安化县物业管理工作实施方案（征求意见稿）

为切实推动全县物业服务水平提升，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，根据住房城乡建设部等十部门联合印发的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、《湖南省物业管理条例》等法律法规和上级文件精神，结合我县实际，特制定本方案。

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，坚持党的全面领导，坚持服务导向，推进物业管理与基层党建、社区治理相融合，探索物管工作新机制，进一步提升住宅小区物业服务管理水平，改善住宅小区居住环境，维护相关主体合法权益，规范物业企业履责，促进物业服务高品质多样化发展。

二、总体目标

进一步理顺安化县物业管理工作机制，树立“美丽小区、幸福小区、智慧小区”理念，构建“政府主导、住建主管、属地主抓、部门配合”的物业管理新格局。

三、组织机构

成立安化县物业管理工作领导小组，由县人民政府分管副县长任组长，县政府办对口联系副主任、县住建局主要负责人任副组长，县发改局、县应急局、县司法局、县卫健局、县城管局、县消防救援大队、县市监局、县公安局、县自然资源局、县教育局、县人社局、县科工局、县信访局、县文旅广体局、县财政局、县民政局、市生态环境局安化分局、县人民法院和各乡镇（社区）为成员单位。领导小组下设办公室，办公地点设县住建局，由单位主要负责人兼任办公室主任，负责日常工作。各乡镇成立物业管理办公室，社区成立物业管理委员会，由乡镇分管负责人、社区负责人分别兼任主任。

四、工作机制

（一）建立联席会议和联合执法机制

建立物业管理联席会议制度。由领导小组办公室负责召集，每半年召开一次联席会议，研究执法过程中的相关事项，遇到突发情况可随时召开。

建立联合执法机制。按照属地管理原则，由各乡镇（社区）牵头，县住建局、县应急局、县城管局、县消防救援大队、县市监局、县公安局等部门组成联合执法工作队，根据物业管理相关法规，处理物业管理范围内未按合同约定履行责任的违约、违规、违法行为和难点问题。

（二）建立物业管理投诉处理机制

构建县、乡镇、社区三级管理机制，建立综合协调、监督管理和矛盾调解制度，督促物业服务企业进一步提高服务水平。

1.县住建局、县信访局负责根据政府职责分工，指定相关乡镇（社区）和部门处理物业管理投诉事宜，并及时进行督查督办。

2.乡镇负责辖区内对物业管理企业违法违规行为的投诉受理，需移送县直相关部门的，相关部门根据各自职责对物业管理企业依法作出处理。

3.社区负责指导辖区内业主委员会规范运作，处理业主、业主委员会、物业服务企业之间的矛盾纠纷。

（三）建立物业管理区域安全生产日常监管机制

按照属地管理原则，乡镇（社区）要加强装饰装修活动的监督检查，畅通投诉渠道，及时受理群众、物业服务企业等对象的相关报告或投诉。属于职责范围的，要及时处理；属于相关部门职责范围的，要依法及时移交相关部门处理。同时应当将居民住宅区消防安全管理纳入基层社会治理和网格化管理范围，落实消防安全管理措施，加强消防宣传教育，指导居民委员会开展群众性消防工作。对住宅物业管理主体不明的，由居民委员会组织业主、物业使用人签订防火协议，明确消防安全管理责任。县住建局要联合县应急局、县消防救援大队、县城管局不定期对物业管理区域进行安全生产抽查，严防安全事故发生。

五、职责分工

按照“属地管理、行业监管”的管理原则，进一步明确相关部门和属地职责分工。

（一）县直相关部门管理职责

**1.县住建局：**

（1）对物业企业进行业务指导，对服务质量情况、义务履行情况、信息公示情况进行监督管理；

（2）对前期物业服务招投标活动进行监督、管理和备案；

（3）对物业服务合同备案和物业承接查验活动进行监督、管理和备案；

（4）对物业服务企业退出交接活动进行指导和监督；

（5）对物业专项维修资金的使用申请及拨付进行审核；

（6）对物业区域室内装饰装修进行监督管理；

（7）法律法规规定的其他职责。

**2.县城管局：**

（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）制止和查处擅自拆改供水、供气管道和设施等危害建筑安全的行为；

（7）对物业管理区域内其他违反城市管理法规的行为进行查处；

（8）调解处理因上述内容引起的矛盾纠纷。

**3.县市监局：**

（1）负责查处物业管理区域内所从事的行业非由其他行政部门主管的无照经营行为；

（2）负责对不遵守政府指导价管理擅自制定或上调收费标准并收取物业服务费的、超过政府指导价标准收费的、擅自设立强制性收费项目的、不实行明码标价或不按规定明码标价的其他违反价格法律法规等规定的予以处罚；负责相关投诉处理工作。

