

关于进一步加强物业服务管理工作的 实施意见（试行）

（征求意见稿）

为进一步加强盱眙县物业管理工作，全面提升物业服务质量和水平，根据《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《淮安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）等相关规定，结合盱眙实际情况，制定本意见。

一、基本原则

坚持“党建引领、重心下移、属地管理”的原则，建立县政府主导、县部门督查指导、属地镇街考核管理、社区村居联动的物业管理机制。

二、工作要求

（一）推进物业管理工作改革创新

1.物业管理权下移。镇街对物业管理工作负总责，社区村居具体抓好本辖区内物业管理工作；镇街负责督查推动辖区内业委会、物管会开展好物业管理工作，并负责处理好物业管理工作中的各类矛盾纠纷。

2.物业考核权下移。镇街根据实际，参照《盱眙县物业管理考评办法（试行）》制定辖区内考核办法，落实辖区内住宅小区物业管理考核工作和物业行业诚信体系要求，业主大会或代行业

主大会权力的主体可以将考核及信用等情况作为物业企业进出的重要依据。

3.维修资金使用权下移。镇街负责辖区内住宅小区维修资金使用审核及过程监管，督促使用主体按照《盱眙县住宅专项维修资金使用管理细则（试行）》要求规范使用。

（二）鼓励优质企业进驻物管领域

1.加强优质物业企业培育。建立优质物业企业“白名单”，将人员配备齐、服务管理佳、物业费收取率高、建设投入多、安全管控好、信用考核优等物业企业纳入“白名单”管理体系，实行季度动态更新。

2.支持优质物业承接托管住宅小区。支持各类优质物业企业承接托管住宅小区，包括国有、民营等类型企业，重点支持老旧小区、保障房小区等民生项目；加大建设投入力度，不断完善小区充电桩、停车场、消防设施、道路管网等基础设施建设，探索多元化运营模式。

（三）建立物业企业准入退出机制

1.完善物业企业考核体系。落实周检查、月通报、季考核、年总结考核机制，结合淮安市信用信息共享服务平台，镇街按季度公示住宅小区与物业企业排名“红黑榜”，累计三次被列入“黑榜”的物业企业，由镇街督促业主大会或代行业主大会权力的主体依据物业服务合同清退。

2.严格企业准入退出管理。开发单位、业委会依法合理设置招标评审条件，对参与投标物业企业的评审标准建议参考“白名单”条件。严格限制服务差、信用评价低的物业企业参与投标。对不履行职责、安全隐患多、信访投诉率高的物业企业，责令其限期整改，对拒不整改且年内累计达3次及以上的，由镇街督促业主大会或代行业主大会权力的主体依据合同启动清退程序。

（四）推动物业管理规范化

1.水电气直管专营。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，并由专营单位落实日常养护。专营单位需加快推进“一户一表”改造全覆盖，并向最终用户收取费用，可签订合同委托物业企业代收，未签订委托合同的，则不得向物业企业托收。

2.推行信托制物管模式。开展信托管理模式试点，业委会（物管会）或社区建立专有银行账户，建立以街道、社区、业委会、物业公司、银行等多方监管账户体系。物业企业按照合同约定做好公共区域服务并收取额定管理酬金，建立以信任和忠诚为基础的长期稳定合作关系，推动小区物业管理正向循环。

三、工作措施

（一）积极推进物管会全覆盖。对暂不具备成立业委会的住宅小区，镇街应积极推动住宅小区成立物管会，代行业主的决定和决议、调解物业纠纷等工作，对物业企业进行监督，对业主违规违约行为进行劝阻；镇街督促小区内机关企事业单位工作人员

带头缴纳物业费，对无正当理由拒不缴纳物业费的移交相关部门督办。

（二）“党建引领”进小区。坚持把党建工作作为贯穿物业管理工作的主线，推动业委会、物业服务企业成立党组织，鼓励党员干部积极参与业委会或物管会工作，建立党建引领下的社区居民委员会、业委会、物管会、物业服务企业等协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

（三）推动智慧物业建设。开发建设管理智能化、收费系统化、考核标准化的管理信息平台；建立电梯、消防维保甄选信息库；建立停车、充电设施、人防、消防等一张网，提高政府监管效率；完善住宅专项维修资金管理系统，加快推进阳光物业智慧管理服务系统建设，为业主提供线上报修、物业投诉、投票选举、公共设施管理、停车管理等智能化服务。

（四）推动综合执法进小区。积极推动综合执法进小区工作，各镇街设立小区综合执法工作站，统筹有关部门执法力量，主动发现、快速处置物业管理中各类违法违规行为，劝阻制止无效的，及时向相关部门报告处置。

