



# 亳州市人民政府关于 进一步加强物业管理工作的实施意见

亳政秘〔2018〕232号

各县、区人民政府，亳州经开区管委会、亳芜产业园区管委会，市政府各部门、各直属机构：

为进一步加强全市物业管理工作，提高物业管理服务水平，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》等有关法律法规规定，结合我市实际，提出以下实施意见。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，进一步健全物业管理体制，压实物业管理各方主体责任，深化体制机制创新，优化行业发展环境，规范物业管理行为，着力解决群众反映强烈的突出问题，不断提升全市物业管理和服务水平。

## 二、总体要求



（一）管理体制更加理顺。构建市级监督指导、县区属地管理、街道社区具体落实、房产部门行业监管、相关职能部门各司其职的管理体制，进一步推动物业属地管理，真正把物业管理工作职责落到实处。

（二）制度建设不断完善。建立健全物业管理法规政策体系，规范物业服务企业的准入条件、服务标准、履约监管。逐步完善县区政府对物业管理的督查、考核、评价体系。加强业主委员会的建设、运行和监管，完善相关制度，使物业管理各项工作有法可依、有章可循。

（三）行业发展健康规范。加快物业服务规范化建设，推动物业管理向专业化、品牌化发展，鼓励企业做大做强。健全物业管理的竞争机制和退出机制，促进市场良性竞争。加强物业管理行业诚信体系建设，实施联合奖惩，强化行业自律，着力构建管理规范、服务优质、竞争有序的物业服务业体系。

（四）社会参与广泛全面。将物业管理纳入城市文明创建和社会综合治理体系，加强社会宣传引导，鼓励公众积极参与，教育引导广大业主自觉遵守小区管理公约，提高居民的法治文化道德素养和文明程度，共同建设美丽文明家园。

### 三、职责分工

按照“条块结合、以块为主、四级联动、属地管理”的原则，进一步形成职责明晰、分工明确、各负其责、齐抓共管的物业管理格局。

（一）属地管理工作职责。县区政府、市经开区管委会全面负责辖区内物业管理工作。建立物业管理联席会议制度并定期召开；负责小区突发公共事件和重大物业矛盾纠纷调处；负责对辖区街道、社区物业管理工作的督查、考核、问责等工作；做好辖区内物业管理小区文明创建、安全生产等工作。

街道办事处、乡镇人民政府、经开区社区管理中心是所辖区域物业管理工作的责任主体。其主要工作职责是：负责辖区内各小区物业的日常管理，参与物业的考核和后期整改，监督物业服务企业按合同履行。指导和协助业主大会的成立、业主委员会的选举；监督其日常工作的开展。对不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经街道办事处、乡镇人民政府指导后仍不能成立的，可以由街道办事处、乡镇人民政府组织业主自行或者聘请物业服务企业实施物业管理。建立物业矛盾调处机制，负责协调物业管理活动中的矛盾纠纷。协调和监督物业服务企业的交接等工作。

社区协助和配合街道负责本辖区的物业管理工作。其主要职



责是：参与辖区内各小区物业管理的监督、考核。协助处理物业管理中的矛盾纠纷。指导业主委员会选聘物业服务企业，协助做好无物业管理小区日常管理等工作。

自建家属院的单位要会同地方街道社区继续做好物业管理工作。

（二）行业主管部门工作职责。市房地产管理局负责贯彻执行国家、省、市物业管理的有关规定，研究、制定行业管理制度和行业服务标准；负责全市物业服务行业的指导和监督；负责组织对各县区、市经开区物业管理工作的考核；指导、监督市物业管理协会开展行业指导和行业自律等工作。

县区和市经开区物业主管部门负责辖区内物业管理业务指导、监督工作；负责辖区内物业服务企业（项目）的日常监管、考核；指导、监督物业管理招投标活动；负责物业专项维修资金使用方案的受理和初审；组织开展辖区内物管人员和业委会成员的业务培训；落实县区政府、市经开区管委会安排的工作任务。

（三）其他相关部门职责。发展改革（物价）部门：负责住宅小区物业服务收费政府指导价标准的制定、调整、发布以及监管工作；负责查处物业服务企业违规收费行为；负责将物业管理纳入现代服务业体系。



