

寻府办发〔2019〕24号

## 寻乌县人民政府办公室

# 关于进一步加强物业管理工作的意见

各乡（镇）人民政府，县政府有关部门，县属、驻县有关单位：

为进一步落实工作职责，规范物业管理企业服务行为，健全物业管理长效机制，提升物业服务水平，着力解决物业和业主的矛盾纠纷，改善居民生活环境。结合我县实际，特制定如下实施意见。

### 一、规范居民住宅小区管理

认真贯彻业主自治原则，严格遵循市场规律，建立业主与物业服务企业双向选择、平等协商的运作机制，根据服务内容和质量合理收费，依法按程序签订服务合同，促进住宅小区管理向社会化、专业化、市场化转变。

（一）新建普通商品房住宅小区。由县住建局牵头，指导成立业主委员会，会同辖区所在社区居委会、业主委员会按照相关程序择优选聘物业管理服务企业，并落实前期物业管理。开发建设单位、前期物业服务企业以

及业主委员会三方应按规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建商品房住宅小区全面实现规范化管理服务。

（二）已入住且实行半物业化管理或自主管理的商品房小区。组建业主委员会后，原则上由辖区所在社区居委会监督业主委员会，选聘物业服务企业进行管理。对规模较小及分布零散的住宅小区，在征得业主委员会同意后，可并入相邻小区实行一家管理、差异服务的管理模式，并受社区居委会的监管。

（三）无物业管理的住宅小区。在业主委员会组建后无法实施专业化管理服务的，由长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）负责管理。对于没有缴纳专项维修资金的，公共部位及公用设施的维修费用，由长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）牵头，全体业主按建筑面积比例承担。长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）要设立物业服务机构，组建物业服务队伍，对暂不具备市场化物业管理条件或无人管理的老旧小区提供以卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修为主要内容的基础性管理服务，发生的费用由业主承担。

（四）老旧小区。结合国家老旧小区改造政策，积极做好老旧小区物业基础设施整治改造工作，改造后的小区逐步引入规范的物业管理，实现老旧小区物业管理“扩面提质”。要针对不同类型的住宅区，分别采取专

业化公司进驻、社区居委会介入、业主自治等多种管理形式，实现物业管理全覆盖。每年每个社区居委会都要打造 1—2 个物业管理示范样板小区，长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）对示范样板小区物业服务予以一定资金奖励。

各类住宅小区实施专业化管理服务后，由业主委员会负责，及时将物业服务合同报县住建局备案。

## **二、规范物业服务企业管理**

（一）加强管理，推进物业服务行业信用体系建设。根据《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《赣州市住宅小区物业管理办法》等法律法规以及《赣州市企业信用行为联合激励与惩戒实施细则》的规定，加强物业服务企业的监督管理，规范物业服务企业经营行为，构建诚实守信的市场环境，促进物业服务行业健康有序发展。县住建局要做好本地注册的物业服务企业，做好辖区内项目负责人信用信息的征集、认定、记分、信用监管及日常管理等工作，做好非本地注册物业服务企业信用信息的征集、认定、信用监管、日常管理及报送等工作。

（二）多方联动，提高物业服务业综合监管能力。规范物业收费行为，县住建局、县市场监督管理局、长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）等部门要督促

物业服务企业在小区醒目位置设立专栏，公开服务内容、质量、收费项目、依据及标准等内容，主动接受业主监督。县市场监督管理局要加强物业服务收费监督检查，及时受理、解决业主关于收费行为方面的投诉，依法查处违规收费行为。

（三）强化合作，化解各类矛盾纠纷。小区业主与业主、业主委员会、物业服务企业之间的各类矛盾纠纷，由社区居委会进行初次调解。对于深层次矛盾纠纷，由长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）牵头，协同有关职能部门协调解决。

（四）加强培训，切实提高物业从业人员素质。县住建局要进一步加强政策法规培训教育，明确业主及业主委员会的权利和义务，提高物业从业人员技能和职业素养，增强物业服务企业守法经营意识和服务意识。定期举办物业管理理论及实践培训班，适时组织各居委会、开发企业、物业服务企业、业主代表赴外地观摩学习物业管理经验，全面提升物业管理水平。