（五）提高物业费收缴率。积极倡导降低空置房收费标准，推行业主物业费缴纳公开制，鼓励物业服务企业通过奖励方式提高物业费收缴率。

（六）加快推进老旧小区改造。通过积极申请专项债、国债等方式筹措资金，加快推进老旧小区改造工作，鼓励老旧小区加

装电梯，因地制宜确定改造内容和标准，把好工程质量关，最大限度满足群众需求。各镇街利用“互联网+协商共建”等线上线下手段，促进居民广泛参与改造项目。

（七）落实财政资金奖补。县财政每年预算 300 万元，对镇街物业管理工作予以资金奖补。奖补资金由县住建局会同相关部门依据年度考核情况，拟定分配方案，经县分管领导审定后发放。奖补资金主要用于物业管理工作经费以及对优秀物业服务企业奖励等，由财政局纳入年度财政预算。

四、职责分工

各镇街（社区）：镇街负责住宅小区（含商业区）物业管理工作，承担属地责任，负责落实好“三权”下移工作。参与住宅小区承接查验；负责组织、指导小区业委会和物管会的组建；负责处置物业管理、维修资金使用、老旧小区改造等各类矛盾纠纷；负责住宅小区物业企业交接、提前解除物业合同和无物业小区的日常管理；做好住宅小区安全工作。各社区（村居）具体负责本辖区内物业管理相关工作。

县住建局：负责对镇街物业管理工作考核通报；负责住宅专项维修资金的归集、监督管理工作；督查指导镇街物业服务管理工作；备案住宅小区承接查验资料；负责对住宅小区侵占公共绿地、违章建设、违规装修、非法设置户外广告等行为依法进行查处；监督指导物业企业做好垃圾收集、分类和管理工作。

县发改委：健全物业服务收费监督管理机制，做好住宅小区物业收费标准调整调节和宣传解释工作，受理物业费价格咨询；负责监督检查物业服务区域人防工程建设管理和使用。

县市场监管局：督促物业服务企业落实物业管理区域内电梯使用单位的安全管理、电梯的维护保养、检测检验等主体责任，对电梯使用、维保、检测检验单位进行监督检查；对物业服务收费价格公示执行情况进行监督检查。

县应急管理局：督促物业服务企业完善安全生产与应急管理组织机构，健全制度机制，化解安全风险。

县消防救援大队：指导物业服务企业选聘有资质的维保单位对消防设施进行维护保养；依法查处物业服务企业不履行消防安全职责行为及物业管理区域内的占用、堵塞、封闭疏散通道、高层建筑电动自行车充电等消防违法行为。

县财政局：负责落实物业管理经费和奖补资金的预算安排，配合住建部门做好维修资金监管。

县公安局：指导督促物业服务企业加强人防、物防、技防建设和小区公共安全、公共秩序的管理；指导物业服务企业做好物业管理区域停车位、行车路线划定、交通标线设置等工作。

县司法局：负责指导建立物业服务纠纷人民调解委员会，指导开展物业纠纷调解工作和业务培训；健全各项规章制度，选聘、培训调解人员；对物业纠纷人民调解组织及调解员进行考核。

县自然资源和规划局：按照国家有关法律法规，在不动产登

记时明确物业管理用房的权属；负责解决老旧小区停车难的规划问题；负责审批老旧小区改造规划许可工作；商品房初始登记时，应当查验维修资金缴纳情况，未全额缴纳的不予办理不动产总证；二手房交易时，对未缴纳首期住宅专项维修资金的房屋进行限制抵押、交易和过户等。

县生态环境局：负责对小区内商业经营场所和营业性文化娱乐场所固定设备（高音喇叭除外）产生的噪声进行调查处理；必要时，对排放油烟的餐饮服务业经营者需配合进行油烟监测。

县各物业企业：加快企业转型，积极承接住宅小区物业管理工作，主动与第三方头部企业合作，打造智能化停车、充电设施、人防、消防一张网，拓展多元化经营业态经营模式，加强队伍建设和人才培养、人才引进。

供水、供电、供气、通信等公共服务监管部门：按规划设计要求，做好设施设备日常管理、维修和养护。

五、保障措施

（一）加强组织领导。成立以县政府分管领导为组长，县住建、发改、市场监管、消防、公安、镇街等有关单位负责人为成员的县物业管理工作专班，不定期召开专题会议，研究解决物业管理工作中出现的难点堵点问题。各镇街也要相应成立工作专班，党政一把手负总责，分管负责人具体抓，社区村居党组织书记为所在辖区第一责任人，落实好社区管小区，安排专人负责物业管理工作。

(二)严格督查考核。县住建部门会同县效能 101 中心加强对住宅小区物业管理工作的日常督查通报,把镇街物业管理工作纳入县长效管理考核。强化督查考核结果应用,对长期处于落后状态的将视其情节给予相关人员问责处理。

(三)强化宣传引导。县相关部门多途径、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。县国企平台公司和各镇街社区要加强对物业管理从业人员法律法规及业务培训。

本意见自印发之日起实施,前期相关文件予以废止。