

HYDR-2022-0020004

海政办发〔2022〕9号

印发关于进一步加强全市物业管理工作的 实施意见的通知

各镇区街道政府（管委、办事处），市政府有关部门，有关单位：

《关于进一步加强全市物业管理工作的实施意见》已经市政府研究同意，现印发你们，请认真抓好贯彻落实。

海阳市人民政府办公室

2022年4月15日

关于进一步加强全市物业管理工作的 实施意见

为规范我市物业管理工作，切实提升物业管理服务水平，优化居民生活环境，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《山东省物业管理条例》等法律法规规定，结合我市实际，制定本实施意见。

一、工作目标

以全面提升物业服务质量为目标，明确物业管理各方责任，健全物业管理机制，综合运用行政、法律手段，规范物业管理行为，提高物业服务标准化水平，充分发挥属地政府、社区在物业管理工作中的重要作用，及时化解物业管理领域的各类矛盾纠纷，促进全市物业服务质量和水平全面提高，群众满意度大幅提升。

二、工作任务

（一）健全物业管理机制

1. 建立上下贯通的物业管理机制。进一步完善物业管理机制，强化属地物业管理主体责任，各属地成立物业管理办公室，牵头处理辖区内物业管理工作。健全社区、业主委员会、物业服务企业联建共建机制，充实完善社区环境和物业管理委员会组织架构，配齐配强工作人员，协调处理物业管理有关事项，

督促业主委员会和物业服务企业履职尽责，构建主管部门行业监督、属地管理、社区具体负责、市直有关部门各司其职的物业管理机制。

2. 建立物业矛盾纠纷调解机制。建立社区、镇街区两级调处机制，日常物业管理纠纷由社区环境和物业管理委员协调解决，难度较大、需要相关部门配合的，由属地物业管理办公室调处或组织相关职能部门召开联席会议商讨解决，做到小事不出社区，大事不出镇街。

3. 建立物业管理考核评价机制。一是制定物业服务企业星级评定考核办法，健全物业管理监督考核机制，对考核优秀的物业服务企业及项目负责人予以奖励；落实“红黑榜”制度，对于列为“红榜”企业的，在接管新建小区时予以优先推荐；对于列为“黑榜”企业的，进行通报、约谈、责令限期整改，拒绝整改或整改后仍不符合要求的，按照法律规定清出行业市场，促使物业服务企业切实提高服务质量，提升群众满意度；二是制定对属地政府物业管理工作考核细则，将业主委员会组建率、物业服务覆盖率、物业信访投诉处结率等物业管理事项纳入属地政府的年度考核，强化属地政府、社区对辖区内物业服务企业、业主委员会日常检查，确保物业管理工作落到实处。

（二）推进重点任务落实

1. 提高业主委员会组建率。属地政府加强分类指导，积极推动党建引领下业主委员会组建工作，2022 年底前，各属地完成业主委员会组建率达到 90%以上，对尚不具备业主委员会成立条件的小区或业主委员会不能正常履行职责的，由社区环境和物业管理委员会代行业委会职责，组织业主共同决定小区物业管理事项。

2. 提高物业服务覆盖率。新建小区由开发建设单位保证前期物业管理落实到位。无物业服务的老旧小区，属地政府要开展全面排查，摸清底数，2022 年 4 月底前制定辖区内所有住宅小区物业进驻方案（考虑由国企物业服务公司接管），到 2022 年底前专业物业服务覆盖率达到 90%，2023 年住宅小区专业化物业服务全覆盖。

3. 提高党的组织覆盖率。物业行业党委会同属地党工委加强物业服务企业、业主委员会党的组织建设工作，提高党的组织覆盖率，引导物业服务企业增加党员职工的比例，实行发展党员计划，壮大物业党员队伍，指导符合条件的物业服务企业通过单建、联建等方式建立物业服务企业党组织，2022 年物业服务企业党组织覆盖率达到 90%，在业委会成立和换届时，引导党员业主参选业委会委员，业委会党员比例不低于 60%，业主委员会党组织覆盖率达到 70%以上。

