

临沂市人民政府  
关于进一步加强物业管理工作的意见  
临政发〔2014〕28号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

为进一步促进物业服务行业健康有序发展，构建与现代城市管理相适应的物业管理新体制，推动城市管理水平全面提升，根据《山东省物业管理条例》（以下称《条例》）等有关规定，

结合我市实际，现就加强物业管理工作提出如下意见。

## 一、物业管理工作的指导思想和基本原则

（一）指导思想。以科学发展观为指导，以提高管理水平和服务质量为目标，按照市委、市政府“理顺物业管理体制，推进物业管理重心下移”的总体要求，切实加快体制机制建设，完善以县区为主体的物业管理体制，充分发挥县区政府（含开发区管委会）、街道办事处（含乡镇政府）和社区（含村居）委员会在物业管理中的作用，推动物业管理社会化、市场化、专业化、规范化发展，逐步实现物业管理的高效率和全覆盖，促进社区稳定和谐与社会文明进步。

（二）基本原则。一是坚持立足当前与着眼长远相结合。既要解决好当前物业管理中群众反映强烈的热点难点问题，提高物业服务企业服务质量，又要着眼于物业管理长效机制的建立，实现物业管理的科学化、制度化、规范化。二是坚持统筹兼顾与突出重点相结合。将物业管理工作贯穿于房屋开发、建设和管理的全过程，寓管理于服务之中；突出抓好物业管理体制机制建设和物业服务质量等重点工作，提升物业管理的整体水平。三是坚持专业化管理与自助式管理相结合。区别不同物业管理区域的实际情况，坚持以专业化物业管理为主、自助式管理为辅的多模式物业管理，努力实现物业管理全覆盖。四是坚持行政监管与市场调节相结合。充分发挥政府监管职能，规范物业服务市场秩序。注重发挥市场的调节作用，创造公平公正、

优胜劣汰的竞争环境，提高物业市场活力。

## 二、理顺物业管理体制

物业管理工作要按照“县区政府负责，街道办事处组织，社区居委会落实，主管部门指导监督，相关部门密切配合，属地管理，条块结合”的原则，理顺管理体制，明确管理职责，落实工作责任，将物业管理纳入社区管理，充分发挥基层组织在物业管理工作中的综合协调作用，共同推进物业管理工作有序开展。

（一）各县区政府对本辖区物业管理工作负总责。负责组织落实各项物业管理法规政策措施，全面开展物业管理工作；各县区要按照《条例》的规定，在街道办事处明确相应的承办机构，具体指导、协调物业管理的有关工作，落实人员和经费保障，建立县区、街道、社区三级物业管理工作体系；落实管理责任，抓好本辖区物业管理工作的组织部署、协调指导和监督检查。

（二）街道办事处负责组织开展本辖区物业管理工作。会同物业主管部门界定物业管理区域范围，科学划定物业管理区域；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开展业主自治管理；负责物业管理活动的日常管理与考评；组织开展旧住宅区的物业管理工作并予以监督；负责协调物业管理与社区管理、社区居委会与业主委员会的关系；召集物业管理联席会议，调解处理辖区内物

业管理方面的纠纷、投诉和信访工作。

（三）社区居民委员会协助街道办事处做好本辖区物业管理的落实工作。协助街道办事处监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，开展社区行政管理及社区服务中与物业管理有关的工作；监督物业管理活动，协助街道办事处处理管理服务中的矛盾纠纷；并对暂不具备市场化条件的住宅区提供基本的有偿服务，促进社区建设与物业管理共同发展。

（四）物业主管部门负责本辖区物业管理的监管和行业指导。负责研究制定本辖区物业管理发展规划，制定相关配套政策和行业标准；参与新建住宅项目配套设施的综合验收；负责辖区内物业服务企业的资质审查；监管物业服务企业，规范物业管理服务行为；负责专项维修资金和物业质量保修金的监督管理；落实物业管理项目招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训等工作；牵头组织检查考核有关物业管理工作推进情况。

### 三、健全物业监管机制

各有关部门要按照相关法律法规规定，认真履行职责，加强物业管理市场的监督检查，形成密切配合、齐抓共管的工作局面，为广大业主营造舒适、安全的生活和工作环境。

（一）房地产开发主管部门要在《房地产开发项目建设条件意见书》中，对基础设施和公共服务设施及建成后的产权界定和管理使用提出明确要求；在办理开发项目经营许可时，以

《房地产开发项目建设条件意见书》为依据，与开发企业签订房地产开发项目建设合同书，明确物业服务用房的标准；在图纸联合审查环节，落实物业用房的具体面积和位置；在住宅小区竣工综合验收时，加强对物业用房等小区配套公共设施的落实。开发项目须经竣工综合验收备案后，方可交付使用。

