内移交的相应设施设备，做好移交设施设备的日常维修工作。