

鄄城县人民政府

关于加强物业管理工作的实施意见

鄄政字〔2020〕7号

各乡镇人民政府、街道办事处，县经济开发区，中药材产业园管委会，县政府各部门：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，提升群众的幸福感、满意度，进一步提高我县物业管理水平，建立规范的物业管理秩序，促进物业服务行业健康发展，根据国务院《物业管理条例》《山东省物业管理条例》《菏泽市物业管理条例》等规定，并结合我县实际，制定本实施意见。

一、明确职责，形成推进物业管理工作的合力

坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区管理和属地化管理相结合的原则，建立“物业主管部门指导，有关部门协作，属地政府管理”的工作机制，明确管理职责，落实工作责任，共同推进物业管理工作，形成抓好物业管理工作的合力。

（一）物业管理行政主管部门认真履行行业管理职能。

- 1.负责住宅小区工程施工、房屋质量安全等工作的监督管理；
- 2.负责全县物业管理活动的业务指导和监督管理；
- 3.贯彻执行上级物业管理条例，制定全县物业发展规划，指导全县物业企业依法依规搞好物业服务；
- 4.负责公共部位专项维修资金的收集，并对乡镇街道办事处公共部位专项维修资金情况进行监督；
- 5.负责对乡镇政府、街道办事处选聘物业服务企业进行业务指导；
- 6.结合乡镇政府、街道办事处，会同价格行政主管部门和其他有关部门建立物业服务质量评价体系 and 物业服务等级动态调整机制；
- 7.对擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备所有权或者使用权的行为进行查处；
- 8.做好《菏泽市物业管理条例》中归属县物业管理行政主管部门职责的所有工作；
- 9.制止和查处将没有防水要求的房间、阳台改为卫生间、厨房的行为；制止和查处损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的行为；
- 10.对开发建设单位未组织工程竣工验收或者验收不合格，擅自将房屋交付购房人使用的行为进行查处；
- 11.对施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的行为进行查处；
- 12.调解处理因上述内容引起的矛盾纠纷；

(二)充分发挥乡镇政府、街道办事处、社区居委会和业主委员会属地管理作用。对全县物业管理工作实行双重管理,县物业管理行政主管部门对全县物业进行业务指导;各乡镇政府、街道办事处对本辖区物业管理工作实行政治领导,具体进行组织实施。

1.各乡镇政府、街道办事处必须成立物业管理办公室,明确专人负责,落实上级主管部门的有关工作要求,负责本区域内物业管理各项活动。

2.负责组织、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;业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的,物业所在地的乡镇政府、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。

3.负责监督公共部位专项维修资金的使用,首先由业主委员会或者业主所委托的物业服务企业向所在地乡镇政府、街道办事处提报,乡镇街道进行把关,县物业管理行政主管部门审核拨付。业主委员会、物业服务企业对应急维修工程未及时进行维修、更新和改造的,各乡镇政府、街道办事处应当督促限期完成;逾期未进行维修、更新和改造的,各乡镇政府、街道办事处可以组织进行,所需费用在专项维修资金中列支。

4.负责小区物业管理工作,对小区实行网格化管理,由县物业管理行政主管部门进行业务指导。新建小区前期物业入驻前,向乡镇政府、街道办事处备案,乡镇政府、街道办事处结合相关部门参与监督招投标活动。

5.负责调解处理物业管理纠纷,对居民涉及物业管理的各类举报和投诉要及时解决;属于相关部门、单位职责范围的,相关部门、单位要及时解决,确保群众诉求第一时间得到妥善处理;对涉及多个行政主管部门的问题,由物业所在地乡镇政府、街道办事处协调相关行政主管部门联合执法。

6.负责召集物业联席会议,做好辖区内物业企业退出交接工作;物业服务企业与业主委员会办理交接时,交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状进行确认,并报物业所在地的乡镇政府、街道办事处备案。原业主委员会届满后或者业主委员会委员资格终止后不按时移交有关资料、财物和印章的,由乡镇政府、街道办事处责令交回;拒不移交的,可以提请公安机关协助移交;造成损失的,依法追究相应责任。

7.加强对住宅小区内各类违法违规行为的源头管理,对辖区内的私搭乱建、圈占绿地、占用消防通道、改变房屋性质等违规行为予以责令整改,并及时向有关部门报告,积极配合有关部门进行处理。参与物业主管部门对辖区内物业企业的考核评比工作。

8.负责组织实施旧住宅区、单位家属院等无物业服务企业管理的住宅小区简易物业管理;对未成立业主委员会的住宅小区代为履行业主委员会的职责;负责协调处理业主或物业使用人违反业主管理规约的行为。

