# 关于加强物业管理工作的实施意见（大全5篇）

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-08-03

*第一篇：关于加强物业管理工作的实施意见关于加强物业管理工作的实施意见范文模板各xxxxxx部门：为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，提升群众的幸福感、满意度，进一步提高我县物业管理水平，建立规范的物业管...*

**第一篇：关于加强物业管理工作的实施意见**

关于加强物业管理工作的实施意见范文模板

各xxxxxx部门：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，提升群众的幸福感、满意度，进一步提高我县物业管理水平，建立规范的物业管理秩序，促进物业服务行业健康发展，根据国务院《物业管理条例》《xx省物业管理条例》《xx市物业管理条例》等规定，并结合我县实际，制定本实施意见。

一、明确职责，形成推进物业管理工作的合力

坚持以人为本，实行业主自治与专业服务、社区管理和属地化管理相结合的原则，建立“物业主管部门指导，有关部门协作，属地政府管理”的工作机制，明确管理职责，落实工作责任，共同推进物业管理工作，形成抓好物业管理工作的合力。

(一)物业管理行政主管部门认真履行行业管理职能。

1.负责住宅小区工程施工、房屋质量安全等工作的监督管理;

2.负责全县物业管理活动的业务指导和监督管理;

3.贯彻执行上级物业管理条例，制定全县物业发展规划，指导全县物业企业依法依规搞好物业服务;

4.负责公共部位专项维修资金的收集，并对乡镇街道办事处公共部位专项维修资金情况进行监督;

5.负责对乡镇政府、街道办事处选聘物业服务企业进行业务指导;

6.结合乡镇政府、街道办事处，会同价格行政主管部门和其他有关部门建立物业服务质量评价体系和物业服务等级动态调整机制;

7.对擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备所有权或者使用权的行为进行查处;

8.做好《xx市物业管理条例》中归属县物业管理行政主管部门职责的所有工作;

9.制止和查处将没有防水要求的房间、阳台改为卫生间、厨房的行为;制止和查处损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的行为;

10.对开发建设单位未组织工程竣工验收或者验收不合格，擅自将房屋交付购房人使用的行为进行查处;

11.对施工单位不履行保修义务或者拖延履行保修义务的行为进行查处;

12.调解处理因上述内容引起的矛盾纠纷;

(二)充分发挥乡镇政府、街道办事处、社区居委会和业主委会属地管理作用。对全县物业管理工作实行双重管理，县物业管理行政主管部门对全县物业进行业务指导;各乡镇政府、街道办事处对本辖区物业管理工作实施行政领导，具体进行组织实施。

1.各乡镇政府、街道办事处必须成立物业管理办公室，明确专人负责，落实上级主管部门的有关工作要求，负责本区域内物业管理各项活动。

2.负责组织、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履行职责;业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的乡镇政府、街道办事处应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

3.负责监督公共部位专项维修资金的使用，首先由业主委员会或者业主所委托的物业服务企业向所在地乡镇政府、街道办事处提报，乡镇街道进行把关，县物业管理行政主管部门审核拨付。业主委员会、物业服务企业对应急维修工程未及时进行维修、更新和改造的，各乡镇政府、街道办事处应当督促限期完成;逾期未进行维修、更新和改造的，各乡镇政府、街道办事处可以组织进行，所需费用在专项维修资金中列支。

4.负责小区物业管理工作，对小区实行网格化管理，由县物业管理行政主管部门进行业务指导。新建小区前期物业入驻前，向乡镇政府、街道办事处备案，乡镇政府、街道办事处结合相关部门参与监督招投标活动。

5.负责调解处理物业管理纠纷，对居民涉及物业管理的各类举报和投诉要及时解决;属于相关部门、单位职责范围的，相关部门、单位要及时解决，确保群众诉求第一时间得到妥善处理;对涉及多个行政主管部门的问题，由物业所在地乡镇政府、街道办事处协调相关行政主管部门联合执法。