（三）理顺物业管理程序

1. 规范物业招标投标程序。住宅物业的建设单位应当依法通过招标的方式选聘前期物业服务企业，鼓励业主大会通过招标的方式选聘新的物业服务企业，招标人应当按照法律规定持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向物业主管部门备案。同时，选聘物业服务企业时，要综合考虑其诚信状况、经营能力和专业水平等因素，不得选聘列入“黑榜”的物业服务企业。

2. 规范物业管理备案程序。新建物业项目由开发建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，应当将前期物业服务合同、临时管理规约等资料报物业主管部门备案。已建成且无物业管理的物业项目，业主委员会在选聘正规物业服务企业后，向属地政府提交备案资料。属地政府备案后，业主委员会向物业主管部门提交物业管理备案申请，完成物业管理备案工作。属地政府和物业主管部门要严格把关，对选聘“黑榜”物业服务企业的物业项目不予备案。

3. 规范物业承接查验手续。按照法律法规要求，完善物业项目承接查验制度。一是新建物业由物业服务企业和开发建设单位共同对物业管理用房、共有设施设备配套设施及技术资料进行验收、移交，签订物业承接查验协议，并由物业服务企业按照规定将有关备案文件报送物业主管部门。二是业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当向业主委员会

移交物业管理用房、共有设施设备配套设施及物业承接查验档案。三是物业服务企业有权拒绝接收未经承接验收或查验不合格的物业项目。

4. 规范物业企业退出程序。业主大会应当严格按照有关规定和约定解聘物业服务企业，并应从保持物业项目服务的稳定和长远利益出发，不宜随意更换物业服务企业。属地政府、物业主管部门要加强物业项目退出监管，建立物业服务企业退出预先报告制度，即物业服务企业在解除或者终止物业服务合同时，应当依据合同履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应当提前六十日通知。物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业应当与业主委员会按照法律规定和合同约定办理退出手续，并履行交接义务。物业服务企业在退出项目前，以书面形式将退出原因、时间等情况告知属地政府和物业主管部门。同时，在物业管理区域内向业主公告。物业服务企业未依据合同履行通知义务并办理退出交接手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。未经合法程序擅自退出物业服务项目的物业服务企业或者经合法程序责令退出物业服务项目到期拒不退出的物业服务企业，由住建、市场监管、公安等职能部门依法依规处理。

（四）强化矛盾纠纷源头治理

一是物业服务企业应当严格按照物业服务合同约定，切实

履行职责，提高服务质量。对物业信访投诉多、负面舆情频繁的物业服务企业，属地政府应联合各职能部门强化监管措施，实施重点监管、依法惩戒。二是物业管理区域内，物业服务企业要发挥基础性作用，对违反房屋装饰装修、规划、市容环境卫生、环境保护、治安管理等法律法规的行为，应早发现、早制止、早汇报，第一时间向属地报告。因物业服务企业未履行规劝、制止、报告等职责造成严重不良影响的，记入企业信用档案。三是属地政府要组织日常巡查并建立台账，在巡查中发现或物业服务企业报告以及群众投诉举报的违法行为，做到“即查即纠”，防止拖延处置造成既成事实，加大执法成本，必要时可召集住建、综合执法、公安等部门联合执法。

（五）树立正确的物业消费维权意识

一是加强宣传教育。通过网络、新闻媒体、社交平台等途径广泛宣传物业管理方面的知识，增强市民对物业服务的认识，引导市民树立正确的物业消费、维权意识，进一步明确市民、物业服务企业在物业管理活动中的权利、责任和义务，业主应当按照约定向物业服务企业支付物业费，物业服务企业不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。二是引导全市公职人员带头缴纳物业费。全市广大党员和机关事业单位、国有企业干部职工要率先垂范，积极主动缴纳物业费，带动亲人家属、邻居朋友自觉履行义务，按时缴纳物业费。三是

业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝缴纳物业费。对拒不缴纳物业费的业主，物业服务企业通过法律途径解决。

三、保障措施

（一）强化组织保障

成立以市级分管领导为组长，市级相关部门和属地政府负责人为成员的市物业管理服务工作领导小组（见附件1），协调推进全市物业行业管理重点工作，解决重大物业管理工作难题。领导小组下设办公室，办公室设在市住建局。

