

开江府办发〔2021〕14号

开江县人民政府办公室 关于进一步加强物业管理工作的 通 知

各乡镇人民政府、淙城街道办事处，县级各有关部门，各物业服务企业：

为进一步规范我县物业管理工作，建立健全物业管理体系，理顺执法监督机制，提高我县物业服务行业的经营、管理、服务水平，确保物业管理工作有序进行，促进社会和谐稳定，根据国务院《物业管理条例》《四川省物业管理条例》等法律法规规定，结合我县实际，现就进一步加强物业管理工作通知如下。

一、指导原则和总体要求

（一）指导原则。按照“重心下移、权责统一、属地管理、集中处罚”的总体原则，通过推进物业管理工作重心下移，理顺物业管理体制机制，逐步建立符合我县实际的物业管理体制，推动我县物业服务行业健康快速发展。

（二）总体要求。坚持以属地（乡镇人民政府、淙城街道办事处）管理为主，物业主管部门行业指导为辅进行社会管理的总体要求，进一步明确政府职能部门和社区的管理职能和任务。

二、明确职责，依法加强物业管理工作

（一）县住建局负责开江县行政区域内物业管理活动的监督管理工作。一是加强对社区物业管理活动的指导和监督，根据社区居委会的意见，对服务质量差，群众满意率低，社会影响恶劣的物业服务企业责令限期整改，逾期不改的按照相关规定予以处理。二是督促建设单位推行前期物业管理招标投标工作。三是负责从事物业服务活动的备案管理。四是组织物业服务企业从业人员的岗位培训和再教育。五是指导物业服务企业在小区内规划设置适度数量的生活垃圾投放容器。六是依法受理房屋保修期内由于工程质量问题引发的投诉。七是加强物业服务企业信用信息管理。八是加强专项维修资金管理。九是督促建设单位按照规划方案配置物业服务用房、业主委员会会议活动用房。

（二）县发改局会同有关部门制定相关政策，建立质价相符的物业公共服务收费机制，适时调整并公布开江县普通商品住宅

前期物业和保障性住房物业服务收费政府指导价标准。

(三)县市场监督管理局会同有关部门加强对物业管理区域内无照经营行为的查处。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、定期检验、维护保养、作业人员持证上岗等工作。查处安装、改造维修和使用中的违规行为。调查处理物业管理区域内的特种设备事故。加强物业服务收费的监督管理，对物业管理活动中的各项收费进行检查和管理，对超标准、超范围收费以及只收费不服务（少服务）等价格违法行为进行查处。受理物业服务收费投诉，协调解决因物业服务收费引发的矛盾和纠纷。

(四)县公安局负责指导督促物业服务企业和从业人员开展安全防范，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防范、人口管理、车辆停放进行监督管理。一是对严重干扰居民的生活噪音构成违反治安管理的行为依法进行查处。二是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依法进行查处。三是对物业管理区域内违章停放大型客车、货车和违规存放有毒、易燃、易爆物品的危化品车辆予以及时拖离和依法查处。四是对物业管理区域内违规燃放烟花、爆竹的行为进行制止和依法查处。五是对打架斗殴、聚众赌博、涉毒、涉黄、盗窃、抢劫、传销等违法犯罪行为进行依法查处、打击。六是指导监督物业管理企业保安员考核发证、人员培训等保安监管措施，对违反保安监管法律法规的行为依法

进行查处。

(五)县综合行政执法局负责对物业管理区域违法建设、违法改变房屋使用性质的查处。对开放式小区乱设摊点等行为进行查处。

(六)县民政局指导社区居民委员会加强对业主大会的指导、监督和日常管理。

(七)县卫生健康局负责对物业管理区域内卫生监督检查。负责物业管理区域内人员的计划生育管理工作。

(八)县消防救援大队负责物业管理区域内消防水源、消防设施、消防通道等与消防安全相关工作的监督管理。

(九)生态环境局负责对物业管理区域排放污染物的企事业单位和其他生产经营者依法进行查处(县三定方案另有规定除外)。

(十)县气象局负责物业管理区域内防雷装置以及气象特种设备的定期检测、安全监察。查处安装、改造、维修和使用中的违规行为。调查处理物业管理区域内的防雷装置以及气象特种设备事故。

(十一)乡镇人民政府(淙城街道办事处)负责组织、指导、协调本辖区物业管理工作。一是组织、指导、协调本辖区物业管理区域业主大会的设立和业主委员会的工作,督促业主大会和业主委员会依法履行职责。协调社区建设与物业管理的关系,调解处理物业管理纠纷。二是建立物业管理工作联席会议制度,负责

召集物业管理联席会议。

(十二)社区居民委员会协助各乡镇人民政府(淙城街道办事处)开展物业管理有关工作。一是协助乡镇人民政府(淙城街道办事处)指导辖区内物业服务企业成立业主管理委员会,制定业主管理委员会(业主大会)议事规则和管理规约,指导和监督物业服务企业依照业主管理委员会(业主大会)所制定规约开展工作。二是建立物业服务企业考核评议制度,每月组织业主委员会及部分业主代表对物业服务企业履行物业服务合同情况进行满意度考核评议,并将考核评议结果向业主公示,以此规范辖区物业管理活动,维护业主合法权益。三是督促物业服务企业每月公布物业服务费用收支情况,及时调解物业服务企业和业主之间的纠纷;指导业主委员会召开业主大会或业主代表会议,讨论决定确需业主筹资整治公益性项目相关事宜,并将整治项目、出资数量、收费标准及实施结果向住宅小区业主公示。四是督促物业服务企业按照城乡环境综合治理要求做好物业管理区域环境卫生保洁工作,社区定期或不定期组织环境卫生检查考评,并将检查结果向业主公示,对物业服务企业所管理区域环境卫生检查不达标的,要协调和督促小区业主委员会及物业服务企业对其进行整改,对整改不彻底的可通过书面通报、新闻媒体曝光等方式督促其整改,并将整改情况记录备案,书面告知县住建局。五是对物业服务企业中途退出或终止服务的住宅小区,指导业主委员会及时召开业主大会,重新选聘物业服务企业,对暂时不能落实的,

