浉河区加强和改进中心城区物业管理工作 实 施 细 则

**（征求意见稿）**

为进一步加强和改进我区住宅小区物业管理工作，深入推进物业管理和基层社会治理深度融合，提高物业管理水平和服务质量，根据《中华人民共和国民法典》《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《河南省物业管理条例》《信阳市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的实施意见》等法规文件要求，现结合我区实际，制定本实施细则。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，践行习总书记“两个更好”殷殷嘱托，坚持以人民为中心的发展理念，按照“党建引领、政府主导、市场运作、属地管理、社会参与、多元共治”原则，大力推进“红色物业”创建，以健全街道办事处和社区居委会党组织领导下的党建联建机制为重点，以加强行业监督管理为抓手，着力解决物业管理服务突出问题，使物业管理服务有效融入基层治理。进一步明确物业行业监管职责和物业企业主体责任，理顺区、街道办事处、社区居委会三级物业管理职责，充分发挥街道办事处、社区居委会在物业管理过程中的职能作用，发挥业主委员会（以下简称“业委会”）、物业管理委员会（以下简称“物管会”）自治作用，进一步理顺社会基层治理机制，强化物业服务监督，推动基层矛盾化解，逐步建立以服务为基础、以信用为核心的优胜劣汰市场环境，推动老旧小区、三无小区物业服务覆盖，培育壮大物业服务市场品牌，推动行业高质量发展。

二、工作措施

**（一）完善组织建设，理顺基层社会治理机制。**

**1.建立区级工作领导机构，统筹协调全区物业管理工作。**建立由分管副区长任组长，各街道办事处和相关区直单位负责人为成员的区物业管理工作领导小组（附件1），统筹推进提升全区物业管理工作。领导小组办公室设在区住建局，负责处理领导小组日常事务，指导、协调全区物业管理工作，并定期开展工作会商，研究部署全区物业管理工作，逐步将物业管理融入基层社会治理体系。

**2.落实街道属地管理责任，建成三级物业管理工作体系。**落实物业管理工作属地管理责任制，各街道办事处在文件印发后一个月内设立健全的物业管理专职机构（管理办公室），充实街道、社区两级物业管理工作力量，统筹社区居委会成立物业服务站或物业管理服务中心，建成区、街道、社区三级物业管理工作体系。街道办事处建立物业管理联席会议制度，负责协调解决辖区内各小区（包括无物业小区）物业管理具体问题，办结“12345”等涉及的物业信访事项，实现“小事不出社区，大事不出街道，难事街道吹哨部门报到”的目标。住建、城市管理、消防等行业部门每年对街道、社区居委会开展不少于1次业务工作的培训、指导。

**3****.完善社区居委会物业管理工作机制。**加强社区居委会物业管理业务人员自身业务素能学习培训，掌握业主大会成立、召开和业委会选举、换届、物管会组建等规则程序，熟悉各职能部门在物业管理活动中法定职责、职能划分和工作重点。同时，积极协助业委会（物管会）参与小区日常公共事务，及时关注小区动态，列席业委会（物管会）会议，做好物管会和物业服务人间的协调工作，及时向街道办事处汇报小区物业管理情况。

**4.支持群众自治工作，规范业委会（物管会）运行。**街道办事处应组织、指导、协调本辖区内符合首次业主大会会议召开条件的小区成立业主大会，选举业委会；对于符合物管会组建条件的小区街道办事处应及时组建物管会，作为承担业委会职责的临时机构，待条件成熟后，推动业主大会成立并选举产生业委会。同时协助业委会（物管会）召开业委会（物管会）会议，协助业委会（物管会）提前公示会议时间、地点、议题、议程等内容，并征求所在街道办事处、社区党组织意见。

**5.明确业委会（物管会）职责，强化工作监督。**街道办事处严格按照物业管理相关法规，监督、指导业委会（物管会）履行职责，指导业委会（物管会）每年向业主公布业主共有部分经营收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。业主大会、业委会（物管会）应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动。业主大会、业委会（物管会）作出的决定违反法律法规的，其所在物业管理行政主管部门或街道办事处，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。街道办事处应加强对业委会的备案管理，重点监管印章使用、财务收支、档案管理、离任审计等。对业委会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道办事处应指导业主大会召开临时会议，重新选举业委会。并加大对业委会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关依法处理。