城管执法部门负责查处小区内损坏、侵占公共绿地的行为；负责做好房产、规划部门移送的、群众举报投诉的私自扩院改门、私挖地下室、私搭简易棚房等违法行为的查处工作。

财政部门负责研究提出物业管理工作资金保障渠道，老旧小区内的道路、照明、绿地及文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备的改造建设资金，主要由政府承担，列入财政预算。

公安部门负责指导小区物业规范小区内道路停车秩序。会同城管执法部门规范小区周边道路停车秩序。

消防部门负责物业管理区域的消防安全检查，督促物业管理企业落实消防安全主体责任，指导物业管理企业开展火灾隐患排查整治及消防宣传培训等工作，依法查处物业管理企业消防违法违规行为。

环保部门配合公安、城管、住建等部门做好居民小区及周边噪声、油烟、废气超标、扬尘防治不力、建筑垃圾清运不规范等行为查处工作。

住房城乡建设部门负责对小区建设工程质量进行监督管理，处理由工程质量问题引发的投诉和矛盾，制定实施老旧小区改造计划。



工商行政主管部门负责对小区内未取得营业执照擅自从事经营活动等违法行为依照相关规定进行调查处理。

质量监督部门负责监督物业服务企业委托依法取得许可的单位进行电梯维护保养，监督物业服务企业安全合法使用、管理电梯，依法查处物业服务企业违法违规使用电梯的行为。

城乡规划部门负责审查物业管理区域物业服务用房的规划情况，在规划方案中明确公共配套设施的建筑面积和使用功能，负责物业管理区域内违法建设的界定。

国土部门负责在土地出让合同中明确公共配套设施的土地权属，从源头上解决公共设施产权纠纷的问题。

司法行政部门负责加强对各级物业管理矛盾纠纷的行政调解和人民调解的指导，充分发挥市、县区物业纠纷调委会的作用，建立法律咨询律师库。

文明办负责将物业管理工作纳入精神文明建设、文明城市创建等指导检查范围。

人防办负责指导和监督物业管理区域的人防工程管理；负责对破坏、违法使用人防工程等行为的查处。

供水、供电、供气、通信等相关企业负责物业管理区域内已移交相关设施的管理和维护。





### 四、重点工作

（一）加强前期物业管理。建设单位应当通过政府公共资源交易平台或者其他公开招投标的方式，选聘前期物业服务企业。投标人少于3个或者建筑面积5万平方米以下的住宅物业，经所在地物业行政主管部门批准，可以采用竞争性谈判、协议方式选聘物业服务企业，进一步完善物业市场竞争机制。加强新建小区交付物业承接查验管理，杜绝不经查验就接管、不移交资料就管理的现象。前期物业公司有义务督促开发建设单位承担住宅小区保修期内的各项保修责任。

（二）加强物业服务企业监管。市、县区物管部门要引进第三方考评机构，加强对物业服务企业的监督管理，建立健全市场退出机制，落实行业动态管理。强化物业服务企业和从业人员的信用管理，建立黑名单制度，信用评价结果与评先评优、扶持奖励、招投标等直接挂钩。凡列入失信名单的物业服务企业，在一定期限内限制参加前期物业管理和政府购买服务招投标活动。发挥物业协会行业引领作用，大力培育并积极引进优秀物业企业，促进服务质量提升。物业服务企业应当为公共设施及公共服务进入小区提供便利，不得加以阻挠。鼓励小区物业设立快递代收点。物业服务企业在征得业主委员会同意后，利用小区活动中心等适



当公共位置作为快递服务点，为小区居民提供快件代收暂存、登记等服务。

（三）加强物业服务收费管理。普通住宅前期物业实行政府指导价，物价、房产部门应定期对物业服务等级标准、服务质量、服务成本进行评估，加快建立动态调整、质价相符的收费机制。业委会自行选聘的物业实行市场调节价，由双方在物业服务合同中约定，明确收费标准、服务内容、服务质量。落实物业服务事项和经营收支公示公开制度，每半年公示一次，接受业主监督。县区、街道、社区要加强对物业公司动态监管，定期组织进行小区物业服务质量评估，街道、社区、业委会要形成合力，加强对物业企业监管，按照评估结果动态调整物业收费标准。支持物业服务企业依法收费。