6.负责召集物业联席会议，做好辖区内物业企业退出交接工作;物业服务企业与业主委员会办理交接时，交接各方应当对物业管理区域内电梯、消防、监控等共用设施设备的使用维护现状进行确认，并报物业所在地的乡镇政府、街道办事处备案。原业主委员会届满后或者业主委员会委员资格终止后不按时移交有关资料、财物和印章的，由乡镇政府、街道办事处责令交回;拒不移交的，可以提请公安机关协助移交;造成损失的，依法追究相应责任。

7.加强对住宅小区内各类违法违规行为的源头管理，对辖区内的私搭乱建、圈占绿地、占用消防通道、改变房屋性质等违规行为予以责令整改，并及时向有关部门报告，积极配合有关部门进行处理。参与物业主管部门对辖区内物业企业的考核评比工作。

8.负责组织实施旧住宅区、单位家属院等无物业服务企业管理的住宅小区简易物业管理;对未成立业主委员会的住宅小区代为履行业主委员会的职责;负责协调处理业主或物业使用人违反业主管理规约的行为。

9.老旧小区改造工作由乡镇政府、街道办事处组织实施，在实施前由乡镇政府、街道办事处向县物业管理行政主管部门提报计划，然后由县物业办报省市审批。

10.建设单位应当在街道办事处或者乡镇人民政府的监督下，按照规定向前期物业服务企业移交物业服务用房和资料。街道办事处或者乡镇人民政府负责对各小区物业收益资金收支情况的监督管理。

(三)明确各部门管理职责。

1.县综合行政执法局职责：负责对城市规划区内物业管理区域规划建设、市容环境卫生等工作的监督管理。

(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)对擅自损坏、修剪、砍伐花草树木或破坏、改变绿化用途、绿化设施的行为进行制止和查处;

(7)制止和查处擅自拆改供暖、供气管道和设施等危害建筑安全的行为;

(8)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;

(9)调解处理因上述内容引起的矛盾纠纷。

2.县公安局职责：负责指导督促物业服务企业和秩序维护人员开展安全防范，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、流动人口、车辆停放进行监督管理。

(1)对进行家庭娱乐、身体锻炼以及饲养动物产生噪声干扰他人正常休息生活，或者在午间和夜间从事产生噪声污染的装饰装修、货物装卸、生产加工等严重干扰周围居民及其他业主正常生活，构成违反治安管理的行为，依法进行查处;

(2)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进行查处;

(3)对物业管理区域内违章停放大型客车、货车和油罐车(危化品车),违规存放有毒、易燃易爆物品予以及时拖离和查处;

(4)对物业管理区域内违规燃放烟花、爆竹的行为进行制止和查处;

(5)对打架斗殴、聚众赌博、涉毒、涉黄、恐吓、盗窃、抢劫、传销等违法犯罪行为进行制止和查处;

(6)指导监督物业管理企业保安员考核发证、着装整治等保安监管措施，对违反保安监管法律法规的行为依法进行查处。

3.县规划服务中心职责：负责物业管理区域内建设工程及各类配套建筑的规划设计及调整变更的监督管理。

(1)负责物业管理区域内建设工程及各类配套建筑的审查和批后管理;

(2)对物业管理区域内审批后、竣工规划验收前的建设项目(工程)进行批后跟踪管理;

(3)在物业管理区域内发现的违法违规行为，将及时移交县综合行政执法局。

4.xx市生态环境局xx分局职责：负责指导物业服务企业做好环境保护工作，对排污、噪声、辐射、环境污染等工作进行监督管理。

(1)对未经相关部门批准在物业管理区域内架设大功率电力设施、大功率发射装置以及安装其他辐射、放射源等造成辐射污染的行为进行制止和查处;

(2)对破坏生态环境的行为进行制止和查处;

(3)调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。

5.县市场监督管理局职责：负责指导物业服务企业和专业经营单位做好物业管理区域内特种设备、计量装置的安全运营，对压力容器、电梯等特种设备进行监督管理。负责物业管理区域内企业和个体工商注册登记审核，按职责分工对其经营活动监督管理。负责指导物业服务企业做好物业服务收费公示工作，对物业服务收费行为进行监督检查。

(1)对不按规定安装使用压力容器、电梯等特种设备和电表、水表等各类计量装置的违法违规行为进行查处;

