濉溪县人民政府

关于进一步加强物业管理工作的意见

各镇人民政府、县经济技术开发区、濉芜现代产业园：

根据国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》、《淮北市人民政府关于进一步加强物业管理工作的意见》（淮政〔2014〕60号）、《关于进一步加强党建引领物业管理工作的通知》（淮住建〔2021〕142号）中相关规定和精神，为进一步加强和改进我县社区物业管理工作，理顺物业管理体制，切实改善人居环境，建立物业服务中心，构建县、镇、社区三级管理网络，现将有关事项通知如下：

一、基本原则

（一）构建“大物业”理念。小区物业管理是城市管理的重要组成部分，纳入科学考核体系，构建县、镇、社区三级管理网络。

（二）建立分级负责原则。明确各镇、园区是小区物业管理的责任主体，社区居委会（村民委员会）是落实主体，物业管理委员会和业主委员会是实施主体，物业公司是执行主体，综合协调解决小区物业管理中遇到的问题。

（三）因地制宜分类管理。坚持市场化方向，商品房小区推行市场化物业服务，暂不具备市场化服务条件的，由社区居委会（村民委员会）提供“五有”服务，即有清扫保洁、有治安防范、有绿化养护、有物业维修、有停车管理，积极创造条件向市场化物业服务过渡。

（四）坚持有偿服务原则。加大物业管理工作宣传力度，试点先行，分区域、分层次推进物业管理全覆盖，逐步转变居民消费观念，实现契约化管理。

二、工作目标

明确各镇是小区物业管理的责任主体，社区是落实主体，业主委员会是实施主体，物业公司是执行主体，综合协调解决小区物业管理中遇到的问题。以县住建局牵头，在全县构建物业主管部门行业指导和监管，相关职能部门各司其职，各镇、园区物业服务中心及社区居委会（村民委员会）具体负责，物业管理委员会、业主委员会和物业服务企业主动参与，上下整体联动、社会齐抓共管的全新工作机制，构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制。

三、机构设立要求

（一）各镇、园区设立物业服务中心，在镇、园区建设管理所加挂牌子，不增加人员编制，现有人员调配使用。各镇、园区要高度重视物业管理工作，选调思想政治素质高、业务能力强、热心群众工作的工作人员从事物业管理工作；物业服务中心要明确分管领导和相关工作负责人、工作人员，一般不少于2人。

（二）社区居委会（村民委员会）设立专人进行物业管理工作，指导并协助确有困难未成立的以及未能选举产生业主委员会的小区成立物业管理委员会。物业管理委员会主任由社区党组织成员担任，成员由社区党组织、居（村）委会、驻社区城管、业主代表等7人以上的单数组成，乡镇人民政府负责组建。其中业主代表不少于委员人数的二分之一，党员委员不少于委员人数的二分之一，党支部和小区内“两代表（党代表、人大代表）一委员（政协委员）”、“三老（老干部、老党员、老教师）”、行政执法（公、检、法、司、城管）公职人员等优先考虑。小区业委会成立后，物业管理委员会自动解散。

四、工作职责

（一）县物业主管部门职责

1.指导辖区内各镇、园区物业服务中心开展物业管理工作。

2.负责建立物业管理投诉受理机制，协调相关部门处理 物业管理活动中的投诉，依法查处物业管理中的违法行为。

3.负责监督物业管理用房的配置和使用。

4.指导辖区内各镇、园区物业服务中心做好辖区物业服务合同解除或终止时的物业管理移交工作。

5.负责建立物业管理工作考核制度并对本辖区物业管理工作进行考评，负责市级物业管理优秀项目预评和推荐工作。

6.负责辖区内物业专项维修资金及物业履约金等资金的归集、使用、监督和管理。

7.负责辖区内物业服务企业信用档案的建立和管理工作，负责辖区内物业信用信息汇总工作。

8.负责指导监督辖区内物业项目的招投标工作。

9.指导和协助业主大会的设立和业主委员会的选举工作。

10.负责宣传物业管理有关法律、法规和政策等。

11.法律、法规规定的其他职责。

（二）各镇、园区物业服务中心职责

1.具体负责本行政区域内的物业管理工作，指导社区物业管理活动；

2.组织指导协调辖区业主大会和业主委员会的筹备、变更和换届工作；

3.指导、监督物业管理委员会、业主大会、业主委员会日常工作；

4.具体负责协调处理物业管理活动中的各类投诉问题，具体接收并及时解决处理回复市民服务热线等渠道反映的物业方面的各类问题；

5.负责建立物业投诉处理机制，召集物业管理联席会议，协调处理辖区内社区治理和物业管理活动中的各类矛盾纠纷，协调物业管理与社区管理和社区服务的关系；

6.监督业主大会和业主委员会依法履行职责，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；

7.具体负责辖区内物业服务行为的监管、组织考核考评和信用信息采集工作，监管物业服务企业诚信履行《物业服务合同》；

8. 负责辖区物业服务合同解除或终止时的物业管理移交工作，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；

