

州府发〔2018〕3号

# 州人民政府关于进一步加强物业服务 管理工作的意见

各县、市人民政府，义龙新区管委会，州政府各部门，各直属机构：

为进一步加强全州物业服务管理活动的监管，提高物业服务管理水平，建立和谐社区，创建文明城市，构建和谐社会。依据《中华人民共和国物权法》（主席令第六十二号）、《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令 第504号）、《贵州省物业管理条例》（贵州省第十一届人民代表大会常务委员会公告〔2010〕第19号）、住建部《关于印发〈业主大会和业主委员会指导规则〉的通知》（建房〔2009〕274号）等有关规定，结合我州物业服务管理工作实际，提出如下意见：

## 一、指导思想

认真贯彻党的十九大提出的“加强和创新社会治理，推动社会治理重心向基层下移，加强社区治理体系建设，打造共建共治共享的社会治理格局”的战略部署，始终坚持把党的十九大精神作为加强物业管理工作的方向指引和行动指南，紧紧围绕社会稳定和长治久安这个总目标，全面加强物业服务管理工作制度建设，进一步完善党政领导、企业负责、部门监督、社会协同、居民参

与、法治保障的物业服务管理工作机制，提高物业服务管理工作社会化、法制化、专业化水平。加强物业服务管理体系建设，理顺关系，明确职能，推动物业服务管理工作重心下移、职权下放，充分发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动的格局，奋力打造共建、共治、共享的物业服务管理工作新局面。

## **二、目标任务**

培育一批物业管理品牌企业，打造一批物业管理省级、州级示范小区，努力营造管理有序、环境优美、治安良好、生活便利、文明祥和的居住环境。确保新建住宅项目物业管理覆盖率达到100%，5年内，力争城区物业管理覆盖率达到85%以上。

## **三、基本原则**

(一) 坚持业主自治、专业服务与依法监管相结合的原则。街道办事处、乡镇人民政府会同县级房屋行政主管部门指导本辖区内的业主依法设立业主大会和选举业主委员会，督促业主大会和业主委员会依法履职依法调解物业管理纠纷，协调物业管理与社区的关系。物业服务企业在物业管理协会的指导下加强行业自律，规范行业行为，依法经营、诚信服务，逐步建立和完善专业化、社会化和市场化的物业管理机制，促进物业服务行业健康发展。县级以上房地产主管部门要会同城市管理、民政、公安、价格等有关部门按照各自职责指导监督物业管理工作，充分发挥街道办事处或乡镇人民政府在加强社区党组织建设、指导业主大会

和业主委员会、监督物业管理活动等方面的重要作用，建立健全物业管理联席会议制度，维护社区和谐稳定。

（二）坚持条块结合、属地管理的原则。建立州级监督指导、县（市、新区）级主抓、街道办事处（镇）及社区居委会属地管理的物业管理新体制，积极推进物业管理权力下放、重心下移，切实解决物业管理中各类矛盾和问题。各职能部门在属地政府的指导下，按照各自的职能职责各司其职、各负其责做好本辖区的物业管理工作。

（三）坚持市场化主导、政府分类管理的原则。对新建物业项目应当通过招标或协议方式选聘物业服务企业实施物业管理；对公租房、廉租房及易地扶贫搬迁安置区等保障性住房和低保、特困家庭，实行物业服务费财政补贴政策；对创建成省级、州级示范的物业项目，实行政府“以奖代补”政策；对无物业服务的老旧小区，鼓励物业服务企业和社区积极参与接管，政府给予财政补贴，促进市场化运营。

#### **四、建立机制**

（一）州级建立宏观管理机制。成立黔西南州物业服务管理工作领导小组，由州政府分管副州长任组长，州政府联系副秘书长、州住建局主要负责人任副组长，成员由州法院、州公安局（交警、消防支队）、州司法局、州发改委、州财政局、州民政局、州城规局、州环保局、州水务局、州工商局、州质监局、州人防办、兴义供电局、州电信公司、州移动公司、州联通公司、州广

