

# 周口市人民政府文件

周政〔2016〕46号

## 周口市人民政府 关于加强社区物业管理工作的意见

各县（市、区）人民政府，市经济开发区、东新区、港口物流产业集聚区管委会，市人民政府各部门：

为进一步加强社区物业管理工作，理顺管理体制，完善管理机制，不断改善人居环境，促进城市经济社会发展，根据国务院《物业管理条例》，结合我市实际情况，提出以下意见。

### 一、构筑社区物业管理工作框架

按照“行业管理部门监督指导，县（市、区）政府负责，街道办事处组织，社区居委会落实，以块为主、属地管理”的原则，完善社区物业管理体制，明确管理职责，落实工作责任，充分发挥社区基层组织的作用，建立社区基层组织与业主自治组织的协作机制，共同推进社区物业管理工作。

#### （一）县（市、区）政府（管委会）物业管理工作职责

各县（市、区）政府（管委会）对本辖区的物业管理工作负总责。具体工作职责包括：

1. 贯彻执行国家、省、市有关物业管理的法律、法规、规章和政策文件，接受市行业主管部门的业务指导和监督；组织所辖街道办事处落实各项政策措施，全面开展社区物业管理工作；

2. 落实办事机构、经费和工作人员，健全各项工作制度；

3. 落实管理责任，加强本辖区物业管理工作的部署、检查和督导落实；

4. 参与本辖区住宅小区物业承接查验及参与本辖区住宅专项维修资金使用管理工作；

5. 建立物业管理矛盾投诉调解机制，协调处理物业管理中的重大纠纷投诉；

6. 建立物业应急维修服务等社区服务机制，完善社区公共服务体系；

7. 对辖区内物业服务企业的经营行为进行监督，对物业服务企业违法经营行为提出处罚建议。

## （二）街道办事处（乡镇人民政府）物业管理工作职责

街道办事处（乡镇人民政府）负责组织辖区物业管理工作的开展。具体工作职责包括：

1. 宣传、贯彻国家和省、市物业管理法律法规和相关政策，业务上接受市、县（市、区）物业行政主管部门的指导，配合做好辖区内物业管理有关工作，指导、监督社区居委会物业管理工作；

2. 负责组织成立业主大会筹备组、业主委员会换届筹备组、筹建首届业主大会、选举产生业主委员会和业主委员会的换届工作，指导、监督业主大会、业主委员会的日常工作；

3. 建立住宅小区物业管理联席会议制度，负责牵头召集社区居委

会、业主委员会、物业服务企业以及相关部门召开联席会议；

4.建立物业管理投诉受理制度，配备专职工作人员，负责对业主、物业使用人、业主委员会和物业服务企业在物业管理活动中的投诉进行协调处理；

5.积极引导老旧小区成立业主大会，改善基础条件，逐步推行规范物业管理。

### （三）社区居委会物业管理工作职责

社区居委会在街道办事处（乡镇人民政府）和县（市、区）物业管理行政主管部门的指导下，对社区物业管理工作实施监督协调，履行下列职责：

1.组织开展社区物业管理政策法规宣传，增强居民依法守约意识；

2.教育引导社区居民参与支持社区物业管理，按时交纳物业管理服务费；

3.协助街道办事处（乡镇人民政府）组织成立业主大会和业主委员会换届选举工作；

4.负责辖区内物业服务企业日常监督和社区物业管理日常巡查工作，反映社区居民物业服务诉求，对物业服务企业违规行为向所在街道办事处（乡镇人民政府）提出初步处理意见；

5.对社区内出现的私搭乱建、乱圈乱占、乱堆乱放和违反消防规定等违法违规行为，及时劝阻制止，并向所在街道办事处（乡镇人民政府）报告；

6.负责受理物业管理日常投诉，调解处理物业管理纠纷；

7.配合有关部门对社区物业服务企业或老旧小区管理服务单位实施物业服务情况进行考评；

8.负责协调未成立业主委员会的住宅小区房屋专项维修资金的使用；

9.完成上级交办的其他工作事项。

## 二、合理确定社区物业管理模式

社区物业管理实行等级化或基础性管理服务。根据各个区域房屋建设、设施配套、居民需求、业主意愿及服务约定等情况，确定物业管理模式。

（一）新建住宅小区。严格遵循规划设计方案，按照配套完善、环境优美、交通安全等要求进行建设，并通过招投标选聘有资质的物业服务企业实施等级化物业服务。规划、住房城乡建设等部门要各司其职，把好新建住宅小区的规划设计、施工建设、社区用房、物业管理四道关。

（二）老旧住宅小区。根据居民的需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来，以社区管辖范围为基础，界定物业服务区域；以社区居委会为基础，组织召开业主大会，组建业主委员会；以物业服务企业或群众性物业服务组织为基础，开展物业服务活动。加大对现有住宅小区的整治力度，各县（市、区）政府牵头，相关部门配合逐步解决现有住宅小区环境、配套等方面的问题。对整治后具备条件的现有住宅小区，由业主委员会选聘专业物业服务企业按等级实施服务；对不完全具备条件的小区，由社区居委会牵头组建物业服务队伍，落实以保洁、绿化、保安为主要内容的基础性服务，也可以采取“栋楼管理”模式，解决有人管事的问题，管理费用由业主承担。单位自建的家属楼，如果不能实行规范的物业管理，则由自建单位牵头进行物业服务，社区居委会负责监督指导。力求在“十三五”期间，物业服务全覆盖，基本建立体系健全、政策完善、责任到位的物业管理工作机制。

