常德市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的意见

常政办发〔2016〕44号

各区县市人民政府，常德经济技术开发区、柳叶湖旅游度假区、西湖管理区、西洞庭管理区管委会，市直有关单位：

　　为加强我市社会基层治理，提升居民生活品质，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》和《湖南省实施<物业管理条例>办法》等法律、法规和规章规定，结合我市实际，现就进一步加强物业管理工作提出如下意见：

　　一、理顺物业管理工作机制

　　（一）明确工作原则。物业管理应当坚持属地化管理，实行业主自治、专业服务与社区管理相结合的原则。

　　（二）明确职责分工。市房管局受市住建局委托，承担监管全市物业服务企业物业服务行为和物业服务市场秩序的责任。负责全市物业服务企业资质审核、报批发证工作；负责指导、监督规范物业服务行为;指导全市物业服务招投标工作。

　　各区县市人民政府（管委会）是本辖区内物业管理工作的责任主体。区县市房管部门受住建部门委托，承担物业管理具体工作任务，未设立房管部门的地方也应明确相关机构承担物业管理工作任务。

　　各级经信、公安、住建、环保、规划、城管、工商、质监、园林、消防等部门要按照各自职责，依法做好与物业管理相关的工作，并在住宅小区显著位置公布本部门联系人姓名、联系方式、执法事项和监督电话，对业主反映的物业管理方面的问题依法及时受理、调查、处理和回复。

　　街道办事处、乡镇人民政府和社区居委会负责指导、协调、监督物业管理工作。规模较大住宅小区的业主委员会主任可兼任社区居委会班子成员；规模在2万人左右的大型住宅小区的业主委员会可与社区居委会实行两块牌子、一套人马，配合街道办事处、乡镇人民政府做好本住宅小区范围内物业管理的日常监督和考核工作。

　　物业服务企业对损害公共利益、业主利益的行为要坚决予以制止，并及时报告相关部门处理。

　　（三）建立考核机制。建立、完善督促考核和工作评价机制，重点对各区县市人民政府（管委会）和相关职能部门的职责履行情况实施考核。具体考核办法由市房管局拟定并报市政府批准后执行。

　　二、加强物业服务企业监管

    （一）健全物业服务市场准入和退出机制。房管部门要加强物业服务企业资质管理，严格新成立物业服务企业的资质审查。完善企业资质年度核查机制，对物业服务企业实行等级管理，引导物业服务企业加强内部管理。房管部门要加强执法检查，对严重违法违规、业主投诉较多且不符合法定条件的物业服务企业依法吊销其企业资质。

    （二）加强物业服务企业诚信建设。房管部门要在现有基础上进一步加强物业服务企业信用信息管理，广泛征求社会各方面及业主的意见和评价，及时将物业服务企业基本信息、主要从业人员情况、服务表现情况等记录建档，并督促物业服务企业将企业基本信息、物业服务内容、收费标准等内容在住宅小区内进行公示。实行信用评级制度，加强对信用信息成果的运用，将物业服务企业信用记录与资质晋升、物业招投标、享受政府扶持政策、评优评先等挂钩。

　　三、加强物业服务项目和服务行为管理

　　（一）规范物业服务项目管理。房管部门要建立物业服务项目台账，及时收集物业服务企业的服务信息，实行动态管理；组织开展物业服务项目评先评优活动，对优秀物业服务项目通过媒体进行宣传推介。建设单位要严格执行新建住宅小区前期物业管理招投标制度，坚持公平、公正、择优选聘，房管部门对选聘工作实施全程监督。竞聘企业不得以不正当手段谋取中标，不得违法转让、转包物业服务。业主大会和业主委员会要依法做好后期物业管理和物业服务企业的选聘工作。街道办事处、乡镇人民政府和社区居委会在业主大会选聘物业服务企业、原物业服务企业退出和新物业服务企业进入过程中要给予指导和监督，主动化解矛盾，消除社会稳定隐患，维护业主和物业服务企业的合法权益。

　　（二）加强物业服务项目退出管理。物业服务合同到期后，合同双方应及时办理续聘手续或者退出交接手续。原物业服务企业退出物业服务项目时，应向业主委员会或者社区居委会移交完整的档案资料，妥善处理有关善后事宜。对服务意识差、社会责任感不强、诚信度不高、业主满意度低的物业服务企业，房管部门要依法给予警告并限期整改。支持业主依法或依约定解除合同，被解除合同的物业服务企业应妥善处理善后事宜，及时办理交接手续，不得以任何理由拒绝退出或阻碍选聘工作。

　　（三）规范物业服务行为。市房管局要分等级、分区域树立行业标杆，通过发挥标杆的示范带动作用，推动物业服务规范化、标准化、优质化；积极配合价格主管部门细化具体服务标准，规范物业服务合同。

　　四、加强业主组织建设

　　（一）完善业主委员会组建制度。凡交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积50%以上，或者首次交付使用的物业专有部分面积已满2年且交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑物总面积30％以上的新建住宅小区要成立业主大会。街道办事处、乡镇人民政府应当在收到成立业主大会的书面请求之日起60日内，组织、指导成立业主大会筹备组。首次业主大会会议应当自业主大会筹备组成立之日起6个月内召开。首次业主大会会议应当对管理规约和业主大会议事规则草案进行表决。业主委员会由业主大会选举产生，向业主大会负责并报告工作，受业主、业主大会监督。业主委员会委员应当由热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。房管部门要在业主委员会成立过程中加强业务指导。

