

丽水市莲都区人民政府文件

莲政发〔2023〕5号

丽水市莲都区人民政府关于 印发《关于加强和改进莲都区住宅物业管理的 若干意见》的通知

各乡镇人民政府，各街道办事处，区政府直属各单位：

《关于加强和改进莲都区住宅物业管理的若干意见》已经区政府第17次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

丽水市莲都区人民政府

2023年4月20日

（此件公开发布）

关于加强和改进莲都区住宅物业管理的若干意见

为进一步加强和改进全区住宅物业管理工作，发挥物业服务业在改善城市人居环境、提高市民生活品质、创新社会管理、促进社会和谐积极作用，根据《物业管理条例》《浙江省物业管理条例》《丽水市物业管理条例》以及《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》等规定，结合实际，现就加强和改进莲都区范围内（不含南明山街道）的住宅物业管理工作提出如下意见。

一、融入基层社会治理体系

（一）落实属地管理责任。各街道办事处（乡镇人民政府）要把物业管理工作纳入基层社会治理，建立物业管理工作机制，明确分管领导，配备专（兼）职工作人员，指导和监督物业管理活动，调解物业管理纠纷，协助建设部门对物业企业日常考核，督促有关问题整改；积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，依法依规监督业主委员会履行职责，协调社区居委会、业主委员会、物业服务企业间关系，调解物业管理矛盾纠纷；暂不具备设立业主大会条件的，探索组建由社区居民委员会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。结合老旧小区改造，高质量做好无物业管理住宅小区清零后的物业服务提质工作。各社区要配备专职物业管理联络员，及时了解业主需求，指导业主依法自治，协调小区管理事务；协助街道办

事处（乡镇人民政府）做好物业管理工作。

（二）明确职能部门职责。推动城市管理服务向居住社区延伸，明晰政府公共管理与物业服务企业的责任边界，按照“谁主管、谁负责”原则，落实“管理进小区、执法进小区”。相关职能部门要明确职责清单，压实工作责任，健全群众反映问题受理处置机制。综合执法部门、属地街道（乡镇）要依法依规处理住宅小区内违章搭建、毁绿占绿、违反规定饲养动物、未按规定垃圾分类等违法违规行为。消防救援部门要按照规定处理住宅小区内电动自行车违规停放充电、占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防登高场地等违法违规行为；按规定参与消防维修的项目检查、验收工作。建设部门要督促房地产开发企业履行房屋质量保修义务，建立保修监督机制；优化物业专项维修资金使用流程，提高资金使用质效；加快维修资金管理信息系统建设，实现规范化、数字化管理。不动产登记部门要建立房产信息共享制度。市场监管、自然资源、发改、应急、民政、公安、环卫、市政、园林等部门各司其职，密切配合，切实加强物业管理工作。

（三）构建共建共治共享格局。街道办事处（乡镇人民政府）要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、驻点联系单位、社区志愿者的积极性，共同参与社区治理，构建共建共治共享的基层社会治理体系，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享；畅通居民投诉渠道，健全 12345

热线、网络问政等投诉转办机制，提高投诉处置效能；加强物业管理调解组织建设，整合政法、行政等调解职能部门资源，纳入基层治理“四个平台”，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

二、健全业主委员会治理结构

（一）优化业主委员会人员配置。严格落实《关于印发〈莲都区“红色物业”工作标准（试行）〉的通知（莲组〔2020〕72号）》文件要求，不断优化人员配比。各街道办事处（乡镇人民政府）要积极发挥小区业委会组建的牵头协调作用，推动小区业委会应建尽建；指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届小组，加强对业主委员会人选的推荐和审核把关。业委会人数、任期、选举程序等依据《丽水市物业管理条例》执行。

（二）规范业主委员会运行。业主委员会应当定期召开会议，研究物业管理相关事项；在做出物业管理有关决定前，应公开征求业主意见，并报告社区居民委员会，听取社区居民委员会的意见。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。业主大会成立后，利用物业管理用房和物业管理区域内其他共有物业从事经营性活动的，应当经业主大会同意。所得收益归全体业主共有，主要用于补充物业专项维修资金，也可按照业主大会决定用于小区物业设施建设等其他物业管理方面。当尚未交存物业专项维修资金或业主分户账内专项维修资金余额不足首期缴存额百分之三十时，建设部门应当通知业主委员会组织续交。具体续交办法另行规定。

（三）加强业委会的指导和监督。建设部门对业主筹备召开首次业主大会会议给予业务指导。民政部门要指导和监督社区居民委员会依法开展相关活动，社区居民委员会应当协助街道办事处（乡镇人民政府）指导和督促业主委员会建立财务管理制度、换届审计制度、重要事项公示公开等制度，规范业主委员会日常运行。业主委员会作出违反法律法规的决定，街道办事处（乡镇人民政府）应当责令限期改正或撤销其决定，并公告业主。业主委员会依照《丽水市物业管理条例》中的规定，每年向业主公布业主共有部分经营与收益、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。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道办事处（乡镇人民政府）指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。要加大对业主委员会成员违法违规行爲查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

三、加强物业服务监督管理

（一）优化物业服务市场环境。市场监管、建设等部门加强物业服务企业登记注册信息共享，建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案等制度。建设、行政服务中心等部门要完善前期物业服务招投标信用体系建设，加强招投标代理机构、评标专家和招投标活动的监管。建设部门要建立物业服务企业综合评价制度，完善监管机制；加强物业服务项目常态化检查，实行“红黑榜”晾晒，推动形成优胜劣汰的市场环境；对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人，依法清出市场。具体制度