(2)定期对住宅小区内电梯进行技术性安全检查，对超期未检、不按规定维保的行为进行查处;对电梯维保单位、电梯维修单位超资质或无资质维保、维修行为进行查处;

(3)出现电梯损坏、停运、关人、夹人、坠落等事故后，会同电梯维保单位、电梯生产厂家、物业服务企业等责任单位对问题原因及责任进行认定;

(4)对使用不符合安全技术规范电梯的行为进行查处;

(5)对电梯维保单位和物业服务企业接到故障通知后，未及时采取必要应急救援措施的行为;对出现故障或异常情况，未对其进行全面检查、消除事故隐患、继续使用的行为进行查处;

(6)市场主体住所(经营场所)依法应当审批的，经有关部门审批后方可开展相关经营活动。对应当具备特定条件的住所，或利用非法建筑、擅自改变房屋性质等从事生产经营活动的，由自然资源和规划、住建、文旅、卫健、公安、消防、生态环境等部门依法监管;

(7)市场监督管理部门负责对物业管理区域内企业和个体工商注的经营活动进行监督管理，依法查处其违法经营行为;

(8)对各类虚假广告，收售假冒、伪劣商品等违法行为进行查处;

(9)配合有关部门协调处理因上述问题引起的矛盾纠纷。

(10)对未按规定实行明码标价的行为进行查处;

(11)对超出政府指导价浮动幅度制定收费标准的行为进行查处;

(12)对低于服务等级要求提供服务并收费的行为进行查处;

(13)对采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围等方式变相提高收费标准的行为进行查处;

(14)对强制或者变相强制服务并收费的行为进行查处;

(15)依法受理相关价格举报投诉，查处价格举报案件;

(16)对其他违反价格法律、法规的行为进行查处。

6.专业经营单位职责：供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位应当根据《物业管理条例》(国务院令第379号)《xx省物业管理条例》《xx市物业管理条例》等法律法规规定做好与物业管理有关的工作。

7.消防救援机构职责：

(1)对损坏、挪用或擅自拆除、停用消防设施、器材、埋压、圈占、遮挡消防栓或占用防火间距的行为进行制止和查处;

(2)对占用、堵塞、封闭疏散通道、消防车通道、安全出口或有其他妨碍安全疏散的行为进行制止和查处;

8.县行政审批服务局依据法律法规规章和机构改革政策职能划转履行法定职责。

二、突出重点，进一步规范物业管理的运作机制

(一)规范物业管理用房和公共服务设施建设。根据《xx市物业管理条例》有关规定，物业项目交付使用时，由房产管理部门对物业管理用房配置情况、物业设施配套等情况进行核实，未按规定标准配置物业管理用房、物业设施达不到规划设计要求的，不得交付使用。开发建设单位要按照规定与物业服务企业办理物业承接验收手续，将物业图纸资料等移交给物业服务企业。物业服务企业承接物业时，要对物业共用部位、共用设施设备等有关事项进行查验，并做好登记。物业交接后，发现存在隐蔽工程质量问题，影响房屋结构安全和正常使用的，建设单位应当负责修复;给业主造成经济损失的，建设单位应当依法承担赔偿责任。

(二)规范前期物业管理工作。建设单位在申请办理商品房预售许可证或者商品房现售备案前，必须采取招投标方式选聘物业服务企业，并向房产管理部门提供前期物业服务合同备案证明申请等级评定。

(三)建立“质价相符”的物业服务收费机制。房产管理部门在收到新建物业项目等级评定申请后,要牵头成立评审工作组，根据物业项目总体规划、硬件设施配套情况，评定该项目的物业服务等级;发展改革部门要根据物业服务等级及标准等因素，测定普通住宅小区物业管理服务实际成本、法定税费及物业服务企业的合理利润，制定与物业管理服务等级相适应的政府指导价格，定期向社会公布;同时，市场监管部门监督物业服务企业全面推行明码标价制度，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，定期对物业服务企业的收费行为进行监督检查，对多收费、乱收费行为依法严肃处理。

