

张政发〔2018〕15号

张店区人民政府 关于加强社区物业管理工作的意见

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，各物业服务企业：

为进一步加强社区物业管理工作，完善长效管理机制，提升城市管理水平，切实改善市民群众居住生活环境，根据《物权法》、《山东省物业管理条例》、《淄博市物业管理办法》等法律法规规定，结合我区物业管理实际，制定本意见。

一、总体要求

（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，按照“条块结合、重心下移、属地管理、行业监督”的总体原则，进一步理顺机制，建立社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业四位一体的物业管理模式，加快推进全区物业管理服务工作监督管理重心下移，切实调动和发挥基层的工作积极性和工作优势，全面提升全区的物业管理水平，

促进文明社区建设。

（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制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种模式的物业管理，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。

二、健全完善社区物业管理工作机制

建立健全区、镇办两级物业管理工作体系，构建区物业行业主管部门监督指导、各镇办和社区居委会具体落实、相关职能部门各司其职、业主委员会主动参与、上下整体联动、社会齐抓共管的工作机制，共同推进物业管理走上规范健康的发展轨道。

（一）各镇办对辖区内的物业管理工作负总责

各镇办要落实属地管理责任，切实加强领导，对辖区物业管理工作负总责，业务上接受区房管局的指导、监督、考核。各镇办要设置社区物业管理办公室，充实基层物业管理工作人员，根据实际需要，配备 2-3 名熟悉物业管理工作的专（兼）职工作人员，落实办公场所及设备，建立健全制度，保障正常开展工作，负责本辖区物业管理工作的领导和组织协调工作，具体职责为：

1. 积极探索健全物业管理执法体系建设。依据上级文件要求，

结合各相关部门职能与镇、街道办事处的工作职能，探索执法权限下沉，加强镇、街道办事处对物业服务企业的监督检查，对物业服务企业的违法违规行为及时上报相关部门，并协助相关部门依法处理。

2. 负责本辖区内物业诚信企业标准的核实。

3. 负责对住宅专项维修资金使用程序和使用情况进行核实，经镇办签字盖章后向房管部门申报。

4. 负责组织、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履行职责，调解处理物业管理纠纷。

社区居民委员会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、镇人民政府开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

5. 会同规划、住建、房管等部门，共同确定物业管理区域。

6. 在商品房办理预售之前负责组织召开由房管部门、物价部门、社区居委会、物业服务企业、建设单位等参加的联席会议，共同对辖区内的新建小区的物业服务等级进行确认。

7. 负责物业管理活动的日常管理工作，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。

8. 负责指导、督促辖区内物业服务合同的履行。

9. 负责组织召开物业管理联席会议，建立联席会议制度，主要协调下列事项：（1）业主委员会和有关部门不依法履行职责的

情况；（2）物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；（3）物业管理区域内发生的突发事件；（4）物业管理与社区管理的衔接和配合；（5）需要协调的其他物业管理事项。

10. 负责老旧小区简易物业管理的实施。

（二）各职能部门各司其职，切实履行物业管理工作职责

1. 区房管局对全区物业管理工作负总责，对镇办开展的物业管理活动监督指导；做好有关物业管理法律法规及规章制度的宣传及贯彻落实工作；研究全区物业管理工作的的发展方向、目标模式，制定行业发展计划；全区物业管理工作人员的教育培训；会同镇办等相关单位确定物业管理区域；对住宅专项维修资金及物业质量保修金的收缴、使用、退还审批；业主大会、业主委员会的政策解释；房地产开发项目的物业服务用房前期备案；全区物业管理数据的统计及上报；全区物业服务合同备案；其他与物业管理有关的工作。

2. 区住建局负责督促建设单位做好房屋保修期内的维修工作。

3. 区物价局负责物业服务收费监督管理工作。

4. 张店公安分局负责住宅小区的治安管理工作。

5. 张店消防大队负责指导辖区派出所对住宅小区开展日常消防监督检查工作。

6. 区城管执法局负责对住宅小区内乱搭乱建、占道经营等市容环境管理的执法检查工作。

7. 区环卫局负责为各住宅小区生活垃圾指定转运站，并做好

站内生活垃圾的转运工作；负责原开放式住宅小区的定点垃圾收集、垃圾清运临时代管工作，物业服务企业入驻管理后根据相关要求做好垃圾的收集、清运。

8. 区工商局负责依照法定职责做好对小区内经营者经营行为的监督管理工作。

9. 区质监局负责对住宅小区内的电梯等特种设备的安全监督管理工作。

10. 供水、供电、供气、供暖、通信、有线电视、宽带等由产权所有单位负责小区内设施设备的建设、管理、维护、改造、移交等工作。

11. 其他相关部门做好与物业管理相关的工作。

（三）业委会主动参与物业小区管理，提升业主自治能力

小区业主委员会应当在镇办和村、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、人大代表、政协委员以及各界人士进入业主委员会。主要职责为：召集并主持业主大会会议，报告物业管理的实施情况；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；执行业主大会的决议、决定；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；监督业主管理规约的实施；业主大会赋予的其他职责。