**6****.贯彻党建引领，推创“红色物业”。**各街道、社区要在业委会（或物管会）的组建和换届过程中严格把关，注重提高业委会成员中党员比例（一般不低于50%），并推动符合条件的业委会设立党支部或党小组。对于未能成立党组织的物业服务企业要通过选派党建指导员的方式，引导物业服务企业建立党组织或联合开展党建活动。推动业委会成员和物业项目负责人中的党员与社区工作人员“交叉任职”，开展党建联建，推创“红色物业”。

**7****.完善物业管理沟通机制，畅通业主、物业企业沟通渠道。**建立由街道办事处领导下的社区居委会、业主、物业服务企业三方协调运行机制。通过物管会会议、业主恳谈会、民主生活会等平台，就小区内停车、绿化养护、设施维护、物业服务质量、小区建设等公共事项进行协商，预防化解社区治理矛盾，提升社区治理能力，打造共建共治共享格局。

**8****.坚持预防为主，健全物业管理矛盾多元化解机制。**坚持源头预防，完善利益表达机制和矛盾纠纷调处机制，积极采取多元途径对日常物业管理、服务投诉、邻里纠纷开展协调化解。**一是**依托社区居委会的社会治理室，对日常物业管理、服务投诉、邻里纠纷开展调解；对于超出调解能力的引导至街道办事处社会治理中心进一步调解。**二是**街道办事处物业办依托社区治理中心，负责受理本辖区内较为复杂的物业纠纷，同时保持与各职能部门的联系，利用辖区人民调解、司法调解、行业调解等丰富资源，共同参与矛盾调解工作。必要时召集召开联席会议，协商辖区内专业性、疑难性事项。**三是**依托区物业管理领导小组，统筹解决辖区内出现的重大、复杂性问题。

**9****.探索物业管理工作进入大厅。**探索在各街道办事处政务服务大厅设立物业管理工作受理窗口，受理“业主大会成立申请”“申请邻里纠纷调解”“举报私搭乱建”“举报违规装修”“投诉物业企业违规行为”“解聘物业服务企业”“选聘物业服务企业”等物业管理工作中的多样诉求，由各街道办事处物业办工作人员收集，按职责传达办理。

**（二）****完善综合监管制度，规范物业行业发展。**

**10****.细化职能部门物业管理工作合作分工。**按《河南省物业管理条例》第七十七条规定，落实住建、规划、城市管理、市场监督、公安（消防）等相关行政主管部门职责，梳理工作职能分工合作清单（附件2），共同抓好物业管理相关工作。

**11****. 健全物业管理行业行政执法工作机制。**落实物业管理行业执法监督，区住建局通过实地检查、专项复查、“双随机、一公开”等方式，加强对物业服务人的行业监管。强化联合督查，由区住建局牵头，联合市场监管、城市管理、消防等相关部门，每年开展1次专项执法检查行动。推进执法进小区工作，明确住宅小区行政执法清单，规范执法活动，逐步完善对小区违规装修、噪音扰民、杂乱停车、占用公共空间、违规养犬、私搭乱建、住宅改经营等各种违规违法行为的监督管理。

**12.严格执行物业管理合同备案制度。一是**规范签订物业服务合同。新建项目应在预售前，通过招投标方式选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同。业主大会选聘物业服务企业的，业委会应当与物业服务企业签订物业服务合同。物业服务合同应当对物业服务事项、服务标准、服务费用、收费方式、双方的权利义务、物业管理用房、专项维修资金的使用、合同期限、违约责任等内容进行约定。**二是**落实服务合同备案制度。物业服务人应在物业服务合同签订之日起15日内报送区住建局和街道办事处备案。区住建局负责前期物业服务合同备案事项，街道办事处负责经业主大会选聘的物业服务合同备案事项。