电网络中心等单位组成，负责研究制订贯彻落实我州物业服务管理的重大方针政策和重要事项。领导小组下设办公室在州住建局，由州住建局分管副局长任办公室主任，负责建立工作机制，协调各相关职能部门、单位落实领导小组的重要决策、部署、决定，协调解决物业服务管理重点难点问题。州住建局组建物业管理科，负责指导、协调物业管理相关服务工作。

（二）县级强化统筹联动职能。各县（市、新区）参照州的架构成立物业服务管理工作领导小组及其办公室，建立工作机制，负责宣传、贯彻、落实国家、省、州相关政策、法规、规章、制度，加强对物业服务企业的管理，制订切合本地实际的物业管理实施细则，监督新建项目落实物业服务管理方案，指导、监督居住区、楼宇及其他物业服务管理工作，监管本辖区物业服务管理活动。在县（市、新区）住房和城乡建设部门或城市管理部门设立物业管理股，负责指导、协调物业管理相关服务工作。

（三）街道突出指导监管职责。在县（市、新区）政府（管委会）的领导下，街道（乡镇）办事处（人民政府）会同住建部门指导辖区内的业主依法设立业主大会和选举业主委员会，督促业主大会和业主委员会依法履职，调解物业管理纠纷。加强物业管理相关法律法规的宣传贯彻，统筹协调指导物业小区开展各项工作，充分发挥社区居委会群众自治组织的作用。负责辖区内街巷、住宅区的市容秩序、环境卫生管理工作。协助有关部门对居住小区的物业管理进行指导和监督检查。

（四）社区发挥服务引导功能。改进社区物业服务管理。加强社区党组织、社区服务中心对业主委员会和物业服务企业的指导和监督，建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制。在社区居民委员会下设环境和物业管理委员会，督促业主委员会和物业服务企业履行职责。符合条件的社区居民委员会成员通过法定程序兼任业主委员会成员。在无物业管理的老旧小区依托社区居民委员会实行自治管理。充分发挥基层组织的综合协调服务功能，负责会同辖区住房城乡建设部门指导本辖区的业主依法设立业主大会和选举业主委员会，将业主大会、业主委员会纳入管理范畴，指导、督促业主大会和业主委员会依法履行职责，定期组织辖区内居委会、物业服务企业、业主委员会召开联席会议，对物业服务工作提出合理化建议，参与对物业服务企业的考评，依法调解物业服务纠纷，协调物业服务管理与社区建设的关系，研究制订辖区内老旧物业小区的改造方案和管理模式。住户和人口较多的小区应设立单独的社区居委会，加强对小区物业管理的指导、监督、协调。

## 五、明确职责

住房城乡建设部门：牵头负责全州物业服务工作的指导、监督，加强物业服务企业市场行为监管、培训教育，拟定物业服务工作发展规划、工作目标，制订和完善相关配套政策、规章、制度、措施，指导各县（市、新区）物业服务活动的监督管理工作，调处物业服务纠纷，指导行业协会制订服务等级标准，对物业服

务企业进行等级评定，规范物业服务市场。加强物业服务企业信用平台建设，对物业服务企业不良行为进行查处和曝光。

**规划部门：**在审查批准建设项目规划设计方案时，应当按照《贵州省物业管理条例》规定明确物业服务用房的面积。确保物业服务用房不能设于无自然采光通风的地下室，各项实施的规划、建筑设计应当符合国家规范，具备供水、供电设施及其他基本使用条件，严格把好建设项目公共服务设施规划关，建设项目建设期间及竣工核实阶段，督促建设单位按照批准的规划设计建成停车场（库）、充电桩、生活购物场所、幼儿园、邮政、医疗卫生、文化体育、环卫、社区服务等公共服务设施。依法牵头查处擅自改变房屋规划用途、破坏房屋外立面等违规行为。