(四)依规交存住宅专项维修资金。根据《xx省住宅专项维修资金管理办法》中规定：商品住宅的业主应当在办理房屋交付手续前，一次性足额将首期住宅专项维修资金存入住宅专项维修资金专户。根据相关文件规定，结合我县实际情况制定交存标准为：多层20元/平方米，带电梯的多层、小高层、高层40元/平方米。截止竣工交付尚未售出的住宅，由建设单位交存首期维修资金，实行商品房预售资金监管的，建设单位应当交纳的维修资金可以从监管的预售资金中划转。未按照规定交存首期维修资金的，建设单位不得向业主交付房屋，产权登记部门不予受理产权登记申请。

(五)规范物业企业行为。根据《xx省物业管理条例》《xx市物业管理条例》及相关法律规定，物业服务企业服务内容主要包括以下事项：

1.物业共用部位、共用设施设备的使用、管理和维护;

2.公共绿化的维护;

3.公共区域环境卫生的维护;

4.公共区域的秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务;

5.物业使用中对禁止行为的告知、劝阻、报告等义务;

6.物业维修、更新、改造费用的账务管理;

7.物业服务档案和物业档案的保管;

8.听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务;

9.其他物业管理事项。

同时，物业服务企业不得有下列行为：

1.物业服务合同依法解除或者终止后拒不撤出物业管理区域、撤出时不按照规定办理交接手续或者不按照规定移交财物、资料;

2.挪用、骗取、套用住宅专项维修资金;

3.擅自改变物业服务用房和共用部位、共用设施设备、公共场地以及公共建筑的用途;

4.擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地、损害业主共同利益;

5.擅自改变原规划设计设置路障，妨碍消防、救助等特种车辆通行;

6.对业主、业主委员会委员进行恶意骚扰，采取暴力行为或者打击报复;

7.泄露业主或者物业使用人信息;

8.损害业主权益的其他行为。

物业服务企业违反以上规定的，由相关主管部门依据相关法律法规予以处罚。

(六)规范业主委员会行为。根据《xx市物业管理条例》规定，业主大会、业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关或者损害业主共同利益和合法权益的活动。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，相关主管部门或者街道办事处、镇人民政府应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。同时，业主委员会委员应当遵守法律法规和管理规约，不得有下列行为：

1.阻扰、抗拒业主大会行使职权;

2.挪用、侵占业主共有财产;

3.索要、收受建设单位、物业服务企业或者有利害关系业主提供的利益或者报酬;

4.利用职务之便要求物业服务企业减免物业公共服务费或者其他费用;

5.泄露业主资料或者将业主资料用于与物业管理无关的活动;

6.擅自以业主大会或者业主委员会的名义作出决议，侵害业主共同利益或者扰乱正常物业管理秩序;

7.其他侵害业主共同利益或者可能影响其公正履行职责的行为。

业主委员会委员有违反以上规定的，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权，终止其委员资格。业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起三日内将其保管的档案资料、印章以及其他属于全体业主所有的财物移交业主委员会;不按时移交有关资料、财物和印章的，由街道办事处或者乡镇人民政府责令交回;拒不移交的，可以提请公安机关协助移交;造成损失的，依法追究相应责任。

(七)规范业主(使用人)装饰装修和日常行为。根据《xx市物业管理条例》《xx市城镇容貌和环境卫生管理条例》及相关法律规定，小区业主(使用人)应当按照物业服务合同的约定缴纳物业公共服务费，确保物业企业有能力提供服务，同时不得有下列行为：

1.在未与物业企业签订装饰装修管理服务协议的情况下私自装饰装修房屋;

2.违反装饰装修协议或有关规定，违规在室外安装防盗网、遮阳罩;

3.在规定以外的区域安装空调外机、太阳能等设施;

4.损坏或者擅自改变房屋承重结构、主体结构和门窗位置;

5.擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，侵害业主共同利益;

6.损毁树木、绿地或者在公共场地种植蔬菜和饲养动物，干扰他人正常生活;

7.擅自占用消防通道，损坏或者擅自停用公共消防设施和器材，妨碍公共通道、安全出口、消防通道畅通;

8.擅自在道路、楼道等业主共有区域堆放物品和停放车辆;

