附件

关于进一步加强物业管理工作的意见

（征求意见稿）

为进一步推动物业行业规范经营，全面提升物业服务质量和水平，营造温馨、和谐的生活环境，促进我市物业行业持续健康发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》（国务院令第698号）和《四川省物业管理条例2018年修订》等规定，结合实际现就进一步加强峨眉山市物业管理提出如下意见。

一、建立完善工作机制

（一）加强党对小区治理工作的领导。乡镇（街道）、社区党组织要深化“一核多元”小区治理机制，推动小区采取单建、划分治理单元联建等方式建立党组织。充分发挥小区党组织核心作用，引领带动业委会等小区自治组织、物业服务企业等主体各履其职、各尽其责。加强小区党员教育管理，引导小区党员、“双报到”党员“亮身份、树正气”，支持鼓励综合素质高、热心公益的党员积极参与小区治理。全面开展“红色物业”创建工作，3年内实现物业服务企业党的组织和工作全覆盖。赋予社区及小区党组织对物业服务企业评先评优、荣誉申报的评价权和建议权。

（二）完善工作联席机制。市委基层治理办公室要发挥牵头总揽作用，将城市小区治理作为新时代基层治理的重要课题，深入剖析我市具体问题，学习借鉴其他地方有益经验，及时组织相关部门和乡镇（街道）深入研究，形成制度性成果。对业委会等小区自治组织成立、换届，小区物管更换等涉及面广、需要相关部门协作的事项，应建立乡镇（街道）收集、市委基层治理办公室召集、相关部门共同会商和合力推进的工作机制，及时化解处置物业管理中的突出矛盾和问题。

（三）建立联合执法监管机制。乡镇（街道）要发挥部分行政权力下放优势，及时处理辖区内有关物业服务矛盾纠纷。相关部门要依据职责分工，密切配合，切实制止和查处小区内违章搭建、擅自改变房屋结构、毁绿种菜、环境污染以及乱堆乱放、违章停车、恶意侵占公共空间和公共设施等违规行为。积极探索相关职能部门人员下派、乡镇（街道）牵头联合执法的工作机制。

二、加强对业主大会和业委会的指导和监督

（一）明确监督管理职责。物业行业主管部门和乡镇（街道）要按照《四川省物业管理条例》等相关规定，切实履行职责，强化对业主大会和业委会等小区自治组织的指导、监督和管理，督导业委会等小区自治组织依法履职，加强法制教育，发现并制止业委会等小区自治组织在选聘物业服务企业和工作开展中的违法行为，为业主大会和业委会等小区自治组织规范运行提供有力保障。公安部门要及时查办和严厉打击业委会等小区自治组织成员中非国家工作人员的受贿行为。

（二）规范业主大会和业委会等小区自治组织成立程序。乡镇（街道）在小区业委会等小区自治组织成立之前，应当先成立小区党支部，发挥党支部基层战斗堡垒作用，以党建引领小区治理，让基层党组织和党员成为小区群众的主心骨。暂未成立小区业委会等小区自治组织的，涉及小区管理和业主重大利益事项应在小区支部组织下“一事一议”，及时防范和化解各类矛盾纠纷，力争达到“问题不出小区”。乡镇（街道）要严格按照《业主大会和业主委员会指导规则》《四川省业主大会和业主委员会指导规则》要求，规范业主大会成立程序；乡镇（街道）、社区要开展“无业委会等小区自治组织”的小区摸排工作，具备条件的要及时组建，落实小区居民自治责任。乡镇（街道）未在规定期限内组织成立首次业主大会的，由市委基层治理办公室责令限期改正。

（三）加强对业主大会和业委会等小区自治组织重点事项监管。乡镇（街道）要加强对业委会等小区自治组织备案管理；指导业委会等小区自治组织完善《管理规约》及《业主大会议事规则》等，重点监管印章使用、财务收支、档案管理、离任审计等，落实业委会等小区自治组织资金专户和定期公示制度；指导业委会等小区自治组织制定公共区域管理规约，指导物业服务企业规范小区公共区域的使用、管理、维护，解决目前公共区域管理中的突出矛盾问题。