（3）负责物业管理区域内的电梯，锅炉、压力容器等特种设备的安全监察工作，督促使用单位或物业服务企业做好特种设备的注册登记、维护保养、定期检验、作业人员持证上岗等工作；查处特种设备安装、改造、维修和使用等方面的违法违规行为，负责处理“住改商”核准登记注册、电梯因维保不到位、导致电梯故障引起的相关投诉；调查处理物业管理区域内的特种设备事故。

**4.县公安局：**负责开展社区警务工作，加强物业管理区域内治安防范，指导落实物业管理区域内的安全防范设施建设；对监控安防等开展监督检查，加强对物业保安的监管；查处物业服务项目交接过程中的违法犯罪行为；查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法违规行为。

**5.县自然资源局：**负责全县新建住宅小区的统一规划，按规定配置各类配套设施；对物业管理区域内规划的申请进行审核；协调解决涉及规划的历史遗留问题；协同相关部门依法查处住宅小区内的违法行为；负责相关投诉处理工作。

**6.县消防救援大队：**负责依法行使城镇居民住宅区消防安全综合监管职能，组织开展火灾预防，消防监督执法，消防宣传教育以及火灾事故调查处理有关工作，组织火灾现场扑救，承担应急救援工作，对专职消防队、志愿消防队进行业务指导和指挥调度；依法查处违反消防规定等违法违规行为。

**7.县发改局：**负责处理物业收费方面的政策咨询、投诉和纠纷；研究建立与物价指数上涨及劳动力成本提高相关、质价相符的物业服务收费政府指导定价机制。

**8.县应急局：**负责协调消防救援大队开展对物业管理区域的消防安全管理工作；协调配合消防救援大队对物业管理区域内的消防设施、设备的维护、保养、运转等情况进行督查与定期检查。

**9.县卫健局：**负责加强对物业管理区域的居民饮用水（特别是二次供水）的卫生监测工作；履行饮用水卫生监督职能，督促物业服务企业建立用水卫生管理制度，查处未经许可擅自利用住宅开展餐饮等影响环境卫生的经营活动行为；负责相关投诉处理工作。

**10.县民政局：**负责配合相关部门指导居民委员会履行对业主大会、业主委员会组建、换届选举和日常工作的具体指导职责；进一步完善现代社区治理体系，将物业管理纳入基层社会体系治理重点内容，着力构建关系明确、运行规范、服务高效的社区自治新格局。

**11.县教育局：**负责依法查处未经许可利用住宅擅自组织中小学生、幼儿园，托管等相关经营活动的行为；加强物业管理区域内幼儿园的管理；负责相关投诉处理工作。

**12.县司法局：**负责指导基层司法部门（乡镇，社区人民调解组织）调解物业管理矛盾纠纷；做好物业管理相关规范性文件的合法性审查工作。

**13.县人民法院**：负责加快恶意拖欠物业费案件的快速审判的绿色通道，化解物业公司与业主之间矛盾的恶性循环维护物业和业主的合法权益。

**14.县人社局：**负责指导做好物业服务行业劳动关系工作，督促物业服务企业及时与员工签订劳动合同、办理社会保险和支付工资；负责相关投诉处理工作。

**15.县文旅广体局：**负责组织协调基层体育部门指导小区居民开展全民健身工作，指导小区全民健身设施、器材建设；负责相关投诉处理工作。

**16.市生态环境局安化分局：**依法对物业管理区域周边工业企业的排污行为和工业噪音污染实施监督管理，查处违反环保法律法规的行为；负责相关投诉处理工作。

**17.县财政局：**统筹安排物业管理相关经费，对资金的使用监督检查。

**18.县科工局：**负责指导、协调通信运营商有序进入物业管理区域和光纤入户工作；制定和完善通信（弱电）建设和经营有关规范；协调通信运营商做好住宅小区通信信号维护工作。配合住保中心开展既有小区品质提升、老旧小区改造强弱电、管网清理整治、规范设置等具体工作。牵头组织通信单位对小区管线管网杂乱开展综合整治。负责相关投诉处理工作。