9.擅自在建筑物上悬挂、张贴、涂写、刻画及架设电线、电缆;

10.擅自在业主共有公共区域搭建建筑物、构筑物或者设施;

11.违规存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险性物品;

12.法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

小区业主(使用人)违反以上规定的，物业服务企业应当及时进行劝阻、制止，并向物业行政主管部门和业主委员会报告，由物业行政主管部门给予警告，责令限期改正;逾期未改正的，按照相关法律法规进行处罚，违搭乱建的依法进行拆除。物业服务企业、业主委员会有权要求行为人停止侵害、消除危险、排除妨害、恢复原状、赔偿损失;给其他业主造成损失的，应当依法承担民事责任。业主委员会可以按照有关法律法规的规定，对侵害业主共同利益的行为申请仲裁或者提起诉讼。

三、强化措施，进一步推动物业管理工作健康发展

(一)加强领导，落实责任。要充分认识加强物业管理的重要性，相关街道办事处、乡镇政府、各相关部门要高度重视，把加强物业管理摆在重要议事日程，进一步加强领导、明确任务、落实责任，形成一级抓一级、层层抓落实的工作体系，为做好物业管理工作提供有力的组织保障。

(二)强化宣传，营造氛围。房产管理部门要利用各种形式与载体，加强物业管理法律法规及政策的宣传，让业主和社会各界正确认识物业管理工作，树立物业管理商业消费观念。要抓实抓细，抓好典型带动，做好正面典型引导，对反面典型公开曝光警示，引以为戒。党员干部、机关事业单位工作人员要带头示范，积极支持物业管理工作，为物业管理工作健康发展营造良好的舆论氛围。

(三)依法行政，加强监管。凡在我县范围内从事物业管理服务的企业，均应到房产管理部门备案。房产管理部门要建立物业服务企业信用档案，建立健全物业管理服务应急秩序，实现住宅小区物业管理的有机衔接。对管理水平低、收费不规范、业主满意率低、社会形象差的物业服务企业进行限期整改;对因物业服务企业过错引发群体上访事件、媒体曝光或存在其他严重不良行为的企业，计入物业服务企业信用档案，并对辖区内环境秩序差、物业管理乱造成不良影响的物业企业依法严肃处理。

(四)严格考核，确保实效。建立管理检查考核机制。房产管理部门及各相关职能部门、乡镇政府、街道办事处和社区居委会要进一步细化目标责任，加强自我检查，确保工作落实。组成联合考核小组，对住宅物业管理项目合同约定的服务等级标准进行考核，通过服务等级标准考核，纠正行业违法违规行为，规范物业管理市场秩序，逐步建立市场竞争激励机制，推动企业自律和诚信服务，不断提高物业管理水平。

本意见自20xx年x月x日起施行，有效期至20xx年x月x日。

**第二篇：乡村物业管理工作实施意见**

乡村物业管理工作实施意见

为进一步改善我乡住宅小区的整体环境,提高居民生活质量，完善物业管理（属地管理）工作机制，根据《省物业管理条例》等有关法律和法规,结合我乡物业管理工作实际,现提出以下实施意见：

一、工作目标

实现我乡所有小区环境、秩序、安全等方面有明显改观，重点加强老、旧小区和安置小区改造及基础设施配套完善，提升小区物业管理与服务水平，逐步建立社区党支部、社区居委会、业主委员会和物业服务公司“四位一体”物业管理模式，推进小区规范管理，实现小区干净、有序、优美、宜居。

二、工作举措

（一）加强领导,明确分工,落实物业管理工作责任

为加强对住宅小区规范化物业管理工作的领导,乡调整充实了物业管理工作领导小组和物业管理办公室人员,物业管理办公室具体负责日常工作的组织协调,各相关单位要根据各自职责,密切配合,形成合力,保障住宅小区推行规范化物业管理工作的顺利实施。

（二）多措并举,稳步推进,建立物业管理长效机制

1.加强对开发建设单位履行法定义务情况的监督。乡将积极与市、区有关部门对接，加强与建设单位的沟通、协调，督促建设单位按照合同约定履行法定义务，妥善处理历史遗留问题。