（五）加强督导，规范业主委员会的组建和工作运转。

1. 依法依规组建业主委员会。凡物业管理区房屋出售并交付的建筑物总面积达到百分之五十以上，符合《物业管理条例》规定条件的住宅小区，有关部门应当及时

督促、指导按时召开业主代表大会、成立业主委员会。要根据行政组织和业主自治相结合的原则，按照规定的程序，推进业主委员会建设。住宅小区业主委员会的组成人员，原则上从本物业管理区域内党员、离退休人员、热心公益事业人员中推荐人选，相应业主委员会主任应由业主担任，社区居委会成员符合条件的也可担任业主委员会主任。业主委员会主任（副主任）享受村组干部定补政策，按小组长的定补标准给予补助。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的县人民政府房地产行政主管部门和长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）备案。

2. 加强对业主委员会的监督管理。各相关职能部门要支持业主委员会开展工作，帮助业主委员会解决工作中遇到的困难和问题，充分发挥业主委员会在物业管理中的作用，提高业主委员会在物业管理中的地位。业主大会、业主委员会必须在长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）的指导监督下依法开展工作，业主委员会应当积极配合和支持社区居委会工作，接受其指导和监督，并听取社区居委会的建议，与社区居委会相互协作，配合公安机关共同做好社会治安等相关工作。业主委员会成立前或集体换届（辞职）期间，在过渡期内由长宁镇

人民政府（县城市社区管理委员会）委托社区居委会监督、指导物业服务企业的服务行为。

3. 加强对业主委员会的指导。县物业管理主管部门应当对业主委员会做好业务培训、指导和监督工作，保证其正确行使权利和履行义务。未实行物业管理的住宅小区，由社区居委会组织业主自行管理，提供以共用设施设备维修、保洁、公共秩序维护为主要内容的基础性服务，所发生的费用由业主共同分摊。

#### （六）依法依规，规范物业相关合同管理。

1. 开发建设单位与房屋买受人在签订商品房买卖合同中，须有物业管理的相关条款，约定房屋交付使用后，物业管理的主要内容，管理服务等级及对应的收费标准。

2. 业主委员会成立前，开发建设单位应按照房地产开发和物业管理相分离的原则，由属地物业主管部门负责通过招投标的方式，公开、公平、公正的选聘物业服务企业。

3. 业主与物业服务企业要依据商品房买卖合同，签订前期物业管理服务合同和业主书面承诺遵守临时管理规约，并履行规约。物业服务企业的选聘和解聘由业主共同决定。

4. 业主委员会成立后，应当代表业主与选聘的物业服务企业签订正式物业服务合同，约定各自的权利、义务和责任。

5. 严格依法履行物业服务合同。业主应当根据物业服务合同的约定，交纳物业服务费用。对逾期不交纳物业服务费的，业主委员会要协助物业服务企业进行督促催交；逾期仍不交纳的，物业服务企业可以向人民法院起诉。对物业服务企业违反合同约定的，由业主委员会按合同约定予以处理；双方有争议的，社区居委会应积极调处矛盾纠纷。

#### （七）加强沟通，落实投诉回访、报告机制。

1. 各物业服务企业要加强与业主、使用人、业主委员会的联系和沟通，经常走访，认真听取业主、使用人对物业服务的意见和建议，及时了解业主的需求，对存在的问题及时认真整改；落实信息公开制度，完善投诉回访机制，定期对各项投诉进行分析，不断改进服务方式，完善服务措施，提高服务水平；要积极配合长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）、辖区所在居委会等部门及时处置建筑区划内物业使用与管理中出现的问题。

2. 物业服务企业发现业主或者物业使用人在物业装饰装修、使用过程中有违反国家和省、市、县有关规定

以及临时管理规约、管理规约行为的，应当予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应当在二十四小时内报告业主委员会和有关主管部门。

3. 业主委员会委员应当依法履行法定职责和业主大会授权职责，自觉接受长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）、县住建局等主管部门的指导、监督，建立业主、使用人物业管理信息征集与报告制度，及时倾听业主呼声，收集业主意见，对合理、合法的意见，业主委员会根据职权能够处理的，应当及时处理；无权处理的，应当经由业主大会决议的事项，应在业主大会会议中进行讨论并决议。要主动架起广大业主和业主大会、物业服务企业、相关管理部门沟通的桥梁，并完善物业管理与服务利益诉求机制。