**发展改革部门：**加强并指导对物业服务活动中的收费和检查，依法查处违反相关规定乱收费的行为。

**司法部门：**建立物业纠纷调处机制，加强物业纠纷的预防和调处。

**财政部门：**负责投入资金实施本级老旧物业小区的改造，对辖区内老旧物业小区公共区域内的环境和配套设施进行整改、完善。

**城管部门（综合执法部门）：**协助规划等部门对小区违法建筑、乱搭乱建、占用公共场地（通道）纠纷进行查处，对乱设摊点、乱设墙体（户外）广告等违法违规行为予以查处。建立投诉响应机制，在接到投诉后及时安排工作人员到达现场进行调查和处理，对拒不整改的限期依法予以拆除。

公安（交警、消防）部门：指导、督促物业服务企业和业主委员会加强停车场（库）、流动人口、养犬等的服务管理，加强小区社会治安综合治理，做好防抢、防盗、防火、防交通事故等工作，及时查处治安案件，落实各项治安管理措施，做好安全防范工作。对物业服务区域内堆放易燃易爆物品、停放载有危险品车辆等危害公共安全的行为依法采取强制措施，消除安全隐患。加强对物业服务区域内消防设施和消防工作的检查和指导，依法查处物业服务区域内损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施以及占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道或者其他妨碍安全疏散等违法违规行为。

工商部门：依法对物业服务企业进行登记、注销，配合住建部门抓好物业服务企业市场行为监管，对不良行为和失信企业进行曝光和记入黑名单，直至依法注销营业执照。对利用住宅性房屋从事经营活动的要按照规定严格审批，严厉查处住宅区内无照经营、非法经营的行为。

民政部门：研究提出加强和改进基层政权和社区建设的意见和建议；指导城市居民委员会建设，制订社区工作及社区服务管理办法和促进发展的政策措施，推动社区建设，搞好业主委员会成立指导工作。

环保部门：严格对建设项目依法进行环境影响评价审批和环境保护设施竣工验收，依法查处噪声、油烟废气污染等违反环保法律法规的行为。

质监部门：加强对电梯等特种设备的使用、检验及对电梯维保单位的监管，督促电梯维保单位完善相关职责和制度，完善电梯应急救援处置平台建设，建立电梯三级应急救援机制。指导物业服务企业、业主委员会做好电梯等特种设备维护管理工作。加强电梯安全知识宣传及普及工作，倡导文明乘梯，增强社会公众的安全意识。

人防部门：对人防工程投入使用进行登记备案，督促管理单位建立健全各项安全制度并抓好落实。加强对建设项目配建的人防工程维护管理和使用情况进行监督检查，依法查处违规占用、转让、抵押人防工程及擅自改变人防工程主体结构和破坏人防工程防护功能的行为。

供水、供电、供气、通信、有线电视等专业经营单位：负责分户计量装置或者入户端口以外设施设备的管理、维修、养护、更新等责任及相关费用（含二次供水费用）。制订设施设备移交专业经营单位的实施方案并组织实施。

其他职能部门：要认真履行职责，积极受理业主和单位的投诉和举报，及时查处物业服务管理区域内各类违法、违规行为。

业主委员会：执行业主大会决定的事项，依法履行下列职责：  
1. 召集业主大会会议，报告物业管理实施情况；  
2. 业主大会决定委托管理时，代表业主与业主大会选聘的物业服务企业或者其他管理人签订物业服务合同；  
3. 收集和了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务合同的履行；  
4. 监督管理规约的



实施；5. 调解物业使用和维护中的纠纷；6. 法律、法规以及业主大会赋予的其他职责。

## 六、规范服务

（一）推进社区物业管理融入基层社会治理。物业管理是城市管理的基础，也是衡量一个城市社会治理水平的重要标志。目前，我州物业管理行业市场化机制尚不完善、市场监管方式亟需进一步改进、业主消费意识滞后、物业纠纷问题较多、业主委员会作用发挥不理想、物业行业产业化发展程度较低。将物业管理工作纳入到社区治理体系范畴，势在必行。各级各部门务必要认真贯彻《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）的总体要求，适应经济社会发展和居民百姓需求，推进社区物业管理融入基层社会治理，确保物业服务区域的和谐与稳定，努力为广大市民营造平安、和谐、舒适的生活居住环境。

