石府办发〔2020〕1号

石城县人民政府办公室关于

进一步加强城乡物业管理工作的实施意见

各乡（镇）人民政府，县城市社区管委会，县政府各部门，县直、驻县各单位：

为深入推进城乡环境整治和文明卫生城市常态化建设，进一步加强城乡物业管理，营造良好的居住生活环境，根据《物权法》《江西省物业管理条例》《赣州市住宅小区物业管理办法》等法律法规规章规定，结合县情实际，提出以下实施意见。

一、指导原则和目标要求

（一）指导原则

按照“重心下移、权责统一、属地管理、规范操作”的总体原则，通过推进物业管理工作重心下移，逐步建立符合县情实际的物业管理体制，以科学的物业管理手段、完善的物业责任体系、高效的执法工作运行机制，推动全县物业服务行业健康快速发展。

（二）总体要求

坚持以“物业主管部门行业指导、职能部门分工负责、属地管理为主体”的总体要求，加强对物业管理工作的部署、检查和考核，进一步明确管理职能、责任分工，健全综合管理体系、运行机制。

二、明确职责，齐抓共管

建立“县、乡镇（城市社区管委会）、村居（社区）”三级物业管理体系，健全住宅小区综合管理运行机制。有关部门和单位按照各自职责，加强对物业管理区域的建设及管理运行的监督检查，依法查处物业管理违法违规行为，逐步形成齐抓共管的工作合力。

县住建局全面负责辖区内物业管理活动的监督管理工作；指导乡镇（城市社区管委会）、各村居（社区）委会的物业管理工作；指导本辖区内业主大会成立及备案工作；建立县物业管理联席会议制度和投诉受理制度，协调处理辖区内重大物业矛盾纠纷；加强对县城市社区管委会物业管理工作人员和业主委员会成员的培训；指导县城市社区管委会解决物业服务企业退出和交接过程中出现的重大问题；负责加强对房屋质量的监督管理，协调处理因房屋质量问题引发的矛盾纠纷；负责引导新建商品房项目建立电梯智能卡管理系统，引导现有商品房住宅小区实行电梯智能卡管理。

县自然资源局负责新建项目的统一规划，按要求配置物业管理用房、社区办公用房、体育设施、公共活动场馆、电动车停车棚、电动两轮车充电桩、电动汽车充电桩等公共配套设施；协调解决社区物业管理中涉及的规划问题；负责协助物业行政主管部门、县城市社区管委会核实业主身份信息；协助调处共有部分权属的矛盾纠纷等工作。

县城管局负责对小区违法违规搭（拆、改）建筑物和乱设摊点经营、乱设墙体（户外）广告、占用公共部位、破坏绿地等行为进行监管和查处；督促检查物业服务企业对市容环境卫生管理工作的落实情况；督促新建小区垃圾中转站按要求建设到位；负责小区生活垃圾的统一收集和及时清运；对社区管理服务用房、物业管理用房挪作他用等违法行为的查处等工作。

县生态环境局负责对小区内违规排放、产生的气体污染、噪声污染（经营性）等行为进行依法查处、整治。

县财政局负责制定老旧小区改造专项资金和物业管理扶持资金的具体管理办法及资金的筹集和核拨等工作。

县公安局负责指导物业服务企业落实人防、物防、技防管理；依法查处物业管理区域内乱拉电线充电、燃放烟花爆竹、违规饲养宠物等影响公共安全、公共秩序的违法行为。

县交警大队负责依法查处开放式小区车辆乱停乱放等交通违法行为；依法查处小区内噪声扰民行为；指导物业企业做好物业管理区域内车辆停放管理；协调处理物业管理区域内停车引发的矛盾纠纷等工作。

县应急管理局负责指导物业服务企业或业主委员会落实消防安全管理措施；定期对物业管理区域内消防设施和消防工作进行检查指导；依法查处占用消防通道、破坏消防设施等行为。

县发改委负责实行政府定价和政府指导价的物业服务收费标准核定，会同县住建部门加强对物业服务收费明码标价的管理；加强物业服务收费价格监测，建立健全预警防范机制；配合县市场监管部门协调处理物业服务收费引发的矛盾纠纷。

