

关于进一步加强物业管理工作的意见

（许昌市人民政府办公室 2013 年4月18 日许政办〔2013〕
278 文）

为进一步提升物业管理水平，改善人民群众的生活环境，根据国务院《物业管理条例》（国务院令第 504 号）、住建部《业主大会和业主委员会指导规则》（建房〔2009〕274 号）、《河南省物业管理条例》和《许昌市市区无人管理小区管理办法》等有关规定，结合我市实际，提出如下意见。

一、统一思想，充分认识加强物业管理工作的重要意义

物业管理是城市管理的重要组成部分，是与人民群众生活密切相关的新兴服务产业。加强物业管理工作，对于改善城市人居环境，提高群众生活质量，维护社会稳定，营造良好的社会环境都具有十分重要的意义。近年来，随着我市城市化进程的不断加快，物业管理在社区建设和城市管理中的作用日渐突出。但整体服务质量不高、管理水平亟待提升，物业服务的广覆盖与精管理之间的矛盾愈显突出，粗放式的管理模式已远远不能满足人民群众的生活需求。各县（市、区）政府（管委会）、各有关单位要充分认识加强社区物业管理工作的重要性和重要性，从建设和谐社区与美好家园、维护广大人民群众的根本利益出发，统一思想，提高认识，坚持服务与监管并重，采取有力措施，全力推动全市物业管理工

作健康发展。

二、明确职责，形成齐抓共管的物业管理工作机制

市、各县（市、区）应按照“条块结合，以块为主”和“县（市、区）属地负责，街道办事处组织，社区居委会落实，主管部门监督指导，相关部门密切配合”的原则，建立市、县（市、区）、街道办事处、社区居委会“两级政府、三级管理、四级网络”的管理体制，形成职责明确、各负其责、齐抓共管的物业管理工作机制。

（一）市住房城乡建设局为全市物业管理行政主管部门，负责对全市物业服务行业的监管，核定物业服务企业的资质等级，指导各县（市、区）物业主管部门开展相关工作。加强对新建居民住宅小区公共配套设施、物业管理用房及水、电、气、暖一户一表终端收费的监管力度，确保按设计要求建设；依法查处擅自改变房屋用途、侵占物业公用部位和公用设施设备违反物业管理规定的行为；城乡规划部门负责住宅小区物业管理用房及配套设施的规划，依法查处小区内违反规划进行建设和擅自改变、侵占按规划建设的道路、绿地、活动场所和私搭乱建等行为；公安部门负责监督业主委员会和物业服务企业落实各项治安管理措施，督促物业服务企业做好小区安保工作；消防部门依法查处物业管理区域内违反消防法规的行为，确保小区消防通道畅通，消防设施设备处于良好状态；环保部门负责住宅小区周边的环境监测工作，依法查处小区及周边噪声扰民、环境污染等违法行为；

发展改革部门负责会同物业行政主管部门制定物业服务收费办法，核定物业管理和车辆停放的收费标准，并做好监督工作，查处物业服务企业违规收费行为；城管部门负责依法查处小区及周边随意倾倒垃圾影响居民生活的行为；工商部门负责依法查处小区内非法广告和非法经营行为。

（二）各县（市、区）负责本辖区的物业管理工作，建立完善专门的物业管理机构，负责研究制定本辖区物业管理发展规划、相关配套政策和行业服务标准；负责辖区内物业服务企业的资质审查；组织对物业服务行业开展检查、考核和人员培训；指导、监督选聘物业服务企业的招投标工作；指导街道办事处对辖区内物业服务工作进行日常监管，牵头协调相关部门共同做好物业管理相关工作，依法查处物业管理违法行为。负责组织所辖街道办事处贯彻落实物业管理法规政策，建立县（市、区）、街道办事处、社区居委会三级物业管理工作体系，落实管理责任，抓好本辖区物业管理工作的部署检查、组织协调和监督指导工作。

（三）街道办事处负责组织开展本辖区物业管理工作。对辖区物业管理工作进行监督和检查；组织或参与物业服务企业的检查考评；指导、监督辖区内住宅小区业主委员会的成立、改选和换届工作；监督、指导和协调业主大会和业主委员会的日常活动；参与物业管理项目有序交接；建立街道办事处、社区、相关职能部门的沟通机制；处理辖区内物业管理方面的投诉和信访工作；协助综治、住建、公安、消防、工商、规划、城管、环保等相关

部门开展小区综合整治工作。

（四）社区居委会受街道办事处委托负责本辖区物业管理工作。负责组织指导业主大会的成立和业主委员会的选举；指导业主委员会选聘物业服务企业或建立自治性物业服务组织；调解处理物业服务中的矛盾纠纷。

三、因地制宜，建立切实可行的物业管理模式

根据我市住宅小区物业管理工作实际，按照“区别对待、层次管理”的原则，建立切实可行的物业管理模式。

（一）新建住宅小区管理。新建居民住宅小区的物业管理要引入市场竞争机制。各县（市、区）住建（房管）部门要严格把关，监督居民住宅小区开发建设单位，按照规定通过公开招投标方式，选聘前期物业服务企业，否则，不予办理《商品房预售许可证》。新建住宅小区必须严格落实公建配套移交制度，完善物业管理手续，保证前期物业管理落实到位。同时，要建立健全物业管理退出机制，淘汰服务水平不高、管理差的物业服务企业。物业服务企业退出小区服务的，要提前 30 日告知小区业主，并报社区居委会、街道办事处。街道办事处、社区居委会监督物业服务企业将物业管理用房和剩余费用、管理资料移交给业主委员会，业主委员会未成立的移交给所在街道办事处或社区居委会。

