关于进一步加强住宅小区物业管理工作的实施意见

为贯彻落实习近平总书记关于加强社区治理重要思想，进一步提升住宅小区物业管理水平，改善住宅小区居住环境，维护相关主体合法权益，化解物业管理中的矛盾纠纷，补齐物业管理短板，不断提高人民群众的幸福感和获得感，根据《中华人民共和国民法典》和国务院《物业管理条例》以及《湖南省物业管理条例》相关规定，结合我市实际，制订本实施意见。

一、工作目标

创新住宅小区物业管理体制机制，强化物业管理各方主体责任，构建“党建统领、政府监管、基层主导、业主自治、市场运作”工作格局，深入推进物业服务常态长效监管。引导培育若干具有竞争力的龙头企业、品牌企业，打造一批示范性、规范性住宅小区，全面提升物业服务行业整体水平。逐步实现业主委员会“应建尽建”，增强业主委员会履职能力，不断提高业主主体、自治意识，降低矛盾纠纷发生率，明显提升物业服务社会满意度。

二、工作措施

**（一）加强党对物业管理工作的领导**

**1、大力推动“红色物业”发展。**坚持把加强党的领导作为贯穿物业管理工作的主线，将党建工作有效覆盖到物业管理、延伸到物业小区，全力推进“支部建在小区上”，推动物业小区、物业服务企业成立党组织，业主委员会必须要有党员委员。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，在乡镇（街道）党委（党工委）统一领导下选举业主委员会，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

**2、运用新时代“枫桥经验”提升物业管理水平。**充分发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻社区单位的积极性，共同参与居住社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系。充分发挥物业纠纷三级调解的作用，通过社区调解组织、乡镇（街道）人民调解委员会、市物业管理工作领导小组逐级调解，积极促进物业管理矛盾纠纷的就地化解。

**（二）健全物业管理工作体制**

**3、加强组织领导。**成立市物业管理工作领导小组，由市政府分管副市长任组长，乡镇（街道办）书记为副组长，政府办、组织部、住建局、公安局、自然资源和规划局、综合行政执法局、发改局、生态环境分局、市场监管局、民政局、财政局、应急管理局（消防救援大队）、司法局、信访局、法院等部门（单位）和相关乡镇（街道）主要负责人为成员。领导小组全面负责全市物业管理工作的组织领导，定期召开工作会议，研究部署物业管理工作重大问题。领导小组下设办公室（设在住建局），具体负责牵头落实领导小组的指示，研究制定全市物业管理相关政策，部署重要活动，统筹协调重大问题。

**4、落实乡镇（街道）属地管理责任。**乡镇（街道）是属地管理的主体，要成立物业管理工作领导小组，安排工作经费，落实联系会议制度，明确分管领导，设立物业管理工作办公室，配备专职物业管理人员，履行物业管理职责；社区居委会设立物业管理工作站，明确专职物业管理人员，协助乡镇（街道）做好物业管理有关工作，处理物业管理有关投诉和纠纷。

**5、理顺物业管理中的部门职责。**按照“谁主管、谁负责”原则，进一步明确和落实相关行政主管部门和水、电、燃气等专业管理单位的工作职责，细化职责分工，明晰政府公共管理与物业企业服务的责任边界。制定物业管理职责清单，明确各类管理执法事项的主管部门、业务流程、咨询投诉方式，落实“管理进小区、执法进小区”。

**（三）规范开发项目物业的验收移交**

**6、未经验收不得交付使用。**房地产开发项目必须经过联合验收合格并符合交付使用条件，才能交付使用，未经验收或者验收不合格的不得交付使用。商品房交付使用后，购买人认为主体结构质量不合格的，可以向建设工程质量安全管理站申请重新核验。

**7、实行质量保修金制度。**房地产开发企业在商品房交付使用时应当向购买人提供住宅质量保证书和住宅使用说明书。 房地产开发企业应当按照住宅质量保证书的约定，承担商品房保修责任。房地产开发企业应在监管账户按建安造价的3%存储质量保修金，逾期未交存将从商品房预售资金监管账号直接转存。