2.凡是符合召开首届业主大会条件的小区,广泛宣传，提高业主参与意识，积极筹备召开首届业主大会，依法选举产生业主委员会。逐步实现从前期物业管理向物业规范化管理的过渡,督促物业服务企业按照物业服务等级标准加强管理和服务,做好业主委员会与物业管理企业的衔接沟通,促进小区物业管理良性发展。

3.处理好物业管理和服务与社区的关系。建立由社区党支部、社区居委会、业主委员会和物业服务公司“四位一体”的物业管理模式,提倡业主委员会委员和社区、村(社区)民委员会委员经过法定程序交叉兼职；建立工作例会制度,定期通报情况,分析、解决问题；小区业主委员会应积极配合和支持村（社区）工作，引导广大业主参与小区事务管理，并接受其指导和监督，共建管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、人际关系和谐的住宅小区。

（三）规范运作,公开收费,实现物业管理工作常态化

各物业公司按照分等定级的标准足额配齐物业从业人员，并实行网格化管理，责任到人。支持物业服务企业按照合同约定收取物业服务费，同时扶持有条件的物业服务企业做优做强。进一步落实住宅小区“十公开”制度,并在物业管理区域内的显著位置,将服务内容以及收费项目、收费标准等有关情况予以公示,每半年应以书面形式向业主公布收支帐目情况。对物业服务企业违反法律、法规规定和行业规范,侵害业主合法权益的应当要求其及时改正,情节严重的应当给予警告、通报批评或者向上级主管部门汇报给予严肃处理；情节特别严重又拒不改正的，根据《省物业管理条例》规定，报上级主管部门同意，予以清除出场，造成的一切后果由该物业企业负责。业主委员会依据《物业服务合同》加强对物业服务企业的监督，督促规范履约。对无正当理由拒交物业服务费的业主，村（社区）和业主委员会要协助物业服务企业催缴。

（四）加强巡查，制止“十乱”，推进小区管理规范

物业服务企业要按网格划分区域，明确秩序维护员、保洁员职责范围，加强小区的日常巡查工作，及时发现小区内各种乱象，及时劝阻（制止）“十乱”（乱搭乱建、乱种乱养、乱停乱鸣、乱扔乱倒、乱挂乱晒）现象，对职责范围内能够处理的乱种、乱停、乱鸣、乱扔、乱倒、乱挂、乱晒等违规行为应及时予以制止；对乱搭、乱建、乱养等违规行为，物业服务公司应当按照有关规定，在第一时间采取有效措施予以劝阻（制止），并向其发出违规行为劝阻通知书，违规行为劝阻(制止)无效的，应及时报告有关执法部门，并填报违规行为报告书，配合有关执法部门，完善后续相关工作。主动接受业主委员会及区、乡物业主管部门的监督，发挥社区党支部、社区居民委员会、业主委员会和物业服务公司四位一体工作机制在“双创”工作中的积极作用。

（五）广泛宣传，严格管理，确保烟花爆竹禁放工作取得实效

各物业服务企业要将禁止燃放烟花爆竹工作当作重点工作来抓：

1.因宣传不力、信息掌握不实，未及时进行劝阻发生燃放的，进行约谈，并给予通报批评；

2.因信息掌握不准确不及时，劝止不力，发生燃放现象后又不及时报告的，将给予问责，计入诚信档案，并扣 10 分；

（六）主动作为，积极配合乡、村（社区）推进创建全国文明城市和国家卫生城市（以下简称“双创”）工作。

1.做好本职工作，保持小区日常环境卫生的整洁干净；建立非法小广告日巡查清理制度，杜绝小广告反弹；建立秩序维护员文明停车贴单告知制度，引导居民在车库和车位（划线区

内）停放机动车及非机动车。

2.营造创建氛围，在显著位置刊播“讲文明、树新风”公益广告（社会主义核心价值观、志愿服务、节俭养德、诚信教育、保护未成年人、孝老爱亲、环保、创建（包括创卫宣传、病媒体防治宣传）、图说我们的价值观、精神、文明二十条），至少每种类型一块。