（二）明确职责分工

属地政府及各职能部门要高度重视物业管理工作，按照职责分工（见附件2），各司其职、各负其责、密切配合，形成上下贯通、整体联动、齐抓共管的物业管理工作格局，合力提升物业服务质量和水平。

（三）加强督查考核

各相关部门要加强对物业管理工作督查力度，对群众投诉举报、媒体曝光、日常巡查等渠道发现的苗头性、倾向性问题，要加强沟通和信息共享，督促物业服务企业限期整改，将问题化解在萌芽阶段；对物业管理中职责落实不到位，尤其是“吹哨报到”过程中，在解决物业问题上存在无故拖延、推诿扯皮、不作为、慢作为等行为的，由组织、纪检部门介入调查，一经

查实，纳入单位考核和干部执行力考察档案。

（四）加强宣传引导

广泛利用广播、电视、网络等新闻媒体，加强物业工作及物业管理法律法规宣传力度，对物业管理工作中表现突出的社区党组织、物业服务企业及其党组织、业主委员会、共建单位等进行正面宣传报道，扩大物业行业社会知晓率、认可度；对服务水平低、业主投诉多的物业服务企业加大曝光力度，计入企业信用档案，促使物业服务企业规范提升，提高物业服务质量，切实改善小区居民生活居住环境。

本实施意见自 2022 年 5 月 15 日之日起施行，有效期至 2027 年 5 月 14 日。

- 附件：1. 海阳市物业管理服务工作领导小组成员名单
2. 政府各部门物业管理工作职责

附件 1

海阳市物业管理服务工作领导小组成员名单

- 组 长：高元华 市政府副市长、党组成员
核电装备制造工业园区工委书记
- 成 员：孙光亮 旅游度假区工委书记、管委副主任
王东华 碧城工业区工委书记、管理服务中心主任
于金宁 东村街道工委书记
于秀龙 方圆街道工委书记
辛艳东 龙山街道工委书记
荣 华 凤城街道工委副书记、办事处主任
李治田 市委组织部常务副部长
杨仁春 市委政法委分管日常工作的副书记
于黎明 市委市直机关工委书记
王月军 市发展和改革委员会党组书记、局长
市粮食和物资储备局局长
市新旧动能办主任
张卫华 市民政局党组书记、局长
于晓鹏 市综合行政执法局党组书记、局长
市综合行政执法大队大队长
常 成 市公安局党委委员、副局长

姜军桥 市市场监督管理局党组书记、局长
姜雪峰 市自然资源和规划局党组书记、局长
张忠旭 市住房和城乡建设管理局党组书记、局长
李军作 市司法局党组书记、局长
冷守强 烟台市生态环境局海阳分局党组书记、局长
王继峰 市消防救援大队教导员
周敬刚 市民生服务中心党组书记、主任
姜清文 市住房和城乡建设管理局党组成员
市住房保障和交易中心主任

海阳市物业管理服务工作领导小组办公室设在市住建局，
由张忠旭同志任办公室主任，姜清文同志任副主任。

附件 2

政府各部门物业管理工作职责

（一）属地政府

1. 组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷。

2. 建立健全物业管理矛盾纠纷调处机制，调解处理辖区内物业管理方面的矛盾纠纷、12345 市民热线投诉和信访工作，负责无物业管理小区日常管理工作。

3. 执行物业管理联席会议制度，联席会议由属地政府负责召集，组织社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和住建、综合行政执法、应急管理、信访、公安等职能部门参加，共同协调物业管理事项。

4. 统筹辖区网格员力量，发现生产安全事故等应急情况第一时间上报应急管理部门，配合应急管理部门做好事故应急救援相关工作，做好辖区内物业项目的维稳、安全生产、公共秩序维护、退管及交接等工作。