**8、必须具备条件才能启动物业承接查验。**建设工程竣工验收合格，取得规划、消防、环保等主管部门出具的认可或者准许使用文件，并经建设行政主管部门备案；

供水、排水、供电、供气、供热、通信、公共照明、有线电视等市政公用设施设备按规划设计要求建成，供水、供电、供气、供热已安装独立计量表具；教育、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施已按规划设计要求建成；道路、绿地和物业服务用房等公共配套设施按规划设计要求建成，并满足使用功能要求；电梯、二次供水、高压供电、消防设施、压力容器、电子监控系统等共用设施设备取得使用合格证书）；物业使用、维护和管理的相关技术资料完整齐全。

**9、不得强行移交和擅自承接物业。**建设单位不得以物业交付期限届满为由，要求物业服务企业承接不符合交用条件或者未经查验的物业。物业服务企业擅自承接未经查验的物业，因物业共用部位、共用设施设备缺陷给业主造成损害的，物业服务企业应当承担相应的赔偿责任。

**10、强化前期物业管理矛盾处理。**前期物业管理中所出现的矛盾和问题，由开发建设单位负责协调处理，并承担相关费用。开发建设单位在前期物业期内对业主所做出的承诺由开发建设单位负责落实，不得转嫁到物业服务企业，属于工程质量问题的，依照《质量保修办法》执行，属于商品房销售的问题按照《民法典》处理。

**（四）规范优化物业管理服务**

**11、健全物业服务企业准入机制。**凡有意向在我市开展物业服务的企业，事前应到市住建局备案,并到乡镇街道办事处报备，未备案的物业服务企业不得在市域范围内从事物业服务。物业服务企业必须将签订的物业服务合同报乡镇街道办事处、市住建局，才能开展物业服务业务。物业服务企业的从业人员,应当有从事物业服务相关专业工程技术人员和项目负责人,具备提供专项服务的能力。

**12、强化物业企业退出管理。**物业服务企业决定在合同期限届满后不再提供物业服务的，应当在合同期限届满九十日前书面通知业主委员会，同时告知市住建局、属地乡镇（街道）和居（村）民委员会。合同对通知期限另有约定的，从其约定。

乡镇（街道）、社区应指导协调物业服务企业退出交接工作，有效解决争议和纠纷。

对未按照规范履行职责的物业服务企业，依法进行行政处罚，记入企业信用不良信息，对失信企业实行强制退出。

**13、规范物业服务企业选聘。**建设单位应当在办理商品房预售许可或者现房销售备案前，通过物业管理电子信息平台发布前期物业招标公告，公开选聘前期物业服务企业。前期物业项目招标入围企业应当是在乡镇街道及住建局备案，并在湖南省信用信息平台注册的物业服务企业中公开选聘。业主委员会在乡镇街道指导下，在业主大会授权下，从乡镇街道及住建局备案并在湖南省信用信息平台注册的物业服务企业中，通过公开方式选聘物业服务企业。

**14、建立服务信息公开公示制度。**物业服务企业应当在乡镇（街道）、社区指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况和受委托管理的公共经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

**15、优质服务按质论价。**物业服务企业应严格按照《湖南省住宅物业服务分项目分等级标准》执行，在人员配置、机构设置、小区服务等方面，不得低于合同约定的等级标准，严格按照《湖南省物业服务价格管理办法》执行，按照物业服务等级收取费用。对于未装修的业主物业服务费可约定按60%的标准收取。开发建设单位在小区内拥有资产的，也要缴纳物业服务费。未销售的地下车位、车库由开发商负责缴纳物业服务费，业主购买地下车位、车库的也要缴纳物业服务费。

**16、推行物业服务质量履约保证金制度。**全面落实物业服务企业服务质量主体责任，物业服务合同期限应当在业主委员会的任期内，并向市住建局和所在乡镇（街道）备案。物业服务企业与开发建设单位、业主委员会等单位（组织）签订物业服务合同时，应在合同中明确约定由物业企业按不低于当年应收物业服务费总额的5%、但总额不高于30万元的标准缴纳履约保证金，双方共同委托物业所属乡镇（街道）对该保证金收取和监管。该履约保证金由原物业服务企业在退出物业管理区域时向所属乡镇（街道）申请退还，业委会协助出具相关意见。

**17、加强诚信建设和行业自律**。建立物业服务监督考核机制，对住宅小区物业服务进行考核。严格执行落实物业服务企业信用信息评价标准，按信用信息的组成分类，抓好信用信息征集、信用等级评价、信用等级运用及监督管理工作。强化信用信息在物业选聘、政府采购等方面的应用。加强各职能部门、乡镇（街道）之间的联动，及时共享物业服务企业信用信息，实施守信联合激励和失信联合惩戒。发挥物业服务行业协会的作用，加强对项目负责人、企业关键岗位从业人格按照湖南省物业服务收费管理办法执行员比对，制订行业规范，杜绝行业恶性竞争，构建和维护良好的物业服务市场秩序。