县市场监管局负责物业服务收费的监督和管理，依法查处物业服务企业违法违规收费行为等；负责电梯安装、使用的安全监察；督促物业服务企业落实电梯安全主体责任；依法查处电梯安装使用的违法违规行为；对住宅改变为经营性用房、申请人未能提交利害关系人签字同意并经所在地村居（社区）委会盖章确认书面材料的，不予核发营业执照；对于在物业管理区域内未取得营业执照擅自从事经营活动等违法行为，依照相关规定进行查处；履行对物业合同纠纷的调处和仲裁职责。

县民政局负责指导乡镇（城市社区管委会）督促所辖村居（社区）委会落实物业管理职责，做好社区管理服务用房的移交和管理工作，对社区管理服务用房使用情况进行监督等。

县供水、供电、供气、通信等部门负责物业管理区域内相应设施的管理和维护工作。

县人民银行负责将物业管理信用信息纳入社会征信管理体系，逐步将经法院判决确认属物业服务企业不履行物业服务合同、业主恶意拖欠物业服务费等失信行为，依照相关法律法规规章规定纳入人民银行征信系统。

县人民法院负责对物业管理纠纷、物业管理费缴交纠纷等民事诉讼或当事人申请支付令诉求事项提供好法律服务，积极支持并依法及时调解、裁决、执行。

县城市社区管委会负责配合主管部门对物业管理活动进行监督管理；具体负责组织和参与小区业主大会成立和业主委员会选举工作，协调物业管理与社区管理、社区服务之间的关系；指导、监督业主大会和业主委员会日常工作;协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；对业主大会、业主委员会做出违反法律法规的决定，责令限期改正或予以撤销，并通告全体业主;组织召开乡镇物业管理联席会议；协调处理物业管理信访投诉和矛盾纠纷等；负责辖区新建商品房项目在房屋出售并交付的建筑物总面积达到百分之五十以上、接到开发建设单位或十名以上业主提出召开首次业主大会的书面申请报告之日起六十日内，组建完成业主大会筹备组，筹备组组长由物业所在地的城市社区管委会代表担任，筹备组应当自成立之日起九十日内，组织召开首次业主大会会议；监督指导首次小区业主大会表决选聘物业服务企业进行小区专业的物业管理服务事项;负责业主大会会议决定、管理规约、议事规则以及业主委员会成员名单等备案工作；依法监督及时做好业主大会、业主委员会的换届工作；监督业主大会、业主委员会依法履行职责等。

各村居（社区）委会协助县城市社区管委会开展所在村居（社区）物业管理相关工作；负责指导和监督辖区业主大会和业主委员会；协调处理辖区业主与业主之间、业主与业主委员会之间、业主与物业服务企业之间的矛盾纠纷；接受辖区物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决辖区物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；负责辖区内无物业管理小区的日常管理工作；负责指导辖区业主、物业服务企业、业主委员会、物业使用人等各方当事人，对所在小区物业费缴交的矛盾纠纷通过协商、调解、诉讼等方式进行解决等。

三、创新机制，注重实效

（一）建立“县、乡镇（城市社区管委会），村居（社区）”三级物业管理机制

成立县社区物业管理工作领导小组，县政府分管领导任组长，县住建局主要负责同志任副组长，有关部门、单位和各乡镇人民政府负责人为成员，综合协调调度全县社区物业管理工作；领导小组下设办公室于县住建局，负责全县物业管理行业的指导监督和调度考核等工作；县城市社区管委会应把所辖社区的物业管理做为社会管理的重要内容，成立物业管理机构，落实专门人员，明确责任分工；村居（社区）委会应把物业管理工作纳入社区重点工作来抓，在县民政局、县城市社区管委会的指导下做好本辖区物业管理的具体工作。

（二）建立“县、乡镇（城市社区管委会）、村居（社区）”三级物业管理联席会议制度

1.县物业管理联席会议，由县政府分管领导负责召集，县住建局、县自然资源局、县城管局、县财政局、县公安局、县交警大队、县法院、县司法局、县应急管理局、县发改委、县市场监管局、县民政局和县供水、供电、供气、通信等单位负责人参加，依据相关法律法规规章规定对全县物业管理重大问题进行指导、协调、审议和决策。

2.乡镇物业管理联席会议，由县城市社区管委会根据物业管理工作实际，组织相关部门单位、社会组织（机构）、村居（社区）委会、开发建设单位、物业服务企业、业主委员会或者业主代表大会等召开，协调处理区域内物业管理问题。

