

南通市海门区物业管理工作领导小组办公室

关于《关于进一步加强全区社区物业管理工作的意见（征求意见稿）》向社会公开征求意见的公告

为进一步加强全区社区物业管理工作，理顺管理体制，优化运作机制，营造良好居住环境，海门区物业管理工作领导小组办公室起草了《关于进一步加强全区社区物业管理工作的意见（征求意见稿）》，现向社会公开征求意见。公众可通过以下途径和方式提出反馈意见：

一、通过信函方式将意见寄至：南通市海门区北京中路 588 号南通市海门区住房和城乡建设局物业管理科，邮编 226100，并在信封上注明“加强全区社区物业管理工作征求意见”。

二、通过电子邮件方式发送至：wyk82267011@126.com。

意见反馈截止日期为 2021 年 7 月 28 日。

附件：关于进一步加强全区社区物业管理工作的意见（征求意见稿）

南通市海门区物业管理工作领导小组办公室

2021 年 7 月 12 日

关于进一步加强全区社区物业管理工作的意见

(征求意见稿)

为进一步加强社区物业管理工作，理顺管理体制，优化运作机制，营造良好居住环境，根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《南通市住宅物业管理条例》以及《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）等法律法规和规定，结合我区实际，制定本意见。

一、健全物业运行机制，融入基层社会治理体系

坚持和加强党对社区物业管理工作的全面领导。推动业主委员会、物业服务企业、物业管理委员会成立党组织，探索试行物业项目负责人、业主委员会成员中的党员与社区班子成员“双向进入、交叉任职”，构建党建引领下的社区居民委员会、业主委员会（或物业管理委员会）、物业服务企业协调运行机制。

二、明确工作职责边界，建立全区社区物业管理工作体制

按照“属地负责、行业监督、部门联动、业主自治”的原则，进一步明确职责分工，构建区政府物业管理领导小组统一领导、各区（镇、街道）政府属地负责、居委会具体落实、区住建局行业监督、相关职能部门各司其职、业主委员会主动参与的全区社区物业管理工作体制，有效发挥属地政府、职能部门、社区基层组织和业主自治组织的作用，全面推进社区物业管理工作。强

化行业监管，明确部门的行政执法职责清单，建立执法部门常态化巡查机制，对侵害业主合法权益的行为实施联合惩戒。

1. 区政府成立物业管理领导小组：由区分管领导任组长，区政府办、纪委监委、发改委、民政、财政、住建、城管、卫健委、生态环境、市场监管、信访、自然资源和规划、公安、消防等部门和各区（镇、街道）政府领导组成的物业管理领导小组，统一领导全区社区物业管理工作。领导小组下设办公室，办公室设在住建局。明确将社区物业管理（含商品房小区、拆迁安置房小区和老旧小区等物业形态）纳入现代服务业发展规划、社区建设和社会治理体系。负责制定相关政策，分解目标任务，界定职责分工，建立每季度召开的联席会议制度，完善部门联动管理机制，协调处理突出问题，推动各级、各单位提高社区物业服务和管理水平。

2. 住建局：负责全区物业管理活动的统一监督管理工作。具体为：（1）会同发改委制订行业管理制度、行业服务等级标准。（2）监督物业管理招投标活动和物业管理委托协议的签订。（3）负责物业保修金和住宅专项维修资金的监督与管理。（4）参与物业管理项目的综合验收和物业的承接查验。（5）负责人防工程使用和维护管理的监管。（6）组织开展全区物业管理的检查考核工作，加强物业管理企业经营活动的监督检查，依法查处物业管理活动中的违法、违规行为。

3. 各区（镇、街道）政府：负责辖区内的社区物业管理的指

导、协调和监督工作。具体为：（1）建立社区物业管理的工作机构，将社区物业管理工作纳入社区工作的重要内容，融入基层社会治理体系，强化社区物业管理工作的组织领导，指导监督辖区内物业服务企业开展规范服务。（2）牵头组织业主大会召开和业主委员会选举，备案业主委员会选举结果，指导和监督业主大会、业主委员会日常管理运作。（3）负责物业管理委员会的成立和日常工作运作。（4）负责拆迁安置小区物业管理工作和老小区的物业管理工作。（5）建立健全社区党组织、社区居委会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，发挥社区党组织在基层社会治理中的领导作用。（6）建立物业管理矛盾投诉调解机制，受理和协调辖区内社区物业管理方面的矛盾投诉问题。（7）参与辖区物业招投标、物业管理区域划分，协助续筹和审核物业保修金和住宅专项维修资金使用情况，检查考评物业服务质量，监管物业管理交接等工作。（8）负责非法设置户外广告行为的查处和处罚。

4. 社区（村）民委员会：负责协助各区（镇、街道）政府做好社区物业管理的具体工作。

5. 自然资源和规划局：负责审查社区物业管理及配套服务用房规划。

6. 城管局：负责对小区毁绿、违章建设、饲养家禽影响环境卫生、在非承重外墙上开门窗行为的查处和治理。负责做好社区生活垃圾和建筑装潢垃圾的定点转运和处置工作。监督指导物业