由社区居委会和住宅小区业主委员会组织开展临时物业管理服务。六是负责组织安置房、保障性住房居民召开业主大会，成立业主委员会。七是对辖区内单位住宅楼（院）、居民楼（院）无物业服务企业管理的，召开居民会议，制定管理规约，聘请卫生保洁员，统一实施保洁工作，或选聘物业服务企业实行物业管理。

（十三）物业服务企业要按照相关法律法规、行业规范和物业服务合同的约定履行职责。一是要建立健全信息公开制度，在服务窗口悬挂物业服务企业的营业执照等，公示办事制度、办事程序，服务的内容和标准，收费项目和标准，公示管理区域的物业管理项目经理及相关服务人员，告示物业维修电话和物业服务企业及其主管部门的物业服务投诉电话，在建筑物单元出入口设置告示栏，告知本单元相关服务人员电话、报修电话、本物业管理区域投诉电话、项目负责人电话等。二是物业服务企业要加强与业主、使用人、业主委员会的联系和沟通，经常走访，认真听取业主、使用人对物业管理的意见和建议，对存在的问题及时认真整改，不断改进服务方式，完善服务措施，提高服务水平。三是加强共用部位、共用设施设备的维修养护和管理，确保电梯、照明设施、监控系统、消防设施设备等正常运行，无安全隐患。四是加强共有部位的绿化，环境卫生的保养和维护，把环境综合治理推向深入，负责将生活垃圾统一运送倾倒在环卫部门指定的地方，重点加强物业管理区域出入口、门卫室、垃圾房、公共卫生间、围墙内外、道路、楼梯、绿化带、停车场等环境卫生工作，

保持小区干净整洁，要切实加强物业管理区域内车辆停放的管理，保持消防通道畅通；要定期对物业管理区域内的树枝、花卉、草坪进行浇水、施肥、修剪和病虫害防治，保持花草树木整洁美观，营造清洁、整齐、优美的生活环境。五是加强节假日期间的物业服务，各物业服务企业要建立并落实企业负责人值班制度、重点部位巡查制度，落实好人防、技防、物防、消防等安全措施。六是加强房屋装饰装修行为的监督和管理，统一收集转运小区装修建筑垃圾至指定地方，发现擅改管线布局、影响房屋结构安全、破坏房屋外貌、违章乱搭乱建等行为的，应当及时制止拒绝违法建设施工人员、施工设备和原料材料等进入物业管理区域，并及时向有关部门报告，由有关执法部门予以依法处理。七是做好物业服务矛盾纠纷的预防和控制，物业服务企业要建立并落实物业服务矛盾纠纷预警排查机制、重大事件报告制度，加强对物业服务矛盾纠纷风险点和不稳定因素的排查，一旦发现问题，立即疏导控制，并及时向社区报告。八是加强物业服务档案和物业档案的管理工作。九是做好法律法规和物业服务合同约定的其他事项。

三、强化措施，推进物业管理健康发展

（一）加强组织领导。物业管理关系到广大人民群众切身利益，搞好物业管理是加强城市管理，改善人居环境，构建和谐社会的需要。各乡镇人民政府（淙城街道办事处）负责召集辖区内的物业管理联席会议，加强对辖区内业主大会、业主委员会工

作的监督管理；建立物业管理矛盾纠纷协调处理的联动机制，及时协调处理物业管理工作中的重大矛盾纠纷和群发性、突发性事件；物业管理工作中发生矛盾纠纷时，应及时通报有关部门，加强协作，妥善处理，切实维护社会稳定，涉及我县物业管理重大事项要报县人民政府审定。各相关单位要落实专人，负责物业管理工作，确保物业管理工作有序、有效开展。

（二）加强舆论宣传。积极开展《四川省物业管理条例》等法律法规的宣传力度，让广大群众和社会各界了解政策，强化物权意识，化解物业纠纷，努力形成“共建共管、团结和谐”的良好氛围。各乡镇人民政府（淙城街道办事处）、县级各有关部门、各物业服务企业要通力合作，密切配合，切实抓好宣传教育落实工作，进一步加深群众对物业管理工作的理解和支持。县住建局要组织开展物业管理优秀住宅小区的评选活动，树立榜样，起到以点带面、典型示范的作用，促进全县物业工作健康发展。

（三）做好督导检查。进一步规范物业服务企业行为，提升全县物业服务水平，参照《达州市中心城区物业服务监督考核暂行办法》开展对物业管理项目和物业服务企业监督考核。加强对物业主管部门、行政执法部门、各乡镇人民政府（淙城街道办事处）等相关部门的工作监督和考核，并把考核情况纳入县政府年度目标绩效考核体系。物业服务企业要按照签订的物业服务合同履行义务，提高物业服务的质量，要根据要求及时将相关信息报送到县物业主管部门。各相关职能部门、社区居委会要加强协作

配合，相互衔接，按照各自职责严格管理、规范管理、依法管理，用创新的思维、创新的思路、创新的方法推动物业管理工作迈上新台阶。

四、文件有效期

本文件自 2021 年 3 月 1 日起施行，有效期五年，到期自动废止。

开江县人民政府办公室

2021 年 2 月 18 日