5. 向物业主管部门反馈关于建设单位申请划分新建项目物业管理区域的意见。

6. 组织居委会具体指导、协调物业管理的有关工作。

7. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（二）市住建局

1. 贯彻落实物业管理法律、法规及相关的政策规定，参与拟订全市物业服务行业发展政策、规章制度并监督实施。

2. 指导、监督物业管理活动，拟订物业服务标准并指导实施。

3. 指导属地政府做好辖区内物业管理工作，协助属地调处物业管理纠纷。

4. 指导开发单位对物业用房及公用设施的交付工作。

5. 负责全市物业服务企业信用信息的归集、入档、考核等工作。

6. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（三）市综合行政执法局

1. 依法处理由相关物业管理主管部门移送的违反物业管理相关法律法规的违法行为。

2. 会同有关部门做好物业管理区域内及周边存在的社会生活噪声污染、建筑施工噪声污染、餐饮服务业油烟污染、露天烧烤污染、焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸

秆落叶等烟尘污染、燃放烟花爆竹污染等污染的监督执法工作。

3. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（四）市发改局

1. 建立物业服务企业违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

2. 组织落实物业服务收费政策，做好物业服务收费标准的制定和调整工作，贯彻执行物业成本调查和成本监审政策，建立价格动态调整机制。

3. 做好物业服务收费的监督、管理工作，规范物业服务收费标准、收费项目，对物业服务收费行为实施管理、协调、监督、指导。

4. 明确物业项目内用水、用电、用气价格。

5. 将物业服务纳入我市服务业发展规划或计划，落实符合条件的物业服务企业享受各级相关服务业扶持政策。

6. 推进全市社会信用体系建设工作，将物业信用管理纳入社会诚信管理体系，对物业服务企业、业主的失信行为在相关信用平台予以公示，对物业服务企业、业主的严重失信行为实施失信联合惩戒。

7. 做好物业服务收费政策事中事后监管工作。

8. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职

责。

（五）市市场监管局

1. 建立违法行为投诉登记制度,做好市民举报线索落实工作,对违法行为及时作出处理。

2. 监督检查物业管理区域内商业经营活动,依法监督市场主体登记注册行为,依法查处物业管理区域内无照生产经营和相关无证生产经营行为、发布虚假广告等违法违规行为;根据投诉、举报、抽查等情况,依法处理市场主体登记住所(经营场所)与实际情况不符的问题。

3. 负责全市市场主体信用体系建设工作,组织指导市场主体经营异常名录(状态)和严重违法失信企业名单管理工作。

4. 负责物业管理区域内特种设备的生产、经营、使用、检验检测等环节的监察、监督,查处违反特种设备法律法规行为,调处相关纠纷。

5. 依法监督管理价格收费行为,指导明码标价和价格与收费公示工作,组织实施价格收费监督检查工作,组织指导查处物业收费项目不公示、捆绑收费、强制收费、擅自提高收费标准等各种价格收费违法违规行为,调处因物业服务收费引发的矛盾和纠纷。

6. 依法监督、查处应取得而未取得营业执照的经营者擅自在物业管理区域从事经营活动的违法违规行为。

7. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（六）市自然资源和规划局

1. 负责物业项目内涉及自然资源统一确权登记工作及自然资源和规划执法监察工作。

2. 负责规划方案明确物业项目公共配套设施的位置、建筑面积和使用功能的审核把关，并严把竣工规划核实关。

3. 负责受理任何单位和个人就涉及其利害关系的建设活动是否符合规划要求的查询诉求，受理任何单位和个人报告、举报、控告违反城乡规划的行为，并及时核实移交处理。

4. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（七）市公安局

1. 监督、检查、指导物业管理区域内治安、技防、养犬、流动人口等工作，调解各类涉及治安管理的矛盾纠纷，对违法行为及时作出处理，督促指导派出所协助属地政府开展物业长效管理工作。