服务企业做好垃圾收集、分类和管理工作。

7. 公安局：负责居民小区外来人口、物业保安人员、房屋出租、文明养犬、小区监控技防系统的监管，指导物业服务企业做好小区内停车管理工作。

8. 财政局：负责落实海门街道管理区域内拆迁安置小区和老小区物业管理的补助资金。

9. 市监局：负责物业收费的管理和监督工作。负责物业区域内电梯等特种设备的安全监察，负责特种设备安装、改造、维修和使用中违规行为的查处；配合城管局对住宅或车棚（库）（办公）场所无前置条件的无证经营进行治理和查处。

10. 生态环境局：负责住宅小区内污染源的审批和监督管理，环保违法违规行为的查处，环保投诉和纠纷的调查处理。

11. 发改委：负责制定与行业等级标准对应的普通住宅前期物业服务收费标准，参与招标投标价格行为及履行合同的监督和管理。指导小区安装汽车充电桩，依法治理小区电线私拉乱接中破坏公共电力设施的行为。

12. 消防救援大队：负责小区消防安全检查，依法查处违反消防管理规定行为。

13. 区域治理现代化指挥中心：健全 12345 热线投诉转办机制，精准派单提高投诉处置效能，加强物业管理调解组织建设，发挥网格员作用，促进物业管理矛盾纠纷化解在基层。

14. 文明办：负责督查、指导小区文明创建工作。

15. 纪委监委：负责对区（镇、街道）政府、社区居委会以及相关部门和单位的履职行为进行监督。

16. 受聘的物业服务企业：按照服务标准及合同的约定做好具体服务工作。

17. 供水、供电、供气、供热、有线电视、通信网络等专业部门：负责物业管理区域内相关管线和设施设备的管理和维护。

三、物业服务因地制宜，合理确定社区住宅物业的管理模式

社区物业管理实行等级有偿服务和基础性有偿服务，根据小区建筑规模、设施配套、周边环境以及居民需求、业主意愿等情况合理确定住宅小区的管理服务模式和组织形式，以实现社区物业管理服务全覆盖。社区物业服务收费分别实行政府指导价和市场调节价。

1. 新建商品房住宅小区全面推行市场化物业服务。在建未销售前，由开发建设单位通过招标或协议方式选聘物业服务企业落实前期物业服务；已建成交付但业主委员会尚未成立的，继续实施前期物业服务；已建成交付且业主委员会成立的，开发建设单位、前期物业服务企业以及业主委员会三方按规定做好物业服务企业续聘、新聘或业主自治管理的转换衔接工作。

2. 拆迁安置小区、老小区实行区（镇、街道）属地化管理。拆迁安置小区在建未交付前，由开发建设单位负责物业服务；建成交付后，由属地政府负责物业管理。老小区由属地政府落实基础性物业管理，公共基础设施维护由属地政府组织实施，费用在

城市基础设施维护费预算中列支。拆迁安置小区、老小区视条件成熟程度，逐步推行市场化物业服务，可以引入国有物业服务企业参与管理。

四、多措并举强化措施，突出抓好规范物业管理的关键环节

1. 完善物业配套设施建设。开发建设单位应严格遵循规划设计方案，按照配套完善、环境优美、交通安全等要求进行建设。新建住宅项目应按照项目总建设面积的4%，且不少于100平方米的标准，无偿提供物业管理服务用房，并应与新建项目主体工程同步设计、同步验收。配建社区用房要满足“相对集中、满足需求、便于管理”的条件。开发建设单位应强化智能化设施的规划设计，实行“一卡通”智能系统。住建部门应按批准的修建性详细规划，加强房屋质量、市政配套设施等方案审查、施工过程及竣工验收的监管。公安技防部门应加强技防系统初步设计方案、施工过程及竣工验收的监管。人防管理部门应当加强人防工程防空地下室防护方面的设计审查、施工过程、竣工验收备案和地下人防工程使用的监管。

2. 强化物业服务行业监管。实行市场准入制度。完善物业管理招标投标管理办法，健全物业服务信用评价体系，建立物业服务企业信誉档案；落实物业服务企业主体责任，建立物业服务信息公开公示制度，建立健全物业服务规范与质量考核体系，实行“红黑榜”制度。健全物业服务履约保证金制度，物业服务履约保证金由中标的物业服务企业支付，汇入物业管理行政主管部门指定账