　　（二）明确业主委员会职责。业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；监督管理规约的实施；组织和监督专项维修资金的筹集和使用；调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；业主大会赋予的其他职责。市房管局要制定业主委员会工作导则，规范和指导全市业主委员会工作。

　　（三）加强业主委员会的换届、补选工作。业主委员会委员每届任期不超过5年，可连选连任。根据业主大会议事规则约定，在规定的任期届满或交付使用的部分增加较大时，应当组织召开业主大会进行换届选举，并报告街道办事处、乡镇人民政府。有下列情况之一时，业主委员会委员资格自行终止：因物业转让、灭失等原因不再是业主的；丧失民事行为能力的；依法被限制人身自由的；法律、法规以及管理规约规定的其他情形。业主委员会委员有下列情况之一的，由业主委员会三分之一以上委员或者持有20%以上投票权数的业主提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，可以决定终止其委员资格：以书面方式提出辞职请求的；不履行委员职责的；利用委员资格谋取私利的；拒不履行业主义务的；侵害他人合法权益的；因其他原因不宜担任业主委员会委员的。业主委员会任期内，委员出现空缺时，应当及时补足。业主委员会换届、补选工作由街道办事处、乡镇人民政府负责，社区居委会具体组织，房管部门指导。

　　五、培养业主自我管理能力

　　（一）加强宣传教育。各地各有关部门要采取多种形式，加强物业管理政策法规和物权法律知识的宣传、报道，引导广大业主树立购买物业服务的正确消费观念，引导广大业主支持、配合物业服务企业的管理，引导广大业主依法理性维权。

　　（二）提升业主自我管理意识。正确行使业主权利，积极参与涉及小区管理的各类重大事项的表决。业主要按照小区相关管理规约及物业服务合同的约定履行义务，及时交纳物业服务费、房屋维修资金等相关费用，不得有损坏房屋承重结构、违法建设、擅自改变房屋使用性质等行为，对因房屋质量、物业纠纷等产生的问题应通过相关法律途径或协商解决。

　　（三）强化业主失信行为惩戒。市房管局要与司法部门配合，根据《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）精神，将业主经仲裁或法院判决后仍不缴纳物业服务费和拒不续筹房屋维修资金等行为纳入个人征信系统，对其实施限制出境和限制购买不动产、乘坐飞机、乘坐高等级列车和席次、旅游度假、入住星级以上宾馆及其他高消费行为等措施，并由有关部门依法通过媒体定期向社会予以公布。

　　六、建立投诉与争议受理机制

　　各区县市应建立物业投诉受理中心，及时受理、分派、调度有关投诉工作。各相关职能部门应安排专职联系人员，及时处理本部门职责范围内的物业纠纷并将处理结果反馈给投诉受理中心。物业服务企业要设立客户服务中心，利用微信等现代通讯手段建立服务和沟通平台，收集业主反映强烈的物业服务问题并及时整改和反馈。

　　七、加强房屋维修资金管理

　　（一）加强房屋维修资金缴存管理。各级房管部门要完善房屋维修资金缴存工作，根据建安造价的变化及时调整首期缴存标准，确保项目维修有必要的资金保障。要依法做好房屋维修资金续筹管理，当业主分户账面住宅专项维修资金余额不足首期交存额30%时，以小区为单位，由维修资金管理机构公告续交事项，属地社区负责督导续筹工作。维修资金管理机构要严格财务管理，将维修资金存放商业银行，确保资金安全和专款专用。

　　（二）加强房屋维修资金使用管理。严格维修资金使用的法律程序。资金的使用坚持“双三分之二”的原则，专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新、改造，不得挪作他用。探索运用异议表决、默认表决等表决方式，提高维修资金使用效率。小区共用设施设备的维修维护和更新改造必须由有资质的服务机构实施，完成施工后必须由相关部门进行复检，确保设施设备正常运转。

　　（三）做好应急抢修工作。小区内发生危及人身安全或者严重影响业主居住生活的紧急情况时，维修资金管理机构要开辟资金使用绿色通道，及时启动应急抢修程序，预拨部分维修款项先行修缮，所需资料在事后予以完善。

　　八、加强老旧小区和敞开式小区物业管理

　　各级各部门要加大对老旧小区、敞开式小区实行物业规范化管理的支持力度，对没有实行专业化物业管理的老旧小区和敞开式小区，由街道办事处、乡镇人民政府和社区居委会组织实施业主自治管理模式。社区要设立物业服务中心，由工商部门依法办理注册登记，对辖区内老旧小区和敞开式小区实行总包或分项物业管理，其工作经费可通过收取服务费和县级财政给予适当补助相结合的办法筹措。对停车矛盾较为突出且有条件建设立体停车位的小区给予适当支持，引导民营企业投资建设立体停车位，逐步化解小区停车难问题。

　　九、支持物业服务企业发展

　　（一）鼓励物业服务企业做大做强。鼓励物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式，加大市场资源整合力度,增强市场竞争力。支持物业服务企业开展增值服务、创新服务模式，不断拓展企业盈利空间，进一步增强提供优质服务和抵抗风险的能力。鼓励国内实力强、信誉好、水平高的优秀物业服务企业参与我市物业管理服务，带动全市物业管理水平和服务品质的提升。

　　（二）减轻物业服务企业负担。电梯安全管理员考核发证费按现行标准减半收取，电梯年检费按现行标准减收30%。人社部门对物业行业的就业技能培训按政策规定给予补贴。政府采购的物业管理服务应采取科学评标办法，通过建立优质优价的评标体系，促进物业服务行业的发展。

                     常德市人民政府办公室

                             2016年12月29日