**18、支持智慧物业建设。**开发建设智慧物业管理服务平台，为业主提供线上报修、物业投诉、投票选举、物业维修资金使用申请等多样化服务。鼓励企业使用智慧小区应用系统，开展智能家居、公共设施管理、智能门禁、停车管理等智能化物业服务。鼓励物业服务企业、通讯运营企业和社会资本对已建小区进行智慧物业改造，实现小区管理和服务的智能化和信息化。

**（五）提高业主自我管理能力**

**19、提高业主委员会组建率。**小区投入使用后,对达到成立业主大会条件的，乡镇（街道）、社区应及时牵头组织成立业主大会，选举产生业主委员会，实现小区业主委员会“应建尽建”；业主大会成立但未能选举产生业主委员会的，筹备组改设为物业管理委员会，按照管理规约和业主大会议事规则履行职责，执行业主大会的决定，直至选举产生业主委员会。开发建设单位应积极支持并推动业主大会的成立，及时向乡镇（街道）、社区反馈业主入住信息，协助业主大会筹备工作。开发建设单位在小区内拥有资产的，也属于业主，具有其他业主同等的权利和义务。

属地乡镇（街道）应当督促建设单位在项目房屋竣工验收备案前向指定账户缴纳首次业主大会筹备经费，该筹备经费要求独立建账、专款专用，筹备经费按30元/户不超过10万元的标准缴纳。

**20、优化业主委员会人员配置。**乡镇（街道）负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，鼓励符合条件的“两代表一委员”、机关事业单位在职党员干部经选举进入业主委员会，提高业主委员会成员中党员比例。要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

**21、规范业主委员会运行。**业主委员会负责执行业主大会决定和决议、调解物业纠纷等工作，加强对物业服务企业的监督；督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻。对多次催交仍拖欠物业费的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交。业主委员会应当固定办公场所和接待时间，实施小区重大事项公开公示制度和例会制度，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织和居民委员会。

因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地的居民委员会在街道办事处、乡镇人民政府的指导和监督下，代行业主委员会的职责。

业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，同时明确工作职责和薪酬标准，业主委员会办公经费和聘请的专职工作人员薪酬由全体业主承担，也可以按规定在物业共用部位、共用设施设备经营收益中列支。属地乡镇（街道）可根据实际情况给予业主委员会、物业管理委员会适当的补助。

**22、加强对业主委员会监督。**业主委员会应当建立健全财务、档案和印章管理制度，每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。乡镇（街道）可以建立统一会计委托代理，加强对共有收益的收支、保值增值、业主委员会运行经费使用的监管。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，乡镇（街道）应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，乡镇（街道）指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

**23、提升业主自我管理意识。**制定和推行业主大会议事规则、管理规约和临时管理规约等示范文本，引导业主正确行使权利、履行义务。加强业主个人信用体系建设，强化居民文明意识、契约意识和诚信意识。业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费。对不能模范履行业主义务、遵守管理规约、及时交纳物业服务费等行为的业主，经劝告拒不改正的，可根据业主大会议事规则、管理规约的规定在小区公告并限制进入业主委员会。适时开展机关事业单位党员、公职人员物业费缴纳专项清理行动，对缴费不积极、执行业主管理规约不严谨者报其单位批评教育，对拒不缴费和故意制造矛盾的，报市纪委监委处理。

**（六）加强物业设施设备源头管理**

**24、落实物业项目承接查验制度。**物业交付使用十五日前，建设单位应当在住建局、乡镇（街道）的监督指导下，与前期物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验，物业服务企业应当对建设单位移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件，确认现场查验结果，签订物业承接查验协议，向业主公开查验结果。物业服务企业重新选聘的，在乡镇（街道）、社区居委会监督下，由业主委员会和新、老物业服务企业共同对物业共有部分、共有设施设备及其相关场地进行检查和验收。对承接查验中发现的问题，应在物业管理区域内公示，并在规定时间内落实整改。物业服务企业不得擅自承接未达到交付使用的物业。