（二）规划部门要严格按照设计规范和工程标准对居住小区详细规划进行审查，按规定标准设置物业管理、社区用房等配套公建，并在审查的规划图纸中明确标注位置和面积，做好配套公建的规划竣工验收工作。

（三）住建部门要加强对工程质量监督管理，监督施工单位严格落实工程质量保修责任，并协助配合房地产开发主管部门监督房地产开发企业严格落实对业主承担的房屋保修责任；指导供水、供热、供气等专营单位加快专营设施设备的移交接管工作。

（四）城管部门要加大执法力度，对违章搭建建筑物、构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为依法进行查处；对违反城镇容貌标准和管理规约安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、户外广告牌等设施的行为依法进行查处；对随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为依法进行查处；对破坏公共园林绿地和市政设施的行为依法进行查处；对因从事餐饮、娱乐、建设等经营活动造成的油烟、噪声等污染行为依法进行查处。

（五）物价部门要加强物业服务收费的监督管理，及时受理

物业服务收费咨询及投诉，协调解决因物业管理收费引发的矛盾和纠纷；对超标准和超范围收费、不按规定明码标价、强制服务并收费等行为依法进行查处。

（六）公安部门要加强指导和督促物业服务企业开展安全防范工作，严厉打击打架斗殴、传销、强买强卖、强装强卸等违法犯罪行为；加强对流动人口的管理；对饲养动物干扰他人正常生活、恶意堵门等违反治安规定的行为进行制止和查处。公安消防部门要指导物业服务企业做好防火救灾等消防管理及宣传工作，对未制定消防安全制度、未组织防火检查和消防培训及演练的依法进行查处；对占用、堵塞和封闭消防通道、疏散通道和安全出口、妨碍消防车辆通行的行为依法进行查处；对在小区内设立、储存易燃易爆危险品的行为依法进行查处。

（七）质监部门负责对物业管理区域内的电梯等特种设备进行安全监察，督促使用单位做好特种设备的注册登记、维保、作业人员持证上岗等工作；依法查处安装、改造、维修和使用特种设备中的违规行为；对违法安装计量器具的行为依法进行查处；调查处理物业管理区域内的特种设备事故。

（八）工商部门要依法把好企业和个体工商户注册登记关，申请人需提交经营场所合法使用证明后予以登记；对市场主体住所（经营场所）的实际情况与工商登记不符的，依法作出处理；对未取得营业执照擅自在物业管理区域内从事经营活动的，依法监督查处。

（九）财政、民政等部门要按照各自职责，做好物业管理有关工作。

各相关部门要建立违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域公布职责范围和联系人姓名、服务热线等信息，对违法行为及时作出处理。

#### 四、完善物业管理模式

（一）新建住宅小区。要严格遵循规划设计方案，按照配套完善、环境优美、交通安全等要求进行建设，并通过招投标选聘物业服务企业，实施星级物业管理。规划、住建、房产等部门要各司其职，加大对新建住宅小区规划设计、施工建设、物业服务的监管力度。开发建设单位要按前期物业管理的相关规定，建立完善物业管理移交手续，保证前期物业管理落实到位。同时，要强化售后服务，在保修期内承担物业的保修责任。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业服务企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建住宅小区全面实行规范的星级管理服务。

（二）老旧住宅小区。各级政府要加大对辖区内老旧住宅小区的整治力度，逐步解决现有住宅小区环境、配套等方面的问题。老旧住宅小区配建物业用房的，规划等部门要在建设规划和配套政策上给予支持。各街道办事处和社区居委会具体指导实施整治后的小区物业管理工作。根据居民的需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来，以社区管辖范围为

基础，界定物业服务区域；以社区居委会为基础，组织召开业主大会，组建业主委员会；以物业服务企业或群众性物业服务组织为基础，开展物业服务活动。对整治后具备条件的小区，由业主委员会选聘物业服务企业实施专业化的物业管理；对不完全具备条件的小区，推行居委会管理与物业管理相结合的管理模式。在街道办事处成立“两站一中心”（物业管理矛盾调解站、物业应急维修服务站和街道物业服务中心），由社区居委会牵头组建物业服务队伍，物价部门核定政府指导价格，落实以保洁和秩序维护为主要内容的基础性服务。力争到 2015 年年底，物业服务覆盖每个老旧小区，基本建立体系健全、政策完善、责任到位的物业管理工作机制。