3.主动宣传创建知识，引导居民文明养犬、文明行为，做好四害（鼠、蝇、蚊、蟑螂）的消杀工作，在劝导和交流中，改变居民不良的生活习惯，不高空抛物，不私拉电线，不乱倒乱晒，提高居民文明素质，提升参与双创的热情。

4.成立志愿服务队，扎实开展各类志愿服务活动，志愿服务资料图片齐全。

5.积极配合好市、区、乡对小区环境的督查工作，及时整改并提交整改报告。

三、严格奖惩

乡物业管理工作领导组统一组织对各村（社区）及物业服务公司进行季度考评（参考区房产管理中心季度考评），年终进行总评。

1.奖励。对我乡辖区内村（社区）和物业服务公司进行考评：位于前三名的村（社区）分别奖励 3000 元、2024 元、1000 元；位于前三名的物业服务公司分别奖励 8000 元、7000元、6000 元,同时评选出 10 名物业服务工作先进个人,各奖励 500 元。

2.处罚。对服务不规范,服务质量差,群众意见大，网上投诉较多的物业服务企业,责令限期整改;对在年终考评中位于后两名的物业服务企业,予以通报批评,并限期整改到位;因物业管理工作不到位对“双创”（含三线三边整治）工作造成影响(被扣分),情节轻微的限期整改到位,情节严重的依法督促其退出小区物业服务，将其纳入“黑名单”，并报上级物业主管部门备案。

全年无业主信访、无网帖投诉的小区,在年终考评总分中加 5 分;每出现一次信访、投诉、经查实属于物业服务公司责任的,在全年总分中扣 0.5 分,扣分无上限。

四、工作要求

1.各村(社区)要高度重视,认真组织抓好落实。村(社区)干部要树立做好物业管理也是村（社区）工作的重要组成部分的理念,积极参与和指导物业管理工作。

2.各物业服务企业要正确处理好物业服务企业与村（社区）、业主三者之间的关系,把物业服务行业引导到规范运行的轨道上来。

3.乡物业办作为物业管理工作的牵头单位,要认真负责,持之以恒,切实把物业管理的各项工作落到实处。

**第三篇：南京市加强住宅区物业管理工作的实施意见**

市政府关于印发《南京市加强住宅区物业管理工作的实施意见》的通知

各区县人民政府，市府各委办局，市各直属单位：

现将《南京市加强住宅区物业管理工作的实施意见》印发给你们，请认真遵照执行。

二○○九年十一月二十六日

南京市加强住宅区物业管理工作的实施意见

加强住宅区物业管理是当前加强城市综合管理、建设和谐社会的重要内容，为破除当前物业管理与社区管理相分离、以单一管理代替综合管理、行业管理代替社会管理的旧体制，重新构建与现代城市管理相适应的住宅区物业管理新体制，进一步巩固文明城市创建成效，夯实和谐南京建设基础，现根据我市住宅区物业管理体制创新工作试点情况，提出如下意见。

一、指导思想及原则

加强住宅区物业管理的指导思想是：以科学发展观为指导，以体制创新为核心，建立“统一领导、分级负责、条保块管、综合协调”的物业管理新体制，充分发挥区政府、街道办事处和社区居委会在住宅区物业管理中的作用，将物业管理纳入区政府、街道办事处城市综合管理体系，强化住宅区物业管理，促进物业管理行业社会化、市场化、专业化、规范化发展，逐步实现住宅区物业管理的高效率和全覆盖，及时化解物业管理领域的各类矛盾问题，不断推动社区稳定和谐与社会文明进步。

加强住宅区物业管理，应遵循以下原则：

（一）统一领导、综合协调的原则

住宅区物业管理作为现代城市管理的重要组成部分，必须纳入城市管理的大平台，实行统一领导、统一协调、统一考核。各区政府、街道办事处要将住宅区物业管理工作纳入辖区城市管理工作范畴统筹考虑，综合协调解决住宅区物业管理中遇到的各类问题。

（二）分级负责、属地管理的原则

住宅区物业管理工作的重心在街道和社区，各区政府和各街道办事处必须充分发挥综合管理的工作优势，积极采取有效措施，进一步整合管理资源，明确责任主体，落实管理责任，强化协调服务和考核监督，真正将各类住宅区的物业管理工作职责落到实处。