13. **规范物业承接查验制度。**严格落实《河南省物业承接查验办法》，建设单位应当在物业交付使用15日前，与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。物业服务企业应当自物业交接后30日内对承接查验证明材料进行备案。并在备案后5日内将承接查验情况在物业管理区域内显著位置公示。区住建局应对未进行承接查验工作的物业项目要进行督促，责令整改。逾期不改的，作为不良记录记入企业信用档案。对于业主大会重新选聘物业服务人的，应在业委会（物管会）和社区居委会的共同监督下，由原物业服务人向新选聘的物业企业对共用部位、公用设施设备进行查验交接，鼓励查验交接过程参照《河南省物业承接查验办法》执行。

14. **规范物业服务信息公开制度。**区住建局督促物业服务企业在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布并及时更新物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、公共水电费分摊情况、业主共有部分经营收益收支情况和电梯、消防、监控安防等设施设备的维护保养支出情况，以及其他依照法律法规规定和物业服务合同、管理规约约定应当公告的信息。业主对公示内容有异议的，物业服务企业应当答复。区住建局、区市场监管局、区发改委建立物业服务收费信息公开工作联动机制，加强对物业服务过程中各类收费行为的指导监督，加大对物业服务企业违反收费信息公示规定行为的查处力度。区住建局、区市场监管局依法查处物业服务企业违反信息公开规定的行为，定期开展联合执法检查。

15. **严格规范物业服务企业进驻、退出机制。一是**对于新选聘的企业，街道办事处应监督物业企业按流程与业委会（或物管会）签订物业服务合同并进行合同备案，监督物业服务企业按照合同约定提供服务，保证服务质量。**二是**对于业主做出解除原物业服务合同的或物业服务人自行提出退出小区服务的，街道办事处应及时组织业主通过业主大会商定新的物业管理方式，并抄送区住建局。区住建局制定全区住宅小区物业管理情况登记方案，会同各街道办事处每月统计辖区住宅小区物业管理变化情况。同时，加大对私自转接、无照经营、挂靠等违规经营行为的查处力度，保障广大业主合法权益。

**（三）****统筹各方业务指导，提升物业管理服务水平。**

**16****.发挥行业党委先进性，推进“红色物业”覆盖。**健全我区行业党委工作机制，强化行业党组织对企业党组织的引领作用。组织辖区内物业企业党组织共同总结经验、分析形势、部署任务，将党建工作与业务工作深度融合，以党建带动行业规范和服务水平、职业道德提升，强化企业物业服务意识，树立“红色物业”服务理念。

**17****.发挥行业协会引领示范作用，提升全区物业服务质量。**充分发挥协会桥梁纽带作用，加强示范引领，增强业务交流。区住建局指导区行业协会每年组织不少于1次观摩学习，不少于1次专项业务培训，同时由协会组建宣传力量，熟练运用媒体开展成效宣传和政策普及，不断提升行业人员能力素质和全区物业企业服务质量。

**18****.** **落实物业服务企业信用管理制度，优化市场竞争环境。**区住建局牵头会同各街道办事处、各相关部门建立信息共享机制，每月对信用信息进行收集同步，并按《河南省物业服务企业信用管理实施办法（试行）》落实物业企业信用信息采集、上报等管理工作。同时，区住建局应建立我区物业服务行业信用分级分类监管机制，建立信用奖惩机制，对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员，依法清出市场，推动形成优胜劣汰的市场环境，促进行业可持续发展。

**19****.** **强化物业管理工作考评。**建立由区住建局牵头指导、各街道办事处实施的区物业服务监督考评机制，按考核办法对物业服务情况开展监督考核。考核结果由区住建局汇总，并报区物业管理领导小组，考评结果作为各物业小区物业服务质量依据。对于考核成绩优秀的企业将减少日常抽查频次，推荐创优评先。对于考核成绩欠佳的企业将强化监督指导，推进物业服务质量提升。对于当年连续考核不达标的企业建议业委会（物管会）考虑改聘物业服务人。