三、加强前期物业管理

（一）规范承接查验管理。市住建局负责指导和监督前期物业承接查验工作。新建住宅区物业交付使用前，乡镇（街道）、社区居（村）委会、前期物业服务企业和开发建设单位应配合市住建局共同完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验。加强物业承接查验的备案管理，明确开发建设单位、物业服务企业责任。

（二）建立前期物业服务收费政府指导价。市发改局会同市住建局依据我市物业公共服务平均成本、最低工资标准和居民消费价格指数变动等情况，制定并发布我市前期物业服务收费政府指导价标准。同时建立动态调整机制，适时对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，根据评估结果适时调整并公布。市住建局负责制定发布物业管理服务等级标准，制定物业服务合同模板。

（三）加强前期物业选聘管理。建设单位应当按照国家有关规定通过招投标方式选聘前期物业服务企业，拟定前期物业管理方案和小区临时管理规约，确定物业服务等级标准，签订前期物业服务合同，提供前期物业服务。市住建局对拟采取协议方式选聘的，要严格核准把关；建立参与前期物业投标企业信息和信用管理情况披露制度，及时给予建设单位前期物业招标风险提示；加强前期物业服务合同备案管理。市住建局负责指导开发建设单位选聘前期物业、拟定前期物业管理方案、小区临时管理规约和前期物业服务合同签订。

四、加强物业行业管理

（一）建立和完善物业服务企业诚信体系。市住建局建立全市物业服务企业信用管理，建立信用档案，制定考核监督办法。根据相关部门落实工作安排、群众投诉等情况，引导物业行业积极支持参与精神文明创建工作，定期进行综合信用评分，建立“红黑榜”公示制度，通过“正向激励，末位淘汰”不断净化、优化市场环境；及时推送物业服务企业信用等信息，将企业信息与政府服务采购、业委会等小区自治组织选聘物业服务、行业从业和各项评先评优等奖惩机制有效挂接，对有严重违法失信记录的企业进行媒体公示。通过守信联合激励和失信联合惩戒机制，加强行业诚信管理。

（二）充分发挥物业行业自律作用。市物业行业协会要积极向有关部门反映行业和会员诉求，及时反映行业出现的新情况和新问题，提出行业发展等意见和建议。建立完善行业自律机制，制定并组织实施行业自律准则，规范会员行为，调解行业纠纷，维护会员合法权益，推动行业诚信体系建设。结合我市物业行业实际，根据行业特点，制定并发布群众关心的小区车辆临停、房屋装饰装修、建渣清运、非机动车充电设施安装及改造、电梯及消防的维护保养等热点问题的指导性意见，进一步加强和改善行业管理，提升服务品质，不断提高群众的获得感和满意度，促进行业健康发展。

（三）落实物业服务事项公开公示制度。物业服务企业将约定的服务标准和收费标准等内容在小区显著位置全面公开公示，主动接受群众监督，让小区业主明明白白消费。每半年公布物业服务费收支明细、业主共有经营性收支明细、物业专项维修资金使用明细等。

（四）建立物业专项维修资金应急使用制度。按照《关于制定住宅专项维修资金应急使用预案的通知》（乐住保发〔2018〕29号）精神，完善住宅专项维修资金管理制度，建立紧急情况下使用维修资金的快速通道，简化专项维修资金使用审批程序，以满足突发事件和快速抢修的资金需求。

（五）建立物业服务收费保障机制。业委会等小区自治组织要积极引导广大业主增强主动缴纳物业服务费意识，履行物业服务合同，按时足额缴纳物业服务费等合理费用。业委会等小区自治组织应配合物业服务企业对拖欠物业费的业主和使用人进行催收。对长期拒交物业服务费的业主或使用人，物业服务企业依法向人民法院起诉；物业服务合同中有约定滞纳金的，滞纳金与物业服务费需一并缴纳。二手房交易时，原房屋所有权人应当向不动产登记部门据实出具物业服务企业开具的物业服务费缴纳票据。

（六）加强物业服务行业培训工作。市住建局联合各相关职能部门通过开展法律宣传、行业培训等方式，强化物业服务企业的服务质量，提高法律素养和履约意识，促进业主明权知责，物业服务企业合法经营，推动物业行业规范管理。