户集中管理，标准为：项目规划总建筑面积在 10 万平方米以下的每平方米 0.80 元，10 万平方米以上的每增加 1 万平方米增加 0.5 万元。主要用于前期物业服务企业非正常撤出后遗留问题的处理交纳物业服务履约保证金；加强前期物业服务企业承接查验制度，前期物业服务企业承接物业时，应当对物业服务区域内物业服务用房和物业共有部位、共用设施设备等数量和质量进行查验，并按规定办理备案手续。完善物业服务企业退出机制，对物业服务企业中途退出或终止服务的，应提前三个月向业主公示，同时监督其依法移交物管用房、剩余经费和相关资料，并做好备案登记；对暂时难以落实新物业服务企业的，由所在区（镇、街道）人民政府指导社区居委会和业主委员会组织临时物业服务管理。落实街道社区属地管理职责，优化机构设置和人员配备，建立健全居住社区综合治理工作制度、物业管理工作机制、群众反映问题的受理处置机制，依法依规监督业主委员会、物业服务企业和物业管理委员会履行职责。

3. 提升业主自治能力。业主通过业主大会和业主委员会对物业实施自治管理。业主大会、业主委员会应当依法维护在物业管理活动中的权利，充分履行义务。所在区（镇、街道）政府应当切实加强指导监督，规范业主自治组织建设，充分发挥社区居委会和基层党组织作用；区（镇、街道）政府应当在物业管理区域内，已交付的专用部分面积超过建筑物总面积 50%以上时，指导和监督业主大会和业主委员会的召开和成立，把好业主委员会选

举程序关和人选关，符合条件的社区居委会成员可通过选举加入所属小区的业主委员会；加强业主委员会成员综合业务知识培训，提高依法履行职责能力；健全民主管理监督机制，指导业主大会制定议事规则和管理规约，完善小区重大事项的公开公示制度。

4. 规范物业服务收费机制。切实加强行政监管，区价格主管部门要会同物业行政主管部门完善物业服务定价成本调查制度，按照“公平合理、质价相符”的原则，确定普通住宅前期物业服务收费标准，强化物业服务企业收费经营活动的监管，规范物业服务企业的收费行为；对违反规定的收费行为，区市监部门依法及时进行查处。注重完善合同约束，开发建设单位在物业销售前，应通过招标或协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业，实施前期物业服务。开发建设单位与房屋买受人签订商品房销售合同应约定前期物业服务内容和收费标准的相关条款，商品房竣工交付时，受聘的物业服务企业应与买受人签订物业服务合同；业主委员会代表业主与物业服务企业签订物业服务合同，要明确各自的权利、义务和责任。因开发建设遗留问题或物业服务质量引起的矛盾纠纷，住建部门和区（镇、街道）政府要督促相关责任单位及时妥善处理。业主应当根据物业服务合同的约定交纳物业服务费用，物业竣工但尚未出售或者未交付给买受人的，物业服务费用由建设单位全额交纳；房屋买卖过程中，业主应该在申请转移登记前清缴陈欠物业服务费。对拒缴、欠缴物业服务费的，区

(镇、街道)政府与业主委员会要协助物业服务企业督促催缴。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规规定提供服务,经书面催交,业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费,物业服务企业可以向法院提起诉讼。

5. 强化物业管理工作考评。对小区物业服务企业(含商品房、安置房、老旧小区,不含直管公房、单位自管房)的考核由各区(镇、街道)政府负责,每月考核一次。各区(镇、街道)政府可以自订、细化小区考核办法,采用百分制。结果汇总后报区物业管理领导小组办公室。区物业管理领导小组办公室每季度在区(镇、街道)政府考核基础上抽查或有针对性的考评各区(镇、街道)物业小区,全年形成全覆盖。考评结果作为区政府考核区(镇、街道)政府物业管理工作的依据之一,作为各物业服务企业创优达标评比的依据。各区(镇、街道)政府要将社区物业管理工作作为重点工作,纳入年度目标管理考核。区物业管理领导小组从组织机构、规章制度、管理实效三方面每季度对各区(镇、街道)政府进行考核,考核结果与年终绩效考核挂钩。

五、落实保障营造氛围,不断推进社区物业管理的长效化

1. 加强组织领导,健全工作机构。各区(镇、街道)政府应设立相应物业管理机构,配备相应工作人员,指派一名副镇长(副主任)牵头负责。各区(镇、街道)政府应成立物业管理办公室,区(镇、街道)主要领导兼任物业管理办公室主任,并组建矛盾投诉调解站,配备专职人员,协调处理辖区内物业服务中的纠纷。

2. 加强政策扶持，促进行业发展。研究制订拆迁安置小区、老小区物业管理考核奖励办法，根据属地政府物业管理服务工作完成情况予以奖励。积极扶持管理理念先进、有品牌、有信誉的物业服务企业，引导物业服务企业规模化、规范化发展。

3. 加强宣传教育，营造良好氛围。各有关部门和新闻媒体要采取多种形式，加强社区物业管理宣传力度，宣传相关法律法规，引导广大业主树立物业服务的消费观念，支持参与物业管理活动，自觉维护公共秩序，营造全社会齐抓共管的良好氛围。

本《意见》自颁布之日起执行，以前我区已制定的有关物业管理方面的规定凡与本《意见》不一致的，以本《意见》为准。