和检查标准另行制定。

（二）整合各方资源，以“大单元”“大物业”方式提升住宅小区物业管理效能。结合城镇老旧小区改造，文明城市建设，整合各方资源，积极推进“开转封”建设，提升开放式小区物业管理效能。鼓励专业物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区，以“大单元”“大物业”方式提供专业服务，降低物业服务成本，提升百姓的满意度和幸福度。暂不具备专业化物业管理条件的，鼓励通过社区托管、业主自管等方式，逐步实现专业化物业管理全覆盖。

（三）完善物业服务价格形成机制。价格主管部门会同建设部门根据物业服务成本、物价指数等因素，适时调整普通住宅小区前期物业服务价格标准，保障前期物业服务市场良性发展；加快制定与住宅小区物业服务地方性标准配套的分级价格标准，推动形成“质价相符、按质论价、优质优价”的物业服务市场机制；探索建立物业服务收费价格评估制度，定期公布住宅小区物业服务清单、成本信息、市场价格等信息，供业主和物业服务企业参考。市场监管部门要加强物业服务收费的监管，及时查处违法违规收费行为。

（四）完善服务信息公开公示制度。各街道办事处（乡镇人民政府）要督促物业服务企业在物业管理区域显著位置设立信息公示栏，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、电梯和消防设施、器材等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。

四、加大物业服务行业扶持力度

（一）引导行业发展转型升级。推动物业企业向“城市运营商”发展，延伸城市服务边界，布局多元场景服务领域。鼓励物业服务企业建设智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。物业服务企业在智慧物业管理服务平台建设、拓展生活服务等方面经验，被区级（含区级）以上建设部门认定作为标杆在行业内推广实施的，给予一次性资金奖励 10 万元。

（二）加强物业服务人才培养。人力社保、工会等部门要推动物业服务人员职业技能等级认定工作，落实各项人才政策和劳动用工支持，开展免费职业技能培训和竞赛，提高物业服务人员整体素质和技能水平。建设部门要积极引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才，加强对物业项目经理、工程经理、保安队长、保洁主管等关键岗位和

主要人员培训，提高从业人员整体素质。物业服务行业协会要搭建物业管理人才交流平台，通过开展多形式讲座培训、考察交流、技能比武及宣传活动，促进物业服务企业间人才交流合作，全面提高物业从业人员能力素质。强化校企合作，充分运用高等院校、职业培训机构以及行业领域专家学者智力资源，实行校企合作实现优势互补，提高物业领域人才供应数量和质量，共同培育物业管理高素质技能型专业人才。

（三）积极开展“创优评先”活动。建设部门要会同相关职能部门对全区住宅小区进行“星级”评定，评比方案由建设部门另行制定。物业管理领导小组成员单位要结合实际，积极开展“最美物业人”等评选活动，增强从业人员荣誉感和归属感。充分发挥物业服务示范项目的引领作用，深入开展物业管理优秀住宅小区、“红色物业”项目等评选活动，鼓励物业服务企业参加省、市级各类物业管理相关评选活动，对获评省市区级荣誉称号的物业项目，分别给予每个项目10分、5分、2分的积分，所获积分以获得的最高分为准，不累计；年终将所获积分纳入对企业的评优评先，对年度企业考核获评一、二、三等奖的物业服务企业分别给予5万元、3万元、1万元的奖励。

（四）依托政府购买服务助力发展。围绕政府购买服务拓展物业企业发展路径，通过政府采购购买物业服务，由物业企业配合提供经常化创建文明城市、国卫巩固、公共安全及应急保障等社会管理和公共服务，充分调动物业服务企业参与基层社会治理的积极性。具体办法根据相关规定实施。

五、强化组织保障

（一）建立物业管理联席会议制度。整合物业管理各职能部门及街道办事处（乡镇人民政府）资源，建立物业管理领导小组，定期或根据实际管理需要召开物业管理联席会议，及时协调解决物业管理过程中出现的矛盾纠纷。

（二）物业管理工作纳入年度目标考核。将物业管理工作纳入区政府对职能部门、街道办事处（乡镇人民政府）目标责任制考核范围，落实物业管理工作经费，制定物业管理考核办法与评分细则。

（三）倡导党员干部发挥模范带头作用。业主应自觉遵守管理规约，执行业主大会作出的决定，按时交纳物业服务费用，党员干部、机关事业单位职工要带头参与业主自治，自觉遵守物业管理各项规章制度。

（四）加强舆论宣传引导。广泛宣传物业管理政策措施，提高物业管理知晓率和关注度，在全社会形成人人自觉遵守相关规定、共建和谐宜居小区的良好氛围。各类新闻媒体注重正面宣传引导，客观公正报道物业服务纠纷事件，引导广大业主依法理性维权，促进物业服务业持续健康发展。

六、实施时间

本意见自 2023 年 5 月 22 日起开始实施。

附件：物业管理领导小组成员单位

附件

物业管理领导小组成员单位

区建设局、区市场监管局、区发改局、区财政局、区消防救援大队、区民政局、区应急局、市综合行政执法局莲都分局、市自然资源规划局莲都分局、区公安分局、区信访局、区人力社保局、区总工会、区供电公司、区行政服务中心、区环卫中心、各街道办事处（乡镇人民政府）。

抄送：莲都区委各部门，莲都区人大常委会、莲都区政协办公室，莲都区人武部，莲都区法院，莲都区检察院。

丽水市莲都区人民政府

2023年4月20日印发