9.老旧小区改造工作由乡镇政府、街道办事处组织实施,在实施前由乡镇政府、街道办事处向县物业管理行政主管部门提报计划,然后由县物业办报省市审批。

10.建设单位应当在街道办事处或者乡镇人民政府的监督下,按照规定向前期物业服务企业移交物业服务用房和资料。街道办事处或者乡镇人民政府负责对各小区物业收益资金收支情况的监督管理。

(三)明确各部门管理职责。

1.县综合行政执法局职责:负责对城市规划区内物业管理区域规划建设、市容环境卫生等工作的监督管理。

(1)对擅自占用物业管理区域内业主共有的道路、绿地或者其他场地进行建设,擅自在建筑物顶部、底层或者退层平台进行建设的行为进行查处;

(2) 对违章搭建建筑物、构筑物，擅自改变住宅立面、在非承重外墙开门、开窗的行为进行查处；

(3) 对在建建筑物、构筑物的外墙、楼道以及公共设施、路面、立杆、树木等物体表面张贴广告、涂写刻画广告性文字、图案以及擅自设置大型户外广告等影响城镇容貌和市容环境卫生的行为进行查处；

(4) 对擅自改变已经建成并投入使用的建筑物、构筑物使用性质的行为进行查处；

(5) 对物业管理区域内擅自占用、破坏绿化用地和设施建造车位或其他设施的行为进行查处；

(6) 对擅自损坏、修剪、砍伐花草树木或破坏、改变绿化用途、绿化设施的行为进行制止和查处；

(7) 制止和查处擅自拆改供暖、供气管道和设施等危害建筑安全的行为；

(8) 对物业管理区域内其他违反城市管理条例的行为进行查处；

(9) 调解处理因上述内容引起的矛盾纠纷。

2.县公安局职责：负责指导督促物业服务企业和秩序维护人员开展安全防范，指导监督物业管理区域内的安全防范设施建设、消防管理工作，对物业管理区域内治安、流动人口、车辆停放进行监督管理。

(1) 对进行家庭娱乐、身体锻炼以及饲养动物产生噪声干扰他人正常休息生活，或者在午间和夜间从事产生噪声污染的装饰装修、货物装卸、生产加工等严重干扰周围居民及其他业主正常生活，构成违反治安管理的行为，依法进行查处；

(2) 对破坏业主共有部位、共用设施、设备及其他公私财物的行为进行查处；

(3) 对物业管理区域内违章停放大型客车、货车和油罐车（危化品车），违规存放有毒、易燃易爆物品予以及时拖离和查处；

(4) 对物业管理区域内违规燃放烟花、爆竹的行为进行制止和查处；

(5) 对打架斗殴、聚众赌博、涉毒、涉黄、恐吓、盗窃、抢劫、传销等违法犯罪行为进行制止和查处；

(6) 指导监督物业管理企业保安员考核发证、着装整治等保安监管措施，对违反保安监管法律法规的行为依法进行查处。

3.县规划服务中心职责：负责物业管理区域内建设工程及各类配套建筑的规划设计及调整变更的监督管理。

(1) 负责物业管理区域内建设工程及各类配套建筑的审查和批后管理；

(2) 对物业管理区域内审批后、竣工规划验收前的建设项目（工程）进行批后跟踪管理；

(3) 在物业管理区域内发现的违法违规行为，将及时移交县综合行政执法局。

4.菏泽市生态环境局鄄城分局职责：负责指导物业服务企业做好环境保护工作，对排污、噪声、辐射、环境污染等工作进行监督管理。

(1) 对未经相关部门批准在物业管理区域内架设大功率电力设施、大功率发射装置以及安装其他辐射、放射源等造成辐射污染的行为进行制止和查处；

(2) 对破坏生态环境的行为进行制止和查处；

(3) 调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。

5.县市场监督管理局职责：负责指导物业服务企业和专业经营单位做好物业管理区域内特种设备、计量装置的安全运营，对压力容器、电梯等特种设备进行监督管理。负责物业管理区域内企业和个体工商户注册登记审核，按职责分工对其经营活动监督管理。负责指导物业服务企业做好物业服务收费公示工作，对物业服务收费行为进行监督检查。

(1) 对不按规定安装使用压力容器、电梯等特种设备和电表、水表等各类计量装置的违法违规行为进行查处；

(2) 定期对住宅小区内电梯进行技术性安全检查，对超期未检、不按规定维保的行为进行查处；对电梯维保单位、电梯维修单位超资质或无资质维保、维修行为进行查处；

(3) 出现电梯损坏、停运、关人、夹人、坠落等事故后，会同电梯维保单位、电梯生产厂家、物业服务企业等责任单位对问题原因及责任进行认定；

(4) 对使用不符合安全技术规范电梯的行为进行查处；

(5) 对电梯维保单位和物业服务企业接到故障通知后，未及时采取必要应急救援措施的行为；对出现故障或异常情况，未对其进行全面检查、消除事故隐患、继续使用的行为进行查处；