9.负责辖区内无物业管理住宅小区、社区的日常管理工作；

10.配合政府相关部门做好物业管理小区文明创建和安全督查工作；

11.负责辖区内物业项目的招投标工作。

12.负责本辖区内物业保修基金和专项维修资金使用的初审工作。

13.负责提出维修资金的续筹方案。

14. 具体负责辖区内的各种宣传工作。

15.完成县委、县政府安排的其他工作。

（三）社区居委会（村民委员会）物业管理职责

1. 做好本辖区内的物业管理工作，充分发挥社区居委会（村民委员会）在社区治理和物业管理工作中总揽全局的领导核心作用、组织协调和监督指导作用，保证“四位一体”的社区治理和物业管理体制落实到位；

2.组织社区物业管理委员会、业主委员会、物业服务企业、社区党员学习贯彻落实党的路线、方针、政策，进一步统一思想，解决社区治理和物业管理工作中的各项事务；

3. 负责社区治理和物业管理工作，指导业主委员会、物业服务企业履约履责，处理争议纠纷；负责指导、协调和监督物业管理委员会、业主大会和业主委员会依法开展工作；

4.负责组织召开社区物业管理委员会联席会议，具体处理社区物业管理活动中的矛盾纠纷，及时解决市民服务热线等渠道反映的社区治理和物业方面的各类问题；

5.接受物业服务企业退出项目的预警报告，与各镇、园区建立物业管理联动机制，参与物业服务合同解除或者终止时的物业管理移交工作，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；

6.指导物业服务企业做好物业服务工作，并对本辖区物业服务企业的物业服务活动进行日常监督检查，对居民（业主）入住情况及时跟踪、登记、掌握动态。

7.负责对入驻物业服务企业的备案工作，对物业管理招投标活动提出意见。

8.协助镇、园区落实本辖区内未实施物业管理居住区的管理工作。

9.对未成立业主委员会，或者业主委员会不能正常履行职责的，代行业主委员会职责；

10.负责监督住宅小区公共收益的公示和收支情况；

11.具体负责维修资金续筹方案的实施。

12.完成各镇、园区安排的其他工作。

（四）小区物业管理委员会职责

1.在社区居委会（村民委员会）领导下开展工作，具体负责协调处理与小区物业服务管理有关事项；

2.负责督促物业服务企业履行职责；

3.对暂不具备成立业主委员会条件的小区，代行业主委员会职责；

4.负责协调处理业主与业主之间、业主与物业服务企业之间的矛盾纠纷，负责市民服务热线等渠道投诉问题的处理工作；

5.负责对小区内存在安全隐患、有违章违规的现象及时劝阻、制止并报告有关部门；

6.完成社区居委会（村民委员会）安排的其他工作。

五、相关要求

（一）高度重视物业管理工作。各镇、园区要充分理解属地管理对提升物业管理工作，理顺物业管理体制的重要作用，切实把对物业管理工作的要求落到实处。各镇、园区要在2021年11月5日前成立物业服务中心，并监督辖区内社区居委会（村民委员会）落实工作，明确机构和工作人员。各小区最迟于2021年11月30日前成立物业管理委员会。

（二）加大业务指导和行业监管力度。县物业主管部门要加强对各镇、园区建立物业服务中心、物业管理委员会工作的协调指导和监督检查工作,负责对全县物业服务企业信用信息的考核。要加强物业平时管理和过程管理，做好日常监督工作，提升物业服务质量，并根据反馈信息对物业管理水平进行分类分析，定期进行评比、挂牌，拿出奖惩办法，调动物业积极性。

（三）在全县构建起县、镇、社区三级物业管理工作体系。各镇、园区要结合实际，加快构建上下联动、齐抓共管的物业管理新体制，切实加强我县社区物业管理工作,及时发现和解决小区物业管理方面存在的问题。

（四）建立物业项目应急管理工作机制。当物业服务企业退出物业项目,且业主大会尚未选聘到新物业服务企业时,业主委员会和物业管理委员会可以申请所在地镇政府、园区进行应急管理,时限不超过6个月，提供基本保洁、秩序维护等服务，费用由全体业主共同承担。对于物业退出等原因造成的管理缺失问题，小区所在地镇政府、园区要根据实际情况确定各方职能，制定临时管理方案。