3.村居（社区）委会物业管理联席会议，由所在村居（社区）委会根据物业管理工作实际，组织相关部门单位、社会组织（机构）、开发建设单位、物业服务企业、业主委员会或者业主代表大会等召开，协调处理区域内物业管理问题。

（三）规范前期物业管理招投标活动

前期物业管理原则上必须实行公开招标方式确定物业服务企业，禁止开发商直接指定物业服务企业；采取邀请招标方式的，开发建设单位应当向3个以上物业服务企业且包含物业行政主管部门所推荐的业绩良好的物业服务企业发出投标邀请书参加投标；开发建设单位通过公开招标投标方式选聘前期物业服务企业，但投标企业少于3个或者物业管理区域的总建筑面积小于三万平方米的，经县住建行政主管部门批准，开发建设单位可以采取协议方式择优选聘具有相应资质的前期物业服务企业。

对在物业管理经营活动中，物业服务企业曾因存在严重失信行为的或在招投标活动前两年内被物业行政主管部门依据《赣州市物业服务企业信用信息管理办法（试行）》《赣州市物业服务企业信用记分标准（试行）》信用记分为80分以下（含80分），被物业行政主管部门列入失信名单后的物业服务企业在两年内禁止该企业参加物业项目招投标、承接新项目。

（四）建立物业管理委员会、业主委员会岗前培训制度

县住建局负责指导全县物业管理的培训与宣传工作；县物业管理主管部门应定期对县城市社区管委会开展物业管理政策法规等培训；县城市社区管委会在社区物业管理委员会成立和筹备首次业主大会会议、业主委员会换届改选前，应当对其成员及候选人进行物业管理政策法规等培训。

（五）建立社区物业管理诚信体系

县城市社区管委会应建立社区物业管理诚信体系，协助所在地物业管理主管部门开展物业服务企业、项目负责人信用信息的征集、核查工作，建立社区业主诚信档案，并向人民银行征信系统推送个人诚信信息。对业主欠缴物业服务费用、公共水电分摊费用的，业主委员会、物业服务企业可通过上门催缴、在物业管理区域内显著位置公示等形式，督促其限期缴纳;对故意欠费的公职人员，物业服务企业可将欠费情况书面向县城市社区管委会报告，由县城市社区管委会确认后书面函告所在单位予以催缴告知；对逾期不缴纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼。

四、严格考核，兑现奖惩

（一）物业管理工作纳入县年度目标管理（绩效）考评

各乡镇、县城市社区管委会、有关部门和单位物业管理工作纳入县年度目标管理（绩效）考评；对在物业管理工作考核或综合评定为不合格的，取消其年度评先评优资格。

（二）建立考核奖惩制度，落实人员经费保障

切实加强社区物业管理机构建设，确保社区物业管理工作有机构、有人员负责；县社区物业管理工作领导小组负责设立、评选年度物业管理工作成绩突出的单位和个人、优秀村居（社区）委会、优秀物业服务企业、优秀物业服务企业经理、优秀物业小区主管、优秀小区业主委员会等奖项若干名，对每个获奖单位或组织给予人民币5万—30万元、每个获奖个人给予人民币1000—3000元的奖励表彰，所需奖励资金由县财政从物业管理专项资金中予以安排；为社区物业管理机构核拨相应的工作经费和人员经费，以加强社区物业管理力量。

（三）建立物业服务项目考核制度

坚持日常巡查和年度考核相结合，一是建立物业管理项目每双月定期小区环境卫生巡查制度，并及时通报巡查排名情况，督促问题事项整改落实到位；二是建立健全“双随机”抽查机制，制定随机抽查事项清单，合理确定抽查的比例和频次，突出日常考核。对业主投诉多、满意度低的物业项目纳入重点监管对象；对连续两年企业信用不合格，或因物业服务企业原因造成信访量大、结案率低、不履行合同规定义务的，县住建局可向其所在业主委员会提出不再继续聘用该物业服务企业的书面建议。

（四）营造良好的舆论氛围

各乡镇、县城市社区管委会、各部门和单位应通过各类新闻媒体，采取多种形式，广泛宣传物业管理相关法律法规规章规定，加强正面舆论宣传，让广大居民群众和社会各界人士充分了解政策，强化物权意识和责任意识，树立物业管理的服务消费观念，引导业主支持和主动参与物业管理活动，自觉遵守物业管理法律法规和管理规约，推动全县社区物业管理水平的不断提升。

石城县人民政府办公室

2020年1月10日