(6) 市场主体住所（经营场所）依法应当审批的，经有关部门审批后方可开展相关经营活动。对应当具备特定条件的住所，或利用非法建筑、擅自改变房屋性质等从事生产经营活动的，由自然资源和规划、住建、文旅、卫健、公安、消防、生态环境等部门依法监管；

(7) 市场监督管理部门负责对物业管理区域内企业和个体工商户的经营活动进行监督管理，依法查处其违法经营行为；

(8) 对各类虚假广告，收售假冒、伪劣商品等违法行为进行查处；

(9) 配合有关部门协调处理因上述问题引起的矛盾纠纷。

(10) 对未按规定实行明码标价的行为进行查处；

(11) 对超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的行为进行查处；

(12) 对低于服务等级要求提供服务并收费的行为进行查处；

(13) 对采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的行为进行查处；

(14) 对强制或者变相强制服务并收费的行为进行查处；

(15) 依法受理相关价格举报投诉，查处价格举报案件；

(16) 对其他违反价格法律、法规的行为进行查处。

6.专业经营单位职责：供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位应当根据《物业管理条例》（国务院令第379号）《山东省物业管理条例》《菏泽市物业管理条例》等法律法规规定做好与物业管理有关的工作。

7.消防救援机构职责：

(1) 对损坏、挪用或擅自拆除、停用消防设施、器材、埋压、圈占、遮挡消防栓或占用防火间距的行为进行制止和查处；

(2) 对占用、堵塞、封闭疏散通道、消防车通道、安全出口或有其他妨碍安全疏散的行为进行制止和查处；

8.县行政审批服务局依据法律法规规章和机构改革政策职能划转履行法定职责。

二、突出重点，进一步规范物业管理的运作机制

(一) 规范物业管理用房和公共服务设施建设。根据《菏泽市物业管理条例》有关规定，物业项目交付使用时，由房产管理部门对物业管理用房配置情况、物业设施配套等情况进行核实，未按规定标准配置物业管理用房、物业设施达不到规划设计要求的，不得交付使用。开发建设单位要按照规定与物业服务企业办理物业承接验收手续，将物业图纸资料等移交给物业服务企业。物业服务企业承接物业时，要对物业共用部位、共用设施设备等有关事项进行查验，并做好登记。物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复；给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

(二) 规范前期物业管理工作。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，必须采取招投标方式选聘物业服务企业，并向房产管理部门提供前期物业服务合同备案证明申请等级评定。

(三) 建立“质价相符”的物业服务收费机制。房产管理部门在收到新建物业项目等级评定申请后，要牵头成立评审工作组，根据物业项目总体规划、硬件设施配套情况，评定该项目的物业服务等级；发展改革部门要根据物业服务等级及标准等因素，测定普通住宅小区物业管理服务实际成本、法定税费及物业服务企业的合理利润，制定与物业管理服务等级相适应的政府指导价格，定期向社会公布；同时，市场监管部门监督物业服务企业全面推行明码标价制度，将收费项目、收费标准和服务内容等在住宅小区向业主进行公示，定期对物业服务企业的收费行为进行监督检查，对多收费、乱收费行为依法严肃处理。

(四) 依规交存住宅专项维修资金。根据《山东省住宅专项维修资金管理办法》中规定：商品住宅的业主应当在办理房屋交付手续前，一次性足额将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。根据相关文件规定，结合我县实际情况制定交存标准为：多层 20 元/平方米，带电梯的多层、小高层、高层 40 元/平方米。截止竣工交付尚未售出的住宅，由建设单位交存首期维修资金，实行商品房预售资金监管的，建设单位应当缴纳的维修资金可以从监管的预售资金中划转。未按照规定交存首期维修资金的，建设单位不得向业主交付房屋，产权登记部门不予受理产权登记申请。

(五) 规范物业企业行为。根据《山东省物业管理条例》《菏泽市物业管理条例》及相关法律法规规定，物业服务企业服务内容主要包括以下事项：

- 1.物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护；
- 2.公共绿化的维护；
- 3.公共区域环境卫生的维护；
- 4.公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务；
- 5.物业使用中禁止行为的告知、劝阻、报告等义务；
- 6.物业维修、更新、改造费用的账务管理；
- 7.物业服务档案和物业档案的保管；

8.听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务；

9.其他物业管理事项。

同时，物业服务企业不得有下列行为：

1.物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域、撤出时不按照规定办理交接手续或者不按照规定移交财物、资料；