**19.县信访局：**负责物业管理问题信访登记、接待、转办、督办相关工作。配合县住建局协调相关部门共同做好物业管理相关工作。

**20.**其他有关主管部门按照各自职责做好物业监督管理相关工作。

**21.物业企业：**按照物业服务合同、物业服务规范提供物业管理服务，履行下列义务：

（1）落实消防、安防人员和措施，确保消防、安防监控设施正常使用，做好物业管理区域内的消防、安防和人民防空工程维护管理工作；

（2）负责业主共有道路及其他公共场地的清扫保洁，负责物业管理区域内的垃圾清运，维护物业管理区域的环境卫生；

（3）对物业共用部位、共用设施设备进行养护、维修；

（4）做好物业养护、维修、更新及费用开支的记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（5）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

（6）配合相关部门做好创建文明城市、垃圾分类等相关事宜。

（7）法律法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

**22.业主委员会：**依照相关法律法规，执行业主大会的决定事项，履行下列职责：

（1）召集业主大会会议，报告物业管理的事实情况；

（2）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；

（3）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；

（4）监督管理规约的实施，劝阻和制止业主及物业使用人的相关违法违规行为，劝阻、制止无效的，应当及时报告有关行政主管部门；

（5）督促业主交纳物业服务费和其他相关费用；

（6）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

（7）法律法规及业主大会赋予的其他职责。

**23.业主及其物业使用人：**业主及其物业使用人应当履行下列义务：

（1）遵守法律法规和管理规约（临时管理规约）、业主大会议事规则等；

（2）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；爱护消防设施及器材，配合做好消防安全管理工作；

（3）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（4）按照有关规定交纳住宅专项维修资金；

（5）按照规定或约定交纳物业服务费等相关费用；

（6）不得损害公共利益和他人合法利益，保持物业的安全、整洁、美观；

（7）法律法规规定的其他义务。

（二）属地管理工作职责

**1.各乡镇：**充分发挥各乡镇在物业管理中的主导作用，作为所辖区域物业管理工作的责任主体，具体负责本辖区的物业管理工作。

（1）组织和指导成立业主大会、选举业主委员会，组建物业管理委员会，组织和指导业主委员会换届改选，负责业主委员会备案；

（2）指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（3）指导和监督物业服务人依法履行义务，根据物业服务人与业主签订的《物业服务合同》，对物业管理区域服务实施情况进行常态化日常监管；

（4）建立物业管理矛盾投诉调解机制，协调处理物业管理纠纷；

（5）负责辖区内物业服务企业的考核和评先评优推荐工作，指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；

（6）负责做好辖区内物业管理小区综合治理、创文巩卫、垃圾分类活动中的相关安全和各项创建工作；

（7）负责辖区内物业小区党支部工作，推进党支部与业主委员会交叉任职。

（8）指导物业服务项目所在地的社区对辖区内的物业小区进行每季度一次的物业服务企业信用考核。社区考核结果由乡镇汇总后报县住建局，考核结果作为住建部门物业信用平台加减分和监管频次的依据；

（9）法律法规规定的其他职责。

**2.社区居委会**

（1）协助和配合乡镇开展物业监督管理相关工作，对业主大会、业主委员会和物业服务人的日常工作进行指导和监督；

（2）指定专人作为小区物业管理工作的物管员，并在小区内公布，协调处理小区内的矛盾纠纷及“12345政务服务便民热线”和“县信访管理服务平台”交办的物业工单；

（3）与乡镇（社区）建立物业管理联动机制，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；

（4）发现区域内有违法建设、安全隐患等违反物业管理有关法律法规的行为，应当立即制止，并及时向乡镇和有关部门报告；

（5）协助乡镇、有关部门对物业服务企业的考核；

（6）法律法规规定的其他职责。

六、保障措施

（一）提高思想认识。各乡镇（社区）、县直相关部门要高度重视，统一思想，提高认识，切实加强领导，完善组织机构，把小区物业管理工作作为完善基层管理机制、维护社会稳定、建设和谐社会的重要举措抓好落实。

（二）加强行业监管。县住建局牵头，各乡镇和相关职能部门配合，加强对物业服务企业服务质量的检查考评，对信用等级为D级的物业服务企业列入行业重要监管对象。健全信用体系，将物业服务企业的业务能力、服务水平、业主评价，乡镇、社区和相关部门对企业的意见纳入诚信档案；建立红黑榜制度，信息依法公开，推动行业自律等方式，加强事前事中事后监管。

（三）严格考核奖惩。实行信用等级考评，建立守信企业激励机制、失信企业惩戒机制，依法惩处种类违法违规行为，对服务水平低、业主投诉多、日常管理和年度考核不达标的物业服务企业，将严格按照《湖南省房地产行业信用信息管理办法》的相关规定进行处理。