

周村区人民政府

关于进一步加强住宅小区物业管理工作的 实施意见

周政发〔2017〕23号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，有关单位：

为进一步加强全区住宅小区物业管理工作，理顺管理体制，完善管理机制，不断改善人居环境，促进“富而强、精而美”的幸福周村建设，根据《物权法》、国务院《物业管理条例》和《山东省物业管理条例》、《淄博市物业管理办法》等有关法规，结合我区物业管理工作实际，制定本实施意见。

一、指导思想

以党的十八大及十八届三中、四中、五中、六中全会和习近平总书记系列重要讲话精神为指导，紧紧围绕建设“最干净、最有序、最文明、最和谐、最安全、最幸福”的“六最”城市要求，以机制创新为核心，将物业管理纳入城市综合管理体系，建立起“政府主导、部门参与、镇办主管、企业主责、业主监督、行业自律”的物业管理机制，全面提升住宅小区的物业管理水平，全面推进“富而强、精而美”幸福周村建设。

二、基本原则

一是坚持立足当前与着眼长远相结合，解决好物业管理中群众反映强烈的热点难点问题，建立物业管理长效机制，实现物业管理的科学化、制度化、规范化。二是坚持统筹兼顾与突出重点相结合，“建”“管”并重，突出抓好物业管理体系统建设和物业服务质量，提升物业管理的整体水平。三是坚持以专业化物业服务企业管理为主、自助式管理为辅的多模式物业管理，实现物业管理全覆盖。四是坚持行政监管与市场调节相结合，创造公平公正、优胜劣汰的竞争环境，增强全区物业服务市场活力。

三、管理体制

（一）强化政府主导

区政府加强对全区住宅小区物业管理的组织领导，区房管局是全区住宅小区物业管理主管部门，具体负责全区住宅小区的物业管理活动的监督管理工作。

区房管局设立专门机构和人员负责全区物业管理行业的监督管理，具体包括：

1. 负责对全区物业管理工作的指导、监督、协调。
2. 负责组织有关物业管理法律、法规、规章的贯彻落实。
3. 对住宅小区，根据土地四至或配套设施划分物业管理区域，落实物业用房配置，指导、监督物业管理项目招投标工作，落实前期物业服务合同备案制度。
4. 对镇（街道）物业管理工作进行指导和监督。对老旧小区改造后社区服务、公共设施配置等情况进行检查、考核。
5. 根据物业服务活动中企业的经营状况和诚信程度，建立

物业服务企业的诚信档案，并据此推荐市级、省级、国家级优秀物业管理项目。

6. 对镇（街道）、村（社区）和物业服务企业从业人员进行专业培训。

7. 指导镇（街道）召开辖区内业主大会，规范成立业主委员会。

8. 负责制定考核细则，对镇（街道）的物业管理工作进行检查、考核。

9. 受市房管部门委托对辖区物业服务企业违法违规行为进行监察执法。

10. 指导做好全区物业服务企业文化建设。

11. 其他与物业管理有关的工作。

（二）落实属地管理

1. 各镇（街道）负责辖区内住宅小区物业管理工作，各配备 1-2 名工作人员专职负责物业管理工作。结合老旧小区改造、棚户区改造等工作，完善老旧小区公共设施配置，引进物业服务企业，实现物业管理全覆盖。根据辖区老、旧、散居住区存有量，合理配备经费。主要职责是：

（1）将住宅小区物业管理工作纳入整体工作，同步研究、同步部署、同步考核、同步奖惩。

（2）负责对辖区内物业服务企业进行考核并建立档案。

（3）会同区房管局界定物业管理区域范围，科学划定物业管理区域。

(4) 组织指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依法开展业主自治管理。

(5) 负责物业管理活动的日常管理与考评，监督物业服务企业《物业服务合同》的履行，加强对住宅小区物业服务企业安全管理工作的监督管理。

(6) 各镇（街道）建立物业管理联席会议制度，联席会议主要协调下列事项：

- ① 业主委员会和有关部门不履行职责的情况；
- ② 物业服务企业在履行退出程序和交接过程中出现的问题；
- ③ 辖区内出现的物业服务突发事件；
- ④ 协调处理物业服务中的矛盾纠纷。

(7) 老旧小区改造完成后，各镇（街道）及时引进物业服务企业，按规定划定停车区域或停车位。对不具备实行物业管理的老、旧、散居住区，提供基本的物业服务（即：简易物业管理），服务内容主要包括公共秩序维护、清扫保洁、绿化养护等。