五、明确管理职责

坚持“行业指导、属地管理”原则，建立市级部门指导监督、乡镇（街道）属地管理、社区具体落实的责任体系。

（一）市级部门职责

1.市委基层治理办公室：负责将物业管理纳入社区治理和社区协商范围，指导和监督乡镇（街道）、社区居（村）委会基层治理工作的开展和考核考评工作；负责监督乡镇（街道）加强对业委会等小区自治组织选举工作的开展。统筹指导健全“一核多元”小区治理体系。

2.市住建局：负责贯彻执行国家、省、乐山市物业管理有关规定，研究制定全市行业管理规章制度和行业服务标准；负责指导和监督全市物业服务行业和物业管理工作；负责组织开展新建项目的物业承接查验、已交付项目的物业区域划分；负责建立和管理全市物业服务行业诚信体系；负责组织考核各小区物业管理工作。负责指导和监督供气企业对专营设施设备的管理和维护，对私自更改专营设施设备行为进行查处；将物业服务企业履行违法建设治理协助义务纳入物业服务企业信用管理。

3.市发改局：负责住宅小区前期物业服务收费政府指导价标准的制定、调整、发布工作。

4.市综合行政执法局：负责在职责范围内查处无照经营违法行为,查处城市规划区范围内占用和毁坏园林绿地、未经批准饲养家禽家畜、装饰装修中改变外立面或加层修建扩建、餐饮服务业乱倒污水和油烟污染等违法行为。

5.市市场监管局：负责处理物业服务区域内违反市场监管法规的投诉；协助市综合行政执法局依法查处物业服务企业违反市场监管法规的经营行为。

6.市公安局：负责指导和督促物业服务企业做好服务区域内公共安全管理、安全防范和流动人口租赁房屋等治安管理；指导做好服务区域交通秩序管理，依法处置服务区域内发生的交通事故；加大查处打击物业管理服务中的商业贿赂等违法犯罪行为力度。根据全面促进社会治安立体化防控需要，推进和开展小区信息化、智能化建设。

7.市应急局：负责指导行业主管部门督促物业服务企业加强安全防范和管理，强化安全宣传教育和安全常识学习，制定应急预案，开展安全检查，化解安全风险，依法查处违法违规行为。

8.市消防救援大队：负责督促物业服务企业依法履行消防管理职责，并指导、督促相关部门依法开展消防监督检查工作，依法受理、查处违反消防法律法规的消防违法行为。

9.市自然资源局：在新建小区规划方案审批时明确公共配套设施的位置、规模，为物业服务区域内违反规划情况的界定提供技术支持；按照国家有关法律法规规定，在不动产登记时明确公共配套设施的权属关系。

10.市经信局：牵头协调督促供电、通讯部门对符合要求的专营经营设施设备包括变（配）点及相关管线进行接收、管理和维护。

11.市水务局：牵头协调督导供水专业经营单位对符合要求的设施设备进行接收、管理和维护。

12.市司法局：负责对物业管理活动中的矛盾纠纷提供法律咨询。

13.市融媒体中心：负责对全市物业行业相关工作进行宣传报道，加强正面宣传和负面曝光，积极营造“人人支持物业管理、家家关注物业发展”的良好氛围。

（二）乡镇（街道）职责

乡镇（街道）负责组织、指导、协调本辖区内业主大会的成立和业委会等小区自治组织换届工作，加强对业委会等小区自治组织的人员推荐和审核把关；督促业主大会和业委会等小区自治组织依法履行职责开展工作，对业主大会、业委会等小区自治组织做出违反法律法规的决定，责令限期改正或予以撤销；协调社区建设与物业管理的关系，负责处理业主、业委会等小区自治组织、物业使用人和物业服务企业在物业管理活动中的矛盾纠纷和投诉受理；按照市级有关部门要求，做好物业管理小区文明创建和安全生产工作。

（三）社区居（村）委会职责

协助乡镇（街道）指导、协调和监督业主大会的召开和规范运作；在物业小区无业委会等小区自治组织的情况下代行业委会等小区自治组织职责；负责物业小区党支部建立工作；负责物业小区协调工作，指定专人作为小区物业管理工作协调员，协助处理业主、业委会等小区自治组织、物业使用人和物业服务企业间的矛盾纠纷；与乡镇（街道）建立物业管理工作联动机制，收集物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题。