## 五、抓好物业管理重点工作

（一）加强对物业服务企业的监管。各县区物业主管部门要采取实地检查、专项复核、定期清理等措施，严格资质管理，加强对物业服务企业的监管；建立物业服务企业信用档案制度，完善物业服务企业不良行为记录公示制度，引导物业服务企业规范诚信经营；建立健全物业投诉责任机制，及时查处物业服务中的不规范行为，切实保障业主合法权益；建立健全物业服务企业资质动态监管机制，推行招投标制度，加快淘汰一批服务不到位、群众投诉多的小公司，积极扶持信誉好的物业公司做大做强，充分发挥品牌带动效应，推动物业管理整体水平不断提升。



(二) 注重前期物业管理。新建商品房住宅小区，建设单位在办理商品房预售许可证、商品房现售备案前，要通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业服务企业，并将前期物业服务合同、临时管理规约、住宅小区配套建筑和设施设备的清单及其产权归属等资料报物业主管部门备案，在商品房销售时将上述资料作为商品房买卖合同约定的内容。

按照住建部《物业承接查验办法》的规定，前期物业服务企业要提前介入开展工作，建设单位在单位工程竣工验收和分户验收时须通知前期物业服务企业参与监督。建设单位要在县区物业主管部门和街道办事处的监督下，在物业交付前按规定向前期物业服务企业移交物业服务用房和有关图纸、资料、文件等。

(三) 规范物业服务用房配套建设。开发建设单位应当按照建设工程项目总建筑面积的千分之三至千分之五的比例配置物业服务用房，最少不低于 100 平方米，具备水、电、采光、通风等正常使用功能，并应当与主体工程同步交付使用。物业服务用房应设置在项目中心区域或主出入口附近，方便业主使用，分期开发建设的项目，物业服务用房应设置在首期开发范围。业主委员会办公用房从物业服务用房中调剂，其建筑面积不低于 20 平方米，住宅小区内城管执法、治安管理等政务管理用房的建筑面积不低于 50 平方米，社区居民委员会用房按照规划要求进行配套建设。

(四) 做好住宅小区专营设施及公共设施设备管理。各专

营单位要认真贯彻落实《条例》有关规定，做好供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专营设施设备的接管工作。对于业主大会决定移交的，各专营单位应当接收。有关专业经营单位应当制定接管工作计划，及时做好专营设施设备的接收工作。

本《意见》实施后正在建设尚未竣工或者部分分期工程已交付使用的住宅小区，在交付使用时，开发建设单位要与专业经营单位办理专业经营设施设备移交接收手续；开发建设单位投资建设的专业经营设施设备达不到分户计量、分户控制条件的，由开发建设单位负责整治改造后进行移交。

物业管理区域内涉及的有关专营单位，根据职责对管辖的设施设备及相关管线进行维修、养护和更新，保证服务质量，并向最终用户收取费用。涉及有关专业经营单位对直接收费到户有困难的，可委托物业服务企业代收，委托单位应与物业服务企业签订有偿服务委托协议。

物业接管时，建设单位应保证移交的电梯符合法律法规要求；物业服务企业应加强对电梯的安全使用管理，建立电梯安全管理制度。

（五）推进业主委员会建设。各街道办事处要根据社区管理和业主自治相结合的原则，按照规定程序，推进业主委员会建设。每个物业管理区域应成立一个业主委员会，住宅小区业主委员会的组成人员，原则上从物业管理区域内威信高、热心公益事业人员中推选；提倡交叉任职，鼓励社区居委会工作人

员参选业主委员会。业主大会、业主委员会应当认真履行职责，接受属地街道、社区居委会的指导、监督，业主委员会做出的决定，应当告知相关的社区居委会，并听取社区居委会的建议。业主委员会成立前或集体换届期间，由街道办事处指定社区居委会代为履行业主委员会的职责，确保物业工作正常运转。引导和鼓励业主大会通过公开招投标方式，选聘具有相应资质的物业服务企业实行物业管理。

（六）建立物业管理联席会议制度。各街道办事处要按照《条例》的规定，负责组织召集由社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和城管执法、物业管理等部门参加的物业管理联席会议，统一组织协调住宅小区物业管理工作，将物业管理纠纷解决在基层和萌芽状态，促进和谐社区建设。并按照规定协调下列事项：业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；物业服务企业在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；物业管理区域内发生的突发事件；物业管理与社区管理的配合等事项。