(8) 调解处理物业纠纷。各镇（街道）要配备面积不少于 10 平方米的固定接待场所，并建立规章制度，负责受理业主、业主委员会、物业服务企业的投诉，通过人民调解、行政调解、司法调解等有效平台，运用综合手段化解物业管理活动中的各类矛盾和纠纷。所辖社区居委会也要确定 1 名负责人，负责本辖区的物业信访投诉工作。

2. 村（社区）协助镇（街道）做好本辖区的物业管理工作，建立健全社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服

务企业共商事务、协调互动的“四位一体”社区物业管理工作机制。主要职责是：

（1）村（社区）建立“两站一中心”（即：物业管理矛盾调解站、物业应急维修服务站、物业服务中心）。

（2）负责辖区内物业维修资金报修初审。

（3）协助镇（街道）监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，确保业主委员会工作的连续性。

（4）监督物业管理活动，协助镇（街道）处理管理服务中的矛盾纠纷。

（5）对暂不具备市场化管理条件的住宅小区提供基本的有偿服务。

（6）未成立业主委员会的，村（社区）代行业主委员会的职责。

（三）明确部门职责

1. 周村规划分局在新建小区设计时要严格按照设计规范设置物业管理、社区用房等配套公建。

2. 区住建局在住宅小区竣工综合验收时，确保物业服务用房等小区配套公共设施的落实。

3. 区城管执法局负责住宅小区内乱搭乱建等行为的执法检查工作。

4. 区公安分局负责住宅小区内治安管理和消防监督检查工作。

5. 区财政局负责相关经费的拨付和监督。

6. 区环卫局负责住宅小区内垃圾收集、清运工作。
7. 区物价局负责物业服务收费的监督管理工作。
8. 区质监局负责住宅小区内电梯的安全监督管理工作。
9. 区工商局负责物业经营活动的监督管理工作。
10. 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带等专业经营单位负责小区内专业经营设施设备的建设、管理、维护、改造、移交等工作。

（四）突出企业主体责任

物业服务企业是住宅小区物业服务的主体，按照《物业服务合同》对小区住宅物业服务全面负责。物业服务企业建立“三会”制度（即：恳谈会、调解委员会、联席会），推行“三公开”制度（即：公开服务价格、标准和内容，公开投诉渠道和方式，公开公共部位收益信息）。推进物业管理信息化，积极探索“互联网+物业”新模式，提高物业服务便捷化水平。

物业服务企业应当严格按照《物业服务合同》约定的收费标准和服务内容履行职责：

1. 物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护。
2. 公共绿化的维护。
3. 公共区域环境卫生的维护。
4. 公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务。
5. 物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务。
6. 物业维修、更新、改造费用的账务管理。
7. 物业服务档案和物业档案的保管。

8. 加强小区物业文化建设。
9. 其他物业管理事项。

（五）加强业主监督

小区业主委员会应当在镇（街道）和村（社区居委会）的指导下积极开展工作。要注重吸收思想觉悟高、政治素质好、热爱公益事业、乐于奉献的老党员以及各界人士进入业主委员会。主要职责如下：

1. 召集并主持业主大会会议，报告物业管理的实施情况。
2. 代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同。
3. 执行业主大会的决议、决定。
4. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，督促业主按时交纳物业服务费，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同。
5. 监督业主管理规约的实施。
6. 业主大会赋予的其他职责。

（六）强化行业自律

在区房管局的指导下，成立周村区物业行业协会，严格按照《淄博市住宅物业等级标准》要求规范物业服务行为，建立完善的物业服务企业及物业从业人员的自律制度，配合区房管局建立健全信用档案。

四、工作要求

（一）对于新建住宅小区，建设单位要通过招投标选聘物业服务企业实施前期物业管理。开发建设单位在办理商品房预售许

可证时，应提供《前期物业服务合同备案证明》。工程竣工验收要严格落实竣工验收备案制度和物业管理用房、公共配套建筑、公共部位验收备案制度。开发建设单位要按前期物业管理的相关规定，完善物业管理移交手续，保证前期物业管理落实到位。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业服务企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的交接工作，确保新建住宅小区全面实行规范的物业管理服务。

（二）对于老旧小区，各镇（街道）要加大对辖区内老旧住宅小区的整治力度，逐步解决老旧小区环境、配套等方面的问题。

1. 改造后的老旧小区，具备实行物业管理条件的，以社区管辖范围为基础，界定物业服务区域；以村（社区）为基础，组织召开业主大会，选举产生业主委员会，由业主大会选聘物业服务企业，以物业服务企业为主体，开展物业服务活动。对不完全具备条件的小区，由村（社区）负责住宅小区的物业管理工作。