（二）积极培育物业服务市场。物业管理是房地产业发展壮大的必然产物，也是人民生活水平不断提高的重要标志。各级各部门要以提高广大人民群众幸福指数为出发点，围绕培育物业服务市场、规范物业服务市场秩序，全面提升物业服务行业的服务水平和质量，着力解决热点和难点问题，维护物业双方主体利益。要积极推动物业企业结合行业发展新趋势，着力创新设计商业模式，促进物业管理行业向产业化方向发展。同时，要以物业企业转型升级为契机，开辟更多的物业服务渠道，打通城市生活服务

的“最后一公里”，实现商业价值和社会效益的新增长。

（三）充分发挥业主和业主委员会的作用。增强业主的主人翁意识，充分发挥业主自治作用，让业主对物业服务管理事务进行共同决策。业主委员会是业主或业主代表大会依法选举产生的民间组织，代表业主利益，反映业主意愿和要求。所有新旧小区，凡符合条件成立业主委员会的，依法选举成立业主委员会，由业主委员会对小区物业服务管理进行统筹协调。各县（市、新区）住房城乡建设部门要积极配合、协助社区加大对业主依法设立业主大会和选举业主委员会的指导，业主委员会成员候选人必须进行资格审查，严格按照住建部《关于印发〈业主大会和业主委员会指导规则〉的通知》（建房〔2009〕274号）执行，确保业主委员会能够切实履行职责，依法保护业主的合法权益，维护小区的和谐稳定。为提高业主委员会的工作积极性，在收取的物业服务费中可以列支一定比例作为业主委员会的工作经费和管理费用，具体比例由业主大会确定列入业主委员会章程。

（四）推动老旧住宅区物业服务管理向规范化、市场化发展。县（市、新区）政府（管委会）牵头，街道（乡镇）负责，社区服务中心落实，结合辖区管理情况，综合考虑居住人口规模、服务区域相对封闭等因素，对老旧住宅区划定服务区域，由辖区政府对区域环境和配套设施进行整治、完善。条件成熟的服务区域，由社区就服务费用等事项征求业主同意后，面向社会选聘物业服务企业，对服务区域实施物业服务管理。条件不成熟或者业主不

同意选聘物业服务企业的服务区域，由所在区域的社区、城管部门、公安派出所、业主委员会（未成立业主委员会的可推选业主代表）共同组成管委会，对服务区域实施日常服务管理。

**（五）引导物业服务企业依法经营。**一是物业服务企业要按照物业服务合同实施物业服务，严格执行物业服务行业规范、服务标准，制订物业服务相关工作制度与流程，按合同约定收取物业服务费用，提供多层次全方位的优质服务，努力提升业主满意度，自觉接受行政管理部门、乡镇（街道办）、社区及业主委员会（业主）的监督，协助社区做好服务区域内要求配合的相关工作。二是成立黔西南州物业管理协会，充分发挥桥梁纽带作用，建立完善企业信誉档案，开展企业信用评比，配合行业管理部门开展示范项目评比、从业人员培训、市场监督检查，推动我州物业服务工作健康、有序发展。三是物业管理协会要加强行业自律，规范行业行为，促进物业服务企业和从业人员依法经营、诚信服务，推动物业服务行业的良性发展。加快物业服务企业信用体系的建设，通过建立黑名单制度、信息公开制度，加强事中事后监管，推动行业自律。