**25、强化公共配套建设及管理。**新建住宅小区的停车（包括非机动车）设施、充电桩建设、建筑垃圾以及生活垃圾堆放点应在规划条件中予以明确。住宅小区内规划用于停放汽车的车库、车位的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，但应当首先满足业主停车、充电需要，设置要符合规范要求。。临街建筑（围墙）退红线区域与城市道路实行一体化规划建设管理，由规划部门统一规划，明确建设要求。新建临街建筑退红线区域建成并验收合格后，由相关部门和单位按照各自职责及时接收管理；既有建筑退红线区域，逐步由相应的管理部门接管。

**26、加强供水、供电等设施设备的维护管理。**经验收合格的供水、供电、供气等共有设施设备，应当依法移交给相关专业运营单位负责管理，相关专业运营单位应当及时接收并负责日常养护管理。对未实施“一户一表”改造的住宅小区，专业单位要加快推进“一户一表”改造。专业单位应当向物业管理区域内最终用户（指实际最终使用的个人或单位）收取费用；需委托物业服务企业收取的，双方应签订委托合同，并支付相应的费用；未签订委托合同的，不得向物业服务企业强行托收。

**（七）破解难点逐步实现物业管理全覆盖**

**27、加强老旧住宅小区物业服务。**结合老旧小区改造,具备条件的,应依法选聘物业服务企业,开展专业化有偿服务或准物业服务；暂不具备专业化物业管理条件的，由属地乡镇（街道）通过社区托管、社会组织代管或居民自管等方式组织实施以保洁、保绿、保安服务为主要内容的基础性服务，所需费用由全体业主共同承担，逐步实现老旧小区物业管理全覆盖。

**（八）强化物业管理工作保障**

**28、建立物业管理纠纷调处新机制。**将物业矛盾纠纷调处纳入司法调解，建立和完善司法调解制度，建立巡回法庭，加快物业诉讼立案、审判、执行的速度和力度，切实维护当事人的合法权益。

**29、加强政策扶持。**将物业服务业纳入全市现代服务业扶持发展范畴，市财政每年配套安排物业管理专项经费，纳入年度财政预算，主要用于行业产业发展、物业服务企业奖励、业主委员会培训、智慧物业建设和物业管理行业诚信建设等。每年综合评选金牌物业服务小区和金牌物业服务企业，给予小区和物业服务企业一定金额的奖励，奖励资金由市财政保障。老旧小区引进物业服务，可以给予物业服务企业适当补贴，资金由市财政保障。对被评为优秀物业服务企业或信用等级高的，可在市级行政事业单位物业服务定点采购、单位楼宇物业公开招投标中给予适当加分。

**30、加强监督考核。**加强对住宅小区物业管理工作的日常监督检查，将其纳入基层社会治理、社会综合治理工作范畴，列入乡镇（街道）、相关部门年度工作目标责任制考核内容。

**31、加强宣传引导。**多途径、多方式宣传有关物业管理的法规政策，引导社会各界和广大业主关心与支持物业管理工作，营造良好工作氛围。加大对乡镇（街道）、村（社区）物业管理工作人员以及住宅小区业主委员会成员的业务培训力度。

**（九）规范管理依法依程序处置**

**32、严禁违规搭建。**业主装修房屋不得随意改变房屋主体结构，不得侵占共用部位共用设施设备，不得擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物，不得占用消防通道、公共道路、公共场地，不得侵占绿地、毁坏绿化。违者按《湖南省物业管理条例》第六十七条规定处理，违规搭建，由城管执法部门责令限期拆除。

**33、物业维修资金管理使用。**物业专项维修资金的缴存、使用，应当专户存储、专款专用，建立健全物业专项维修资金制度，实施物业共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造。不得挪作他用。业主分户账面专项维修资金余额不足首期交存额百分之三十的，应当及时续交。物业维修资金使用应当由相关物业管理区域专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

**34、多层住宅加装电梯。**鼓励居住小区多层住宅加装电梯，以一个单元为单位申请，加装电梯申请单元要做好本单元业主的工作，必须征得三分之二以上的业主同意，有关部门才能受理申请。办事处、社区要认真做好相关工作。

**35、严谨履职依法办事。**各成员单位、物业企业、业主、业主委员会成员要严格按照职能分工履行各自的职责，严格按照《湖南省物业管理条例》和《邵阳市物业管理办法》的规定做好各自的工作，尽到各自的义务。对有违法律法规规定的，按照《湖南省物业管理条例》进行处罚。