2. 未改造的老、旧、散住宅小区，由村（社区）引进物业服务企业，重点做好保洁和秩序维护工作。

3. 物业管理要实现全覆盖，对老旧小区物业管理，区财政予以适当补贴。

（三）新型农村社区、企业自管小区，分别由村委会、企业引进物业服务企业，按照《物业服务合同》做好小区物业服务工作。

（四）建立严格的物业服务企业退出机制。镇（街道）要加

强物业服务企业退出事项的监管，建立物业服务企业退出预先报告制度；业主大会解聘物业服务企业的，应当严格按照有关规定和约定进行。区房管局要会同镇（街道），对物业服务企业退出服务项目进行严格监督，指导镇（街道）和村（社区）做好协调工作。物业服务企业退出后至业主大会选聘到新的物业服务企业前，由镇（街道）委托环卫、园林等部门做好保洁、垃圾清运和绿化维护等工作，发生的费用由业主承担。未经合法程序擅自退出物业服务项目的，由镇（街道）提报区房管局记入企业信用档案，并向社会公开。加强行业信用体系建设，构建“诚信激励、失信惩戒”的机制，将物业企业的信用情况作为物业项目招投标、评先树优的重要依据。

（五）实施全区物业管理三年行动计划。2017年为物业服务规范年，全面落实“三会”“三公开”制度，整顿市场秩序，完善物业市场备案、退出机制。2018年为物业服务标准提升年，所有住宅小区物业管理服务逐步过渡到星级服务标准，建立“质价相符”的物业服务运行保障机制，三星级以上物业服务小区达到30%。2019年为物业品牌服务满意年，所有住宅小区物业服务的群众满意度达到80%以上，三星级以上物业服务小区达到60%。

五、保障措施

（一）加强组织领导

一是成立由区政府分管领导任组长，相关部门负责人为成员的周村区住宅小区物业管理工作领导小组。建立各部门联席会议制度，定期研究解决物业管理中的矛盾和问题。

二是建立镇（街道）物业服务网格化管理制度，以网格化为基础，结合“五长制”，落实住宅小区挂包责任制，确保每个住宅小区有一名挂包干部、每幢楼有一名楼长负责，共同协调解决小区物业管理中的问题。

（二）完善考核机制

区房管局组织对各镇（街道）物业管理工作进行月考核，考核结果纳入区政府对各镇（街道）的年度综合考核。各镇（街道）要加强对辖区内住宅小区及物业服务企业的考核，考核结果报区房管局备案。从2017年至2019年，区政府每年列支50万元的奖补资金，用于奖补领导重视、管理规范的小镇（街道）。镇（街道）要加强对辖区内住宅小区物业服务企业的管理，培植典型、选树品牌，带动辖区内物业服务水平的全面提升。

（三）加强专业培训

区房管局及各镇（街道）、物业服务企业要根据各自职责和需要建立定期培训学习制度，加强对物业管理工作人员、业主委员会成员、物业服务企业项目经理的职业技能培训，重点是物业管理法律法规、标准规范、发展理念、创新思维、服务技能等方面的培训，注重物业从业人员的岗前和岗中培训。

（四）加强舆论宣传

各镇（街道）、各有关部门要采取多种形式，大力宣传《物权法》、国务院《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》、《淄博市物业管理办法》及相关的政策法规，引导广大市民和社会各界懂法规、知政策，树立正确的物业管理消费观念，主动支持、

参与物业管理活动，正确维护权益，自觉履行义务，形成全社会关心物业管理，参与物业管理，支持物业管理的浓厚氛围。

附件：周村区住宅小区物业管理工作领导小组名单

周村区人民政府
2017年5月17日

附件

周村区住宅小区物业管理工作领导小组名单

- 组 长：刘冀中 区政府副区长
- 副组长：安 伟 区房管局局长
- 成 员：李 明 区公安分局党委副书记
- 韩俊霞 区非税收入管理局副局长
- 杨卫国 区住建局副局长
- 孙 杰 区工商局副局长
- 王 伟 区质监局副局长
- 苏国迎 区城管执法局副局长
- 刘 强 区物价局副局长
- 王贻栋 区房管局党委副书记
- 孙继增 区环卫局副局长
- 王 辉 周村规划分局副局长
- 梅 雷 王村镇人大主席
- 景光星 南郊镇副镇长
- 韩爱军 北郊镇党委委员、武装部长
- 潘国兴 大街街道办事处副主任
- 冯 涛 丝绸路街道办事处副主任
- 刘延刚 永安街街道办事处副主任
- 王 卫 青年路街道办事处人大工作室副主任

余 超 经济开发区招商二局局长

领导小组下设办公室，办公室设在区房管局，安伟同志兼任办公室主任，王贻栋同志兼任办公室副主任，负责办公室的日常工作。

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2017年5月18日印发