## **七、强化监管**

**（一）建立物业服务市场监管体系。**一是物业服务企业在工商部门注册登记后，工商部门及时将注册信息传送到所在辖区住建部门。住建、工商部门要建立信用信息共享平台，加快推进物业服务行业信用体系建设。二是前期物业管理建设单位应当实行

物业服务招标投标制度，投标人不足 3 人或者建筑面积在 3 万平方米以下的，经所在地县级房屋行政主管部门批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。三是进一步落实物业承接查验制度，指导监督建设单位、业主和物业服务企业依法做好物业共用部位、共用设施设备的查验和交接工作，厘清各方主体之间的权利义务关系，减少开发建设遗留问题，确保物业服务项目交接的平稳顺利。四是制订物业服务标准和服务规范，规范物业服务合同行为，明确物业服务企业责任边界，引导物业服务企业增强服务意识，创新服务理念，提升服务品质。五是加强物业服务行业事中事后监管，制订随机抽查事项清单，建立健全双随机抽查机制，合理确定抽查的比例和频次，对不配合监督检查的责令限期整改，对发现的违法违规行为，依法依规加大惩处力度。六是完善物业服务投诉平台，畅通投诉渠道，建立健全投诉反馈机制，明确受理、处理投诉的程序和要求，加强投诉反馈监督检查，及时解决群众有效投诉，预防化解物业服务矛盾纠纷。

（二）加强住宅公共维修资金监管。住建部门要加强住宅公共维修资金监管工作；审计部门定期对住宅公共维修资金进行审计，对不按时缴交代收住宅公共维修资金的房地产开发企业、套取住宅公共维修资金的物业服务企业要依法清收，并按照法律法规追究相关责任人的责任。按照《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令 第 504 号）、《住宅专项维修资金管理暂行办法》（建设部、财政部令 第 165 号）严格使用管理，遇紧急重大房屋安全

抢险、重大电梯事故施救、消防安全救援等安全事故以及存在严重消防安全隐患，需要使用住宅公共维修资金的，开设绿色审批通道，经业主委员会同意，申请房屋、电梯、消防行政主管部门现场勘察认可，即可支取相关业主的维修资金，事后再按照规定程序补办相关手续。

（三）加强物业服务收费管理。物业服务费是加强小区日常管理服务的资金保障，业主应当按照物业服务合同的约定交纳物业服务费。机关、事业单位、国有企业干部职工在所在小区应作好表率、带头履行缴交物业服务费的义务。

（四）加强物业小区消防安全管理工作。物业服务企业应当按照合同约定提供消防安全防范服务，对管理区域内的公共消防设施和疏散通道、安全出口、消防车通道进行维护管理，及时劝阻和制止占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等行为，劝阻和制止无效的，立即向公安机关等主管部门报告。定期开展防火检查巡查和消防宣传。指导业主依照有关规定使用住宅专项维修资金对住宅小区共用消防设施进行维修、更新、改造。设置有自动消防设施的建筑物，物业服务企业应在消防控制室安排持有消防职业资格证书的人员值守，且实行24小时双人值班制度，委托具有资质的消防技术服务机构进行维护保养和年度检测，并将检测报告存档备查。物业服务企业根据需要建立微型消防站和志愿消防队，开展火灾隐患排查、消防安全宣传、初起火灾扑救等工作。推行高层建筑消防安全经理人或楼长制度，建立自我

管理机制。同一建筑物由两个以上单位管理或使用的，应当明确各方的消防安全责任，并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、建筑消防设施和消防车通道进行统一管理。

（五）强化社区管理，做牢做实抓手。社区是社会治理的基本单元，事关人民群众的切身利益，事关社会稳定。社区要在物业服务管理工作中充分发挥组织、主导作用，统筹发挥社会各方力量的协调作用，对于涉及小区公共利益的重大事项，关乎人民群众切身利益的实际困难、问题和矛盾纠纷，要充分发挥社区党组织、业主委员会的作用，牵头组织居民群众协商解决。在大型居住小区成立社区组织，以加强居住小区社会治理。

黔西南州人民政府

2018年4月3日

（此件公开发布）