## 三、加强社区物业管理的规范运作

（一）加强对物业服务企业的监管

市住房城乡建设部门及县（市、区）物业管理部门加强对物业服务企业的监管，及时查处物业服务中的不规范行为，并督促物业服务企业整改，切实保障业主合法权益；建立健全物业管理淘汰、退出机制，对物业服务不到位、业主投诉较多的物业服务企业，按有关规定予以处理；发挥行业协会职能作用，建立健全物业服务企业信用机制，定期向社会公示信用评定结果并列入物业企业资质考核标准，协调解决企业与业主之间的矛盾，开展从业人员培训，提高行业人员素质。

## （二）严格物业服务企业退出和移交程序

住宅区业主大会和物业服务企业，因物业服务合同期满双方不续约或者提前解除合同、物业服务企业退出住宅区管理的，必须本着维护社会稳定、保证物业管理区域基本正常秩序、实现平稳过渡的原则，严格履行退出和移交程序。

1.物业服务企业因物业服务合同期满不续约或在合同期内提前解除合同、拟退出住宅区管理服务的，应于合同期满或提前解除合同、拟退出之日的 60 日前书面告知业主委员会，并告知县（市、区）物业管理部门、街道办事处（乡镇人民政府）和社区居委会，做好相关设施设备和资料的移交事项。住宅区未成立业主委员会的，所在地街道办事处（乡镇人民政府）要牵头组织由有关部门参加的联席会议，听取业主和物业服务企业的意见，处置物业服务企业退出的具体事宜。

2.业主大会提出与物业服务企业终止或解除合同、重新选聘物业服务企业的，业主委员会要在业主大会作出决议后将解约原因和时间书面告知物业服务企业，并将会议相关情况书面告知县（区）物业管理部门、街道办事处（乡镇人民政府）和社区居委会，同时保存好相关资料，接受县（区）物业管理部门、街道办事处（乡镇人民政府）和社区居委会的查验。物业服务企业要在接到通知后的 60 日内完成退出工作。业主大会要在原物业服务企业完全退出之前完成对新物业服

务企业的选聘工作。

3.因物业服务企业退出，新物业服务企业选聘工作完成前，造成住宅区无人管理的，由街道办事处（乡镇人民政府）或居民委员会组织人员管理，协助解决项目遗留问题，做好新老物业管理的衔接工作，保持项目管理的连续性，维护居民正常的生活秩序；对达不到一定规模、基础设施配套不全、不具备物业服务条件的单幢或零星住宅楼，由所在地的街道办事处（乡镇人民政府）或居委会负责，征求业主意见，为业主提供最基本的生活服务。

#### 四、加强政策扶持和组织领导

（一）加强组织领导。市政府成立社区物业管理工作领导小组。组长由市政府主管副市长担任，副组长由市政府主管副秘书长担任，成员由各县（市、区）政府和市住房城乡建设、规划、国土、发改、公安、城市管理、财政、税务、民政、质量监督、消防、水务、电力、通信、有线电视、燃气等部门的一名负责同志担任。领导小组下设办公室，办公室设在市住房城乡建设局。各县（市、区）也要成立相应的机构，把加强社区物业管理服务作为提升城市管理水平、创建文明城市的一项重要内容，落实机构，明确任务，细化责任，加快建立一级抓一级、层层抓落实的工作体系。建立物业管理工作责任目标考核制度，完善市、县、街道、社区四级考核机制，调动各方面的工作积极性。

（二）加强政策扶持。劳动社会保障部门要结合实施“扩大再就业工程”、“完善社会保障体系工程”等，给予物业管理从业人员优惠政策。住房城乡建设部门要与有关部门搞好配合，从政策、业务上加强对物业管理工作的指导，帮助基层解决实际问题。驻社区的各个单位，要支持和参与社区物业管理工作。

（三）落实资金保障。各级财政部门要加



大支持力度，适当安排社区物业管理启动资金和扶持资金，推动物业管理的全面开展；住房城乡建设部门要进一步完善住宅专项维修资金管理使用的相关政策、标准和办法，依据相关规定将资金管好、用好；物业服务企业要提升服务水平，加大管理力度，提高物业服务收费率，为社区物业服务提供基本保障。

（四）营造良好氛围。各级各有关部门要采取多种形式，大力宣传《物业管理条例》及相关的政策法规，宣传物业管理工作的重要意义，让广大市民和社会各界了解政策，强化物权意识，树立物业服务是商品消费的观念，认识到良好的物业管理对自身生活环境和房屋资产保值增值的重要作用，引导他们主动支持、参与物业管理活动，积极维护社区秩序，及时缴纳物业服务费用，化解物业服务中出现的纠纷，努力营造“小区物管，人人参与”的良好氛围。

2016年8月8日

周口市人民政府办公室

2016年8月8日印发