（四）物业服务企业要规范经营行为，加强行业自律

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，并根据《淄博市住宅物业服务等级标准》（淄房发〔2013〕29号）和《关于公布我市普通住宅前期物业服务收费基准价等有关问题的通知》（淄价字〔2013〕34号）的规定，提供服务质量与收费标准相匹配的物业服务。物业服务企业要建立恳谈会制度，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）。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：物业共用部位及共用设施设备的使用、管理和维护；公共绿化的维护；公共区域环境卫生的维护；公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务；物业维修、更新、改造费用的账务管理；物业服务档案和物业档案的保管；加强小区物业文化建设；其他物业管理事项。

在区房管局的指导下，成立张店区物业管理行业协会，代表和维护企业合法权益，向政府反映企业的合理要求和建议，进行行业内部协调，维护行业内部的公平竞争，开展行业调查、宣传引导、教育培训、咨询顾问等活动，搭建企业相互交流的平台，组织制定并监督本行业的行规行约，建立行业自律机制，规范行业自我管理行为，树立行业的良好形象。发挥行业协会的作用，加强对物业从业人员的培训学习，提高物业管理行业的整体素质。严格按照《淄博市住宅物业服务等级标准》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，依据各企业的管理规模、服务质量、信访投诉等制定标准，加强行业

协会的进出机制，配合区房管局建立健全信用档案。

三、分类建立符合实际的社区物业管理模式

（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、业主委员会三方在镇、街道办事处的监督下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，各镇办要加大对辖区内老旧小区整治力度，逐步解决老旧小区环境、配套等方面的问题。

1. 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）自行决定物业管理模式，实施简易物业管理，负责住宅小区的物业管理工作。

2. 对老旧小区的简易物业管理，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或村居自管，按照《物业服务合同》做好小区

物业服务工作，并接受项目所在地镇、街道办事处的监督管理。

（四）实施全区物业管理工作三年规划。2018 年为物业标准建设年。按照《淄博市住宅物业服务等级标准》要求，实现物业管理服务标准化、规范化、制度化。2019 年为物业服务标准提升年。根据《淄博市住宅物业服务收费管理实施办法》规定，建立“质价相符”的物业服务运行机制，所有住宅小区物业服务逐步向星级服务标准过渡，老城区 30%的物业服务小区达到三星级以上。2020 年为物业服务品牌年。加快培育品牌企业，推动大型物业服务企业向专业化、规模化、品牌化方向发展。

四、有关保障措施

（一）加强组织领导，保障机制运行。成立由区政府分管领导任组长，相关部门及镇办负责同志为成员的张店区社区物业管理工作领导小组，负责研究制定社区物业管理方面的政策和制度，领导和综合协调社区物业管理工作，领导小组办公室设在区房管局。充分运用镇办网格化管理制度，以网格化为基础，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，通过网格化管理，共同协调解决物业管理中的问题。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）强化监督检查，明确责任考核。各镇办要全面建立物业管理工作目标责任制，抓好各项具体工作责任分解，确保社区物业管理组织领导到位、机构人员到位、推进措施到位。区房管局要加强对各镇办物业管理工作的指导、监督和考核，考核结果纳入区政府对各镇办的科学发展年度综合考核。各镇办要加强对

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。

（三）加强政策宣传，营造良好舆论氛围。各镇办、各有关部门及新闻媒体要坚持正面监督和舆论引导，加强物业管理政策法规宣传，引导广大业主和社会各界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；引导各物业服务企业自觉接受各镇、街道办事处的监督、检查，将物业管理融入社区管理，共同营造物业服务行业健康发展的良好氛围。

五、实施时间

本意见自 2018 年 4 月 24 日起实施，有效期至 2023 年 4 月 23 日止。

淄博市张店区人民政府

2018 年 3 月 24 日

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，
区检察院。

淄博市张店区人民政府办公室

2018 年 3 月 28 日印发