（七）构建质价相符的物业服务收费机制。物价部门要会同物业主管部门，根据住宅物业类别、服务内容、服务等级和物价指数变动情况等，确定物业服务费政府指导价格具体标准及浮动幅度；根据物业服务成本上涨幅度，及时调整与物业服务标准等级相适应的物业服务费政府指导价格。调整地面、地下停车位收费价格差，利用价格杠杆作用提高地下车库的使用

效率。制定通过价格调节基金加大对保障性住房物业费补贴政策。监督物业服务企业全面推行价格公示制度，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，接受业主的监督，物业服务企业应当遵循合理、公开以及质价相符的原则，提高服务质量。

（八）严格物业服务企业退出和移交程序。业主委员会和物业服务企业，应在维护社会稳定、保证物业管理区域基本正常秩序的前提下实现平稳过渡。各县区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，即物业服务企业在退出项目两个月前，将退出原因、时间，以书面形式告知业主委员会、辖区街道办事处和物业主管部门。同时，在物业管理区域内向业主公告，连续公告时间不得少于一个月。业主大会解聘物业服务企业的，应当严格按照有关规定和约定进行。各县区物业管理主管部门要会同街道办事处，对物业服务企业退出服务项目进行严格监督，组织街道办事处和社区居委会做好协调工作。物业服务企业退出后至业主大会选聘到新物业服务企业前，由街道办事处委托环卫、园林等部门做好清扫保洁、垃圾清运和绿化维护等工作，发生的费用由业主承担。未经合法程序擅自退出物业服务项目的，其不良行为，由街道办事处提报物业主管部门记入企业信用档案，并向社会公开。

（九）强化专项维修资金的管理和使用。一是加大归集力度。专项维修资金管理部门要从源头上确保专项维修资金足额

归集到位。业主在办理房屋入住手续前，将首期专项维修资金存入专项维修资金专户，业主持专项维修资金专用票据办理入住手续。凡是业主未按规定交存首期专项维修资金的，开发建设单位不得将房屋交付购买人。尚未售出的住宅，专项维修资金的缴纳按照国家、省有关规定执行。二是明确应急维修的确认主体。房屋出现电梯故障、消防设施故障、监控损坏等共用部位共有设施设备影响使用和严重威胁安全的情况，需强制启动应急维修程序的，应当以相关部门的整改通知或鉴定报告为要件，并在物业管理区域内向全体业主公告。应急维修项目的确认主体为：电梯发生故障存在安全隐患的，由质监部门或其委托机构确认；消防设施故障存在重大火灾隐患的，由公安消防部门确认；其它与法律、法规和有关技术标准规定不符的，由有关部门确定。上述部门在接到利害关系人申报后，应当在3个工作日内进行处理。三是征求业主意见。维修资金的使用要按国家、省有关规定征求业主意见。

## 六、保障物业管理工作健康发展

（一）加强组织领导。物业管理工作涉及部门多、范围广，社会关注度高，推进难度大，市直各有关部门要切实加强领导，明确责任，全力推进物业管理工作扎实开展。各县区要加强对物业管理工作的组织领导，加大组织协调和监督检查力度，并根据辖区规模在街道、社区明确相应的物业管理承办机构，确保组织领导、人员和经费保障等落实到位。在兰山区开展物业

管理工作重心下移试点的基础上,2014年年底前各县区全部推进到位。

(二)建立监督考核机制。建立物业管理工作考核制度,对各县区政府物业管理工作情况进行综合考核,将街道办事处配备专职人员、物业联席会议制度、业主委员会建设、专营设施设备移交、专项维修资金和质量保修金管理、老旧小区整治管理、物业管理示范小区建设等纳入考核内容。各县区政府负责对辖区内街道办事处、社区居委会物业管理工作情况及矛盾纠纷处理情况进行考核,街道办事处、社区居委会负责对辖区内物业项目进行日常检查考核。通过完善考核机制,确保将工作落到实处,促进物业管理工作健康有序开展。

(三)加大政策扶持力度。各县区要研究出台扶持物业服务行业发展的相关政策,鼓励和引导物业管理向市场化、专业化、规模化方向发展,提高城市物业服务水平。各级财政部门要加大对老旧小区整治的支持力度,对列入重点整治计划的旧住宅小区,安排专项整治改造资金,逐步解决老旧小区基础设施配套方面的突出问题。人力资源和社会保障部门要结合实施扩大再就业工程、完善社会保障体系工程等,落实物业从业人员有关优惠政策。

临沂市人民政府\_