**20****.完善老旧小区、三无小区物业管理，扩大物业管理覆盖。**各街道办事处、社区居委会承担中心城区无物业小区管理责任。按照区委区政府印发的《浉河区推进平安建设工作整体提质实施方案》（浉文〔2022〕80号），推进《浉河区“三无小区”专项治理实施方案》落实。对于群众基础较好，消费意愿较强的小区，由街道办事处、社区居委会组织指导小区业主大会（或物管会）依法选聘物业服务人，开展专业化物业服务或基础管理等有偿服务。对于暂无条件选聘有偿服务的，由属地街道办事处通过组织社区托管或居民自管等方式，实施保洁、绿化、日常秩序等基础性服务，逐步推进物业管理覆盖，逐步实现老旧小区群众都能享受到规范性的物业服务。

三、保障机制

**（一）加强组织领导。**全区各部门应高度重视物业管理工作，将其作为完善基层社会治理体系的重点环节，切实加强组织领导，强化机构配置，配齐专业人员，落实工作责任，确保各项工作落地见效。

**（二）压实管理责任。**全面梳理街道办事处和各职能部门职责分工，压紧压实各职能部门在小区治理中的工作责任；推进执法力量进小区，切实摆脱小区执法困境，有效遏制违法违规行为的蔓延。

**（三）健全考评体系。**加强对住宅小区物业管理工作的日常监督检查，将物业管理工作融入基层社会治理工作纳入街道办事处和相关单位年度目标考核。

**（四）加强舆论引导。**加大对物业管理法律法规、物业服务行业事迹以及发展物业服务行业重大意义的宣传。积极引导社会各界市民关心、支持物业管理工作；积极引导企业诚信经营，促进物业服务行业可持续发展。

附件：1、信阳市浉河区物业管理工作领导小组组成人员及工作职责

2、信阳市浉河区物业管理工作部门工作职责

附件1：

信阳市浉河区物业管理工作领导小组

组成人员及工作职责

一、领导小组组成人员

组 长：左尚书 区政府副区长

副组长：陆 锦 区社会治理中心主任

杨聚里 区督查局局长

张 勇 区信访局局长

吴新德 区住房和城乡建设局局长

成 员：陈建普 区发展改革委主任

张 伟 区城市管理局局长

陈礼斌 区市场监督管理局局长

周家升 区应急管理局局长

张清涛 区民政局局长

张 泓 区卫生健康委主任

鲁金兵 区司法局局长

李 辉 区消防救援大队大队长

徐洪城 区自然资源局局长

李 杰 市生态环境局浉河分局

宣皓天 民权街道办事处主任

丁国良 湖东街道办事处主任

宋俊杰 五星街道办事处主任

黄勇智 老城街道办事处主任

任 辉 车站街道办事处主任

张晶晶 金牛山街道办事处主任

单 俊 五里墩街道办事处主任

周思豪 南湾街道办事处主任

周 坤 贤山街道办事处主任

领导小组下设办公室，办公室设在区住建局，负责处理领导小组日常事务，吴新德同志兼任办公室主任。

二、领导小组及办公室工作职责

（一）领导小组工作职责

领导小组负责全区物业管理工作的统筹协调、监督指导，负责全区物业管理工作的整体安排部署，研究重大事项，制定相关政策。

（二）领导小组办公室工作职责

负责处理领导小组日常事务，具体组织落实领导小组部署开展的各项工作。联系协调领导小区成员单位，加强调查研究，及时了解总结各辖区、区直各部门关于物业管理工作进展情况及存在问题，向领导小组汇报全区物业管理工作情况，提出加强改进工作的意见和建议。

附件2：

信阳市浉河区物业管理工作部门工作职责

**区社会治理中心**：统筹基层社会治理工作，促进物业管理融入基层社会治理；落实物业管理工作领导小组部署各项工作；分析研究基层治理工作存在问题并组织协商改进。

**区督查局**：负责全区物业管理重点工作的督查落实并反馈，健全12345热线投诉转办机制，精准派单提高投诉处置效能，促进物业管理矛盾纠纷化解在基层。

**区信访局**：负责物业管理问题来访的登记、接待、转送、督办，指导街道办事处和相关职能部门做好本部门信访调处工作。

**区住建局**：拟定物业行业相关政策，指导和监督街道（乡镇）做好社区物业管理工作；强化物业服务质量、负责督促开发、建设单位和物业服务企业规范经营行为，实行事中事后监管，依法调查物业管理活动中的违法、违规行为等；负责物业管理区域备案、前期物业服务合同备案、物业承接查验备案；组织对物业服务人员及从业人员、业委会成员进行业务指导、培训负责；督促施工单位履行保修期内房屋工程质量保修责任；联合辖区办事处、各相关单位落实物业企业信用管理和住宅小区监督考核工作，配合市局做好专项维修资金申请使用工作。