（四）规范业主委员会建设和管理。符合首次业主大会会议召开条件，但未及时召开大会的，街道办事处、乡镇人民政府应当在接到建设单位、前期物业服务企业或者业主书面报告之日起45日内组建业主大会会议筹备组。筹备组组长由街道办事处或者乡镇人民政府代表担任。筹备组应当自组成之日起三个月内组织召开首次业主大会会议。要加强对业主大会和业主委员会运行的指导和监督，确保日常运作规范有序，发挥自治作用。市、县



区物业主管部门要会同属地街道加强对业主委员会成员的业务知识培训。建立业主委员会工作的考核奖励机制，调动业主委员会工作的积极性。加强社区党组织对小区业主委员会的领导，落实社区党组织、社区居委会、物业服务企业、业主委员会“四位一体”管理模式。

（五）实施老旧小区改造整治。市、县区政府每年要制定老旧小区改造计划，主城区老旧小区改造资金按照市、区 1:1 比例列入财政预算。整治改造标准按照《安徽省城市老旧小区整治改造技术指导》规定执行。加强改造后老旧小区物业的分类管理，实行“一区一策”，对规模较大的，要选聘物业服务企业进行管理；规模较小的，可采取“统一打包”方式选聘物业服务企业；无法实行专业化管理的老旧小区，鼓励街道成立物业服务中心，或者组织专业人员，负责提供保安、保洁、保绿等基本服务，通过不同形式，实现老旧小区物业管理全覆盖。

（六）做好维修资金的归集、使用。严格住宅专项维修资金的归集。规范和完善专项维修资金的使用和管理，在维修资金的使用申请、工程验收、资金拨付的过程中，应严格按照法定的条件和程序执行，保证资金安全、使用效果和维修质量。进一步简化住宅专项维修资金使用审批条件和程序，提高使用效率。建立



专项维修资金使用绿色通道，用于小区紧急状态下快速使用。实行维修资金定期存储业务，促进维修资金保值增值。

（七）推进住宅小区综合治理提升。把小区建设管理纳入城市综合治理体系。加大小区环境整治力度，实施美化、绿化、净化、亮化工程，推进示范小区建设，打造优美、宜居的小区环境。加强平安建设、小区文明创建等社会综合治理工作，完善考核办法及细则，落实属地管理责任，培育更多的示范小区、文明小区，不断提升小区综合治理水平。

### 五、保障措施

（一）加强组织领导。各县区成立由房产部门牵头，住建、规划、国土、质监、城管、环保、财政、公安、消防、人防、物价、工商、民政等部门组成的物业管理工作领导小组，统筹协调处理物业管理的重大问题。发挥街道物业管理协调会议制度的作用，有效处理辖区物业管理工作。街道、社区要建立物业管理机构，配置人员，解决“有人办事”的问题。

（二）加大财政投入。市、县区财政要将物业管理工作经费纳入同级财政预算。加大老旧小区改造财政支持，综合提升老旧小区硬件设施水平。发挥物业考核激励作用，由市房产局制定奖励办法，市财政每年列支不少于 300 万元奖励资金，主要用于奖



补主城区考核的优秀物业服务企业，并加大对老旧小区、社区物业管理工作的奖励。各县区要同步开展物业考核。加强对业主委员会工作的考核，采取以奖代补方式适当给予经费补贴。

（三）完善考核奖惩。市政府将物业管理纳入对县区政府目标管理考核，提高分值比例。县区政府加强对住宅小区物业管理、街道社区物业管理工作考核，完善奖惩机制。市政府要将物业管理责任落实列入部门效能考核。增加文明小区创建在文明城市创建考核中的分值，确保小区文明创建工作常态长效。

（四）加强宣传引导。通过多种形式，广泛宣传物业管理各项政策法规，进一步强化管理主体和广大业主的责任意识、参与意识、履约意识。树立正确社会舆论，积极维护物业管理秩序，促进行业健康发展。充分发动小区居民广泛参与文明创建活动，增进小区居民的认同感、归属感，打造宜居宜业的居住环境。

亳州市人民政府

2018年11月26日

（此件公开发布）