（八）完善标准，提高物业服务的质量和水平。物业服务企业要依据物业服务合同，切实履行职责，提高服务质量，对物业服务合同未明确约定的事宜，要与业主委员会协商确定后实施。县物业管理主管部门要会同长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）、社区居委会监督物业服务企业认真履行合同，按照合同约定提供物业服务。县物业管理主管部门要严格执行物业服务企业信用档案制度，并通过网络、公开栏等方式向社会定期公布物业服务企业的信用信息及信用等级，实现信用



信息资源共享，完善社会监督与服务。对于社会公众投诉不予理睬，已有不良行为记录却不进行整改、企业信用等级较差的及违反国家和省、市有关规定，擅自提高物业服务收费标准、降低服务质量和不规范经营的物业服务企业，坚决予以纠正，情节严重的，将通过媒体进行曝光。

### **三、建立健全物业监管机制**

建立健全“政府推动、部门联动、属地负责、企业服务、业主自治、社会支持”的工作机制，进一步明确各部门职责，各负其责、齐抓共管，形成部门、长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）、物业服务企业、广大业主协调联动、共同推进物业管理工作的强大合力，共同推进我县物业管理工作。

县住建局：负责贯彻执行上级有关物业管理的法律法规，制定我县物业管理工作的规范性文件，做好物业服务企业的信用信息管理，加强房屋专项维修资金、物业管理用房、选聘物业服务企业招投标、物业管理区域的划分、物业服务企业服务行为监管，做好物业管理政策法规宣传培训等工作；协调处理由此产生的矛盾纠纷；指导业主委员会的成立及正常工作。监督管理全县物业项目建筑工程质量；监督管理房屋装饰装修；制定住宅室内装饰装修管理的相关制度和规范性文件以及装

饰装修队伍管理；协助有关职能部门对物业管理区域内违法违规行为的查处。

县供水公司、供电公司：负责做好水、电方面的供应保障工作，积极调解因供水、供电而产生的物业管理纠纷，协调物业区域水、电正常供给；负责新建住宅房屋安装“一户一表”和老住宅区“一户一表”改造，推进水、电部门向业主收取费用的工作，探索水、电、物业管理服务实行一卡通收费。

县城管局：负责物业管理区域内的园林、绿化、环卫等指导监督工作，负责对小区违章搭建、乱开门窗、乱堆乱放、破坏绿化、公建部分建设等方面问题处置，依法查处影响市容市貌、环境污染扰民、油烟、污水乱排乱放等违法违规行为。

县自然资源局：负责出让土地红线内按规划建设办理不动产权证书；对出让土地范围内未按照规划设计要求擅自加层、扩建的违法行为进行查处；对擅自改变建筑外立面效果的行为进行查处；对地下空间擅自改变原设计方案进行施工的行为进行查处。

县生态环境局：负责对物业管理区域内其他相关部门职责外的排污等影响环境保护的相关工作进行监督检查，依法查处环境违法行为；协调处理环保方面的矛盾纠纷。

**县公安局：**负责监督指导物业管理区域内的治安工作；对物业保安实施监督、管理，实行备案制度；建立物业服务企业保安人员培训制度，实行持证上岗；协调处理治安方面的问题和纠纷，指导物业服务企业做好安全防范有关工作；对存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品行为的查处。监督管理产生社会生活噪音、干扰他人正常生活的活动；加强业主委员会印章刻制的管理，加强对印章非法使用行为的打击。

**县市场监督管理局：**负责依法办理物业服务企业的营业执照，严肃查处物业企业的违法违规经营行为；加强对物业服务企业合同的监督管理；落实和完善我县物业服务收费管理制度，对物业服务企业不按规定明码标价、擅自提高收费标准等违法行为予以依法查处；协调处理物业服务工作中因收费问题产生的矛盾纠纷；查处在物业管理区域内擅自从事餐饮经营活动行为；加强对房地产销售广告及物业管理区域内共用部位发布广告内容的监督管理；处理因电梯质量问题引发的矛盾纠纷。

**县发改委：**根据相关法律法规及规范性文件，负责对全县物业服务收费进行管理；做好物业服务收费政策的宣传，解答关于物业服务收费问题的咨询。

**县应急管理局：**负责依法监督指导物业服务单位或产权人履行消防安全职责；及时查处占用或堵塞消防通

道，破坏公共消防设施等消防违法行为；对住宅小区进行消防安全检查，依法查处违反消防管理规定的行为，督促整改火灾隐患。

县信访局：负责牵头处理群发性、突发性的物业管理信访事件。

长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）：负责指导本辖区内业主大会及业主委员会的选举工作，监督业主大会及业主委员会依法履行职责，调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区建设的关系，协调处理小区业主委员会与物业服务企业的关系，及时处理在管理中发生的重大矛盾纠纷和群发性、突发性事件。社区或居委会协助长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）做好物业管理相关工作。