（二）老旧住宅小区管理。老旧住宅小区应根据居民需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来，按照社区管辖范围，界定各物业管理服务区域；以社区居委会为主体，组织召

开业主大会，成立业主委员会；以物业服务企业或群众性物业服务组织为载体，开展物业服务活动。各县（市、区）要加大对老旧小区改造力度，逐步解决老旧小区在居住环境、配套设施等方面存在的问题。对改造后具备物业服务条件的老旧小区，由社区居委会或业主委员会聘请物业服务企业进驻；单位自建家属院，没有物业服务企业进驻服务的，由自建单位牵头负责物业服务，社区居委会进行监督指导。对不完全具备物业服务条件的老旧小区，由社区成立社区管理服务中心（站），落实以保洁、保绿、维护秩序为主要内容的基础性管理服务，或者采取“楼幢管理”的模式，确保小区基础性服务落实到位。规模较小的零散住宅小区或楼幢，可并入相邻小区，实施统一管理的物业管理模式。开展物业管理所需的经费由小区全体业主共同承担，经费的筹集、管理、使用需经业主大会或业主代表会议讨论通过。经费的使用情况应定期在物业管理区域内公示，接受全体业主监督。

四、创新举措，规范物业管理服务行为

（一）严格依法配置物业管理用房。新建住宅小区的开发建设单位应按照住宅小区总建筑面积的 2—4%配建物业管理用房，位置应设置在开发项目中心区域或主出入口附近的房屋底层，不得建在地下室，不得提供毛坯房。分期开发建设的项目，物业管理用房应设置在首期开发范围，所有权归全体业主所有，由物业服务企业负责维护。物业管理用房应用于物业管理服务活动和业

主活动，任何单位和个人不得买卖、抵押或改作他用。小区配套设施、水、电、气、暖要按规划设计建设到位，实行一户一表终端收费。住建部门在住宅小区竣工综合验收时，要依照规划设计严格把关。

（二）指导成立业主委员会。各街道办事处应根据小区广大业主的意愿，指导成立业主委员会。一个物业管理区域只能成立一个业主委员会。业主委员会负责组织召开业主大会，受业主大会委托选聘物业服务企业，监督履行物业服务合同、实施管理规约，对逾期不交纳物业服务费的业主进行督促催交，积极配合社区居委会的工作。业主委员会成立前或换届期间，由街道办事处指定社区居委会对住宅小区进行管理，确保小区居民生活秩序稳定。

（三）规范物业服务收费。价格主管部门会同物业主管部门依照相关规定，研究制定物业服务收费办法，明确物业服务内容，确定物业服务收费标准，建立质价相符的物业管理收费机制。各物业服务企业要认真落实物业服务收费及明码标价规定，健全企业财务帐目，严格按标准收费，定期公布物业公共部位收支账目，自觉接受价格、物业主管部门及业主的监督。

（四）规范物业服务行为。物业服务企业要依据物业服务合同的约定，切实履行职责，提高服务质量，维护业主权益，对超出服务合同的事宜，应与业主委员会协商确定后实施。物业服务企业应当制定物业管理相关工作制度，严格执行物业服务行业规

范、服务标准，按规定标准收取物业服务费用；对物业管理区域内违反治安、环保、物业装饰装修和使用等有关法律法规的行为进行制止，并及时向有关行政主管部门报告。

（五）规范设施设备的维护管理

1 供水设施的管理。住宅小区应当按照“一户一表”的要求，实施住宅小区供水。供水企业承担分户计量装置以外设施设备的维修、养护、更新等责任及相关费用。

2 供电设施的管理。计费电度表以内的用电设施由业主负责维护、管理；计费电度表以外的供电线路及设备由供电企业负责维护管理。

3 供热设施的管理。实行分户控制的供热阀门以外部分由供热单位负责维护管理；未实行分户控制的供热设备，居民楼外（含入楼供热阀门）部分由供热服务单位维护管理，楼内及户内的供热设备由业主维护管理。

4 燃气设施的管理。管道燃气供气设备及供气管线由燃气供应企业负责维护管理，室内燃气设施由业主负责维护管理。凡应由政府及职能部门承担的城市管理、规划管理、治安及消防管理等责任，不得转由业主或物业服务企业承担。

五、加强领导，推进物业管理工作健康发展

（一）成立领导组织。为切实加强对物业管理工作的组织领导，市政府成立许昌市物业管理工作领导小组，负责全市物业管理工作的组织协调。组长由分管副市长担任，副组长由市政府分

管副秘书长、市住房城乡建设局局长担任，成员由各县（市、区）政府（管委会）、市住建、发改、公安、规划、城管、环保、工商等部门负责同志组成。领导小组下设办公室，办公室设在市住房城乡建设局。各县（市、区）也要建立相应组织，切实加强领导。

（二）建立考核机制。各县（市、区）物业管理主管部门要加强对所辖区域内物业服务企业的考核，把对物业服务企业的精细化考核和动态考核工作列入年度工作目标，并认真对照《许昌市住宅小区精细化管理考评标准》和年度动态考核通知要求进行考核，考核结果要及时进行通报。在精细化考评中 3 次排名末位的纳入年度动态考核结果运用，对年度动态考核不合格的企业，注销其资质证书，重新核定其资质等级。

（三）加强舆论宣传。要坚持正面宣传为主导，采取多种多样的形式，大力宣传物业管理政策法规及重要意义，让广大市民了解物业管理，接受物业服务，树立物业服务消费的理念，让物业服务走进千家万户，努力营造“共建共管、团结和谐”的良好氛围。