**区发改委**：负责贯彻执行市级发布的关于保障性住房及物业服务收费政策，贯彻落实市级二次加压供水价格政策。

**区城市管理局**：区城市管理局负责物业管理区域供水、供气、供热、污水处理、垃圾分类等公用事业行业管理指导工作；负责二次供水监督管理工作，指导相关专营单位开展二次供水设备定期清洗消毒工作，指导监督相关专营单位“一户一表”改造后二次供水设施移交、维护经费保障工作”；行使法律法规规章规定的行政处罚权及相应的行政强制措施，负责对砖混结构和永久性违法建筑进行立案处罚，查处物业管理区域违规装修和毁坏绿地等行为，处理涉嫌违规养犬行为；开展对经营性停车场的监督，配合相关部门处理物业管理区域内“僵尸车”；监督指导生活垃圾处理设施建设管理工作。

**区市场监督管理局**：负责对物业收费价格公示和违规收费的监督检查；受理物业管理区域违反市场监管投诉（价格违法、利用不公平格式条款、不正当竞争等方式侵害业主权益等），并依法进行处理；加强电梯等特种设备安全和强制检定计量器具监管，依法查处违法违规使用电梯、机械式停车设备行为；组织调查处理物业服务区域内的特种设备安全事故。

**区应急局：**指导、协调物业管理方面生产安全事故应急救援和事故调查处理。

**区民政局**：联合相关部门加强物业小区配套养老设施的移交和管理；指导监督物业管理区域的养老服务工作。

**区卫健委：**卫生健康委负责指导物业管理区域健康教育、病媒生物防治活动的开展；履行饮用水卫生监督职责，督促物业服务人建立用水卫生管理制度。

**区司法局**：指导社会团体或其他组织设立物业纠纷人民调解委员会，指导社区、人民调解委员会开展物业纠纷调解。

**区消防救援大队：**指导街道办事处、居民委员会安全管理人员对物业服务人进行日常消防监督检查；按照《中华人民共和国消防法》《河南省消防条例》《信阳市消防安全责任制实施细则》等相关规定对物业服务企业履行消防安全管理职责情况进行监管。依法处理街道办事处、相关部门和物业服务人移交、报告的消防安全违法行为；督促、指导有关单位做好消防宣传教育工作。

**区自然资源局：**负责配合市局按照国家规定和城市规划要求进行新建住宅小区规划工作；落实物业管理用房、停车场（库）、小区配套养老设施和幼儿园等配套设施规划；对违法建筑进行认定，对发现擅自改变规划的行为，及时移交至有执法权的部门依法处理。

**生态环境浉河分局：**负责受理居民涉及环保问题的投诉，依法查处物业管理区域及周边工业企业噪声、污水和废气超标等扰民行为。

**街道办事处：**指导、监督社区居委会物业管理工作，负责辖区内业主大会（物管会）的成立和组建并监督其规范运行，列席业主大会会议；受理经业主大会（物管会）选聘的物业服务合同备案；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、业委会、物业服务企业以及相关部门召开联席会议；调查处理群众反映的物业管理矛盾纠纷；协助区住建局落实物业企业信用管理，监督考核工作；按《信阳市浉河区人民政府关于开展乡镇（街道）综合行政执法工作的通知》落实行政执法工作。

**社区居委会：**协助街道办事处负责落实本社区内的物业管理和业主大会（物管会）筹备、成立及换届选举工作，建立健全社区、业委会和物业服务企业议事协调机制，协调业主、业委会和物业服务企业之间的矛盾纠纷等。负责接收物业服务企业退出项目的预警报告，对物业服务企业中途退出或终止服务的，指导业委会做好交接工作，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的具体问题；负责辖区无物业管理小区的日常管理工作。