业主委员会：负责召集业主大会、选聘物业服务企业，积极配合和支持社区或居委会的工作；按照物业管理合同规定，监督物业公司履行物业管理应尽义务，维护居民物业管理合法权益；组织居民履行物业管理法律法规、规章制度、管理规约和按时缴纳物业管理费等物业管理应尽义务。

#### **四、建立健全物业服务收费机制**

物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用标准与服务水平相符的原则，物业服务企业应与业主委员会签

订《物业服务合同》约定服务内容、服务标准及收费标准，并实行公开制度，提高物业服务与收费的透明度，主动接受业主监督。

廉租房和经济适用房的物业服务收费实行政府指导价，由县发改部门会同县住建部门确定，并定期公布。县发改部门应当会同县住建部门根据我县实际情况，定期公布物业管理各项服务项目社会平均成本，为业主大会和物业服务企业协商确定物业服务市场价格提供参考，同时要监督物业服务企业全面推行明码标价制度，将收费项目、收费标准和服务内容等在住宅小区向业主进行公示。

物业服务合同签订后，业主必须按合同约定交纳相关费用。业主或使用人未按照物业服务合同约定交纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期交纳；业主或使用人对物业服务企业的收费及服务质量有异议时，业主委员会要做好协调工作。对逾期未交纳物业服务费的，物业服务企业可以向人民法院提起诉讼。业主身份是单位（企业）干部职工的，要带头自觉交纳物业管理服务费；未按合同约定交纳服务费的，单位（企业）应督促其交纳。

## **五、强化工作保障，统筹做好物业管理工作**

（一）加强组织建设。成立县物业管理工作领导小组，负责统筹协调全县的物业管理工作。由县政府分管领导任组长，县住建局、县自然资源局、县城管局、县市场监督管理局、县发改委、县公安局、县应急管理局、县生态环境局、县信访局、县供水公司、县供电公司、长宁镇人民政府（县城市社区管理委员会）等单位分管领导为成员。领导小组下设办公室，由县住建局局长兼任办公室主任，具体负责日常工作和协调物业管理具体事务。由县住建局、县自然资源局、县城管局指定专人成立执法应急处置组，及时处理小区违法违规行为。

（二）加大扶持力度。县财政设立物业管理专项资金，根据对物业企业的考核情况，对考核结果为优秀的物业企业进行表彰与奖励，对物业服务技能竞赛活动给予专项工作经费，鼓励物业企业争创全国示范、省优、市优及县优物业服务项目，对获得全国示范、省优、市优、县优的物业项目，实行以奖代补政策，按照 1:1 比例分别给予 5 万元、4 万元、3 万元、2 万元奖励，以支持一批服务较好的物业服务企业更好更快地发展，提升全县物业服务行业整体水平。

（三）营造良好氛围。各有关部门要采取多种形式，切实加大对《物权法》《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《赣州市住宅小区物业管理办法》《住宅室

内装饰装修管理办法》《业主大会和业主委员会指导规则》等法律法规的宣传力度，引导业主树立正确的物业消费观念，增强企业的服务意识，让业主和社会各界正确认识物业管理，强化物权意识，支持物业管理，为物业管理发展营造良好的社会舆论氛围。

（四）加强监督检查。县住建局、县城管局、县公安局、县市场监督管理局、县应急管理局等部门要按照物业管理的相关规定依法加强对物业管理市场的监督检查力度，对在检查中发现的问题，要及时有效地进行处理。在出现争议时，县住建局要会同其他有关部门按照有关规定进行处理，确保全县物业管理工作健康有序地开展。

（五）加强责任追究。各有关部门要按照各自的职责分工，各司其职、各负其责、密切配合，共同做好物业管理的日常工作。对在工作中不认真履行部门职责、行政不作为或在工作中玩忽职守的单位和个人，将严格按有关规定进行责任追究。

其他乡（镇）涉及居民小区物业管理参照本意见执行。

2019 年 11 月 2 日