2. 辖区派出所指导好物业公司经常性开展流动人口、租赁房屋信息摸排工作，并对物业公司上报的不按规定申报流动人口、租赁房屋登记的违规违法行为依法处理。

监督、检查物业服务企业依照《保安服务管理条例》开展

保安服务活动，依法查处物业服务企业及所属保安员的违法行为；指导物业服务企业落实安全防范主体责任，落实内部安全防范措施，广泛发动物业保安参与基层社会治理。

3. 依法查处物业管理区域内“楼霸”、群租现象、“九小”场所和“三合一”场所。

4. 指导物业服务企业与业主委员会协助做好养犬管理工作，加大对饲养动物干扰他人正常生活行为的制止和查处力度，依法调处因养犬引起的矛盾纠纷。

5. 规范物业项目周边道路停车秩序，对停车矛盾突出的物业项目要结合周边道路实际情况，指导物业服务企业规范施划临时停车泊位，尽量满足居民停车需求。

6. 建立群防群治工作制度，构建区域安全防范体系，加强指导和督促物业服务企业开展安全防范工作，依法查处物业管辖区内发生的治安、刑事案件。

7. 健全公安派出所配合消防监督工作责任制，负责对居民住宅区的物业服务企业、居委会和“九小场所”履行消防安全职责的情况实施消防监督检查；接受职责范围内的消防举报、投诉，监督检查村(居)民住宅区和“九小场所”消防安全违法行为，与消防救援机构做好消防违法行为移交查处工作；协助消防救援机构维护火灾现场秩序；组织开展经常性消防宣传教育，普及消防常识，提高人民群众消防安全素质。

8. 配合消防救援机构定期开展综合执法检查，依法查处违法违规行为和火灾隐患，对老旧建筑密集区、“城中村”、群租房、“三合一”场所等不放心区域，公安派出所要配合消防救援机构加强执法处罚、警示教育，着力解决消防安全突出问题，重点纠治违规住人、违规用火用电、电动自行车违规停放充电等问题，督促居委会、物业管理单位持续开展消防安全管理和治理工作。

9. 对消防救援机构移送的违反《消防法》规定或属于公安派出所消防工作职责范围需要予以拘留处罚的，按规定程序决定和执行。

10. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（八）烟台市生态环境局海阳分局

1. 贯彻执行国家和省、烟台市有关环境保护的方针、政策和法律、法规，负责物业管理区域及周边环境污染防治的监督管理。

2. 指导环境综合整治、突发环境事件的应急、预警工作，对物业项目内及周边的污染源依法实施监督管理。

3. 依法查处物业管理区域内噪声、恶臭、废气、固体废物、重金属、化学品、机动车、堆放、弃置工业废弃物及工业废水等环境污染违法行为。

4. 受理业主的环境信访事项，调解处理环境污染和生态破坏纠纷。

5. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（九）市民政局

1. 贯彻全市基层群众自治建设和社区治理政策并组织实施，指导城乡社区治理体系和治理能力建设，推动基层民主政治建设。

2. 加强社区工作的指导，推进社区、业主委员会、物业服务企业共驻共建，协调物业服务与社区管理、社区服务关系，通过完善物业管理，改善社区环境，确保社区平安，积极推进和谐社区建设。

3. 做好新建物业项目所属社区的划分和界定工作或根据物业项目情况设立新的社区，负责物业项目涉及社区等行政区域边界争议的调查和调处。

4. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（十）消防救援大队

1. 负责组织实施物业管理区域内消防监督、火灾预防、火灾扑救、消防应急抢险救援等消防工作，落实消防法律、法规，组织、指导消防宣传教育工作等，及时查处单位、公民举报的

消防安全违法行为。

2. 依法对物业管理区域内堆放易燃易爆等违反安全规定的物品、破坏消防设施设备、妨碍消防车辆通行及占用、堵塞和封闭消防通道、疏散通道、安全出口等违规行为进行查处。

3. 依法对电动车占用消防通道，在居住小区楼梯间、楼道、安全出口等公共区域停放电动车，私拉乱接充电线路为电动车充电等行为进行制止和查处。

4. 负责对需公安机关其他部门或公安派出所配合的强制执行或临时查封案件，提出意见，申请公安机关协助实施；发现应当由公安派出所查处的案件，做好相关移交、处理工作。

5. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（十一）市民生服务中心

负责受理物业领域投诉，根据职责分工进行案件分派，提高物业投诉处置效率。

抄送：市委办、市纪委、人大办、政协办、法院、检察院，存档。

海阳市人民政府办公室

2022年4月15日印发