2.挪用、骗取、套用住宅专项维修资金；

3.擅自改变物业服务用房和共用部位、共用设施设备、公共场地以及公共建筑的用途；

4.擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地、损害业主共同利益；

5.擅自改变原规划设计设置路障，妨碍消防、救助等特种车辆通行；

6.对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复；

7.泄露业主或者物业使用人信息；

8.损害业主权益的其他行为。

物业服务企业违反以上规定的，由相关主管部门依据相关法律法规予以处罚。

（六）规范业主委员会行为。根据《菏泽市物业管理条例》规定，业主大会、业主委员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或者损害业主共同利益和合法权益的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，相关主管部门或者街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。同时，业主委员会委员应当遵守法律法规和管理规约，不得有下列行为：

1.阻扰、抗拒业主大会行使职权；

2.挪用、侵占业主共有财产；

3.索要、收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬；

4.利用职务之便要求物业服务企业减免物业公共服务费或者其他费用；

5.泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动；

6.擅自以业主大会或者业主委员会的名义作出决议，侵害业主共同利益或者扰乱正常物业管理秩序；

7.其他侵害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员有违反以上规定的，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，终止其委员资格。业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会；不按时移交有关资料、财物和印章的，由街道办事处或者乡镇人民政府责令交回；拒不移交的，可以提请公安机关协助移交；造成损失的，依法追究相应责任。

（七）规范业主（使用人）装饰装修和日常行为。根据《菏泽市物业管理条例》《菏泽市城镇容貌和环境卫生管理条例》及相关法律法规规定，小区业主（使用人）应当按照物业服务合同的约定缴纳物业公共服务费，确保物业企业有能力提供服务，同时不得有下列行为：

- 1.在未与物业企业签订装饰装修管理服务协议的情况下私自装饰装修房屋；
- 2.违反装饰装修协议或有关规定，违规在室外安装防盗网、遮阳罩；
- 3.在规定以外的区域安装空调外机、太阳能等设施；
- 4.损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置；
- 5.擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，侵害业主共同利益；
- 6.损毁树木、绿地或者在公共场地种植蔬菜和饲养动物，干扰他人正常生活；
- 7.擅自占用消防通道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通；
- 8.擅自在道路、楼道等业主共有区域堆放物品和停放车辆；
- 9.擅自在建筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画及架设电线、电缆；
- 10.擅自在业主共有公共区域搭建建筑物、构筑物或者设施；
- 11.违规存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品；
- 12.法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

小区业主（使用人）违反以上规定的，物业服务企业应当及时进行劝阻、制止，并向物业行政主管部门和业主委员会报告，由物业行政主管部门给予警告，责令限期改正；逾期未改正的，按照相关法律法规进行处罚，违搭乱建的依法进行拆除。物业服务企业、业主委员会有权要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失；给其他业主造成损失的，应当依法承担民事责任。业主委员会可以按照有关法律法规的规定，对侵害业主共同利益的行为申请仲裁或者提起诉讼。

三、强化措施，进一步推动物业管理工作健康发展

（一）加强领导，落实责任。要充分认识加强物业管理的重要性，相关街道办事处、乡镇政府、各相关部门要高度重视，把加强物业管理摆在重要议事日程，进一步加强领导、明确任务、落实责任，形成一级抓一级、层层抓落实的工作体系，为做好物业管理工作提供有力的组织保障。

（二）强化宣传，营造氛围。房产管理部门要利用各种形式与载体，加强物业管理法律法规及政策的宣传，让业主和社会各界正确认识物业管理工作，树立物业管理商业消费观念。要抓实抓细，抓好典型带动，做好正面典型引导，对反面典型公开曝光警示，引以为戒。党员干部、机关事业单位工作人员要带头示范，积极支持物业管理工作，为物业管理工作健康发展营造良好的舆论氛围。

（三）依法行政，加强监管。凡在我县范围内从事物业管理服务的企业，均应到房产管理部门备案。房产管理部门要建立物业服务企业信用档案，建立健全物业管理服务应急秩序，实现住宅小区物业管理的有机衔接。对管理水平低、收费不规范、业主满意率低、社会形象差的物业服务企业进行限期整改；对因物业服务企业过错引发群体上访事件、媒体曝光或存在其他严重不良行为的企业，计入物业服务企业信用档案，并对辖区内环境秩序差、物业管理乱造成不良影响的物业企业依法严肃处理。

（四）严格考核，确保实效。建立管理检查考核机制。房产管理部门及各相关职能部门、乡镇政府、街道办事处和社区居委会要进一步细化目标责任，加强自我检查，确保工作落实。组成联合考核小组，对住宅物业管理项目合同约定的服务等级标准进行考核，通过服务等级标准考核，纠正行业违法违规行为，规范物业管理市场秩序，逐步建立市场竞争激励机制，推动企业自律和

诚信服务，不断提高物业管理水平。

本意见自 2020 年 6 月 1 日起施行，有效期至 2023 年 5 月 31 日。

鄆城县人民政府

2020 年 4 月 29 日