（三）权责统一、保障到位的原则

市区各行政主管部门要按照权责相统一的原则，科学划分住宅区物业管理的职责和义务，尽可能下放相关管理职权，积极为区、街综合管理协调创造条件，为区、街做好住宅区物业管理工作提供保障。

二、管理机构及职责分工

（一）市政府建立综合协调机制，由市住宅区物业管理工作领导小组负责制定相关政策规划，分解目标任务，界定职责分工，研究解决重大问题，组织协调各级、各单位共同做好住宅区的物业管理工作，并将其纳入全市城管大平台进行统一检查和考核。

（二）市房产部门负责全市物业服务行业的指导和监督，研究制定物业管理法规和行业服务标准，监管物业管理企业资质和住宅专项维修资金，并协助市城市管理委员会制定住宅区物业管理考核办法，参与对各区、各部门物业管理相关工作情况的目标责任考核。

（三）各区政府负责辖区内住宅区物业管理工作的领导和组织工作，落实综合协调管理职责，并根据工作实际，制定本区物业管理相关政策措施。区物业管理行政主管部门具体负责辖区物业服务行业的指导监督、物业管理工作的业务指导和人员培训、物业管理工作绩效考核等相关工作。

（四）街道、社区作为住宅区物业管理工作的实施主体，主要负责将住宅区物业管理工作纳入社区居委会工作的重要内容，融入社区综合管理；建立投诉受理和联动协调机制，受理调解本辖区物业管理方面的投诉；参与辖区物业管理招投标、物业服务企业资质审核、物业管理区域划分，续筹与审核物业维修资金使用情况，检查考评物业服务质量，监管物业管理项目交接等工作；牵头组织业主大会召开和业主委员会选举，备案业主委员会选举结果，指导和监督业主大会、业主委员会日常运作，并对暂不具备市场化条件的住宅区提供基本的有偿物业服务。

（五）市物价局负责完善住宅区物业服务收费办法和标准，查处违法违规收费行为；市民政局负责加强对社区居委会的指导监督，充实基层物业管理机构和工作职能；市财政局负责制定老旧住宅区长效管理补贴资金政策，纳入财政预算；市工商局负责街道物业服务中心登记注册工作；市地税局负责落实对街道物业服务中心相关税收政策；市司法局负责物业矛盾调解工作制度的落实和业务指导；市劳动社会保障局负责落实街道物业服务中心的就业扶持政策；市市容局负责住宅区垃圾转运和处理，查处和治理住宅区内的占道经营、违法搭建等影响市容的违法行为。市委宣传部，市建委、规划局、市政公用局、公安局、园林局等相关部门按照各自职责，分工协作，密切配合，共同做好住宅区物业管理的相关工作。

三、工作机制

物业管理既是城市管理的重要内容，也是社会管理的重要组成部分，必须在目前“两级政府、三级管理”的工作体制下，进一步加强和完善街道办事处建设，将住宅区物业管理工作纳入街道办事处工作范畴，明确街道分管领导和责任科室，并根据辖区规模和工作量，落实相应的管理人员和工作经费。

（一）各区政府应根据全市物业管理发展规划和相关法规，制定本辖区物业管理行业发展计划和扶持措施；建立物业管理工作联席会议和综合协调制度、监督管理和矛盾调解制度、老旧住宅区财政补贴制度等长效工作机制，进一步提高相关管理服务水平，逐步实现住宅区管理高效率和全覆盖。

（二）街道办事处应设立由分管主任牵头的物业管理办公室，并分别设立“两站一中心”：

1、设立街道物业管理矛盾投诉调解站。主要是在市物业管理行政主管部门审定后，聘用专职人员，受理物业管理方面的投诉。物业管理矛盾投诉调解站的日常工作经费由市、区两级政府统一安排；相关工作纳入街道大调解工作序列，接受市、区司法、房产部门业务指导。

2、设立街道物业应急维修服务站。主要是根据各街道实际，在辖区内选择若干信誉好、实力强的物业服务企业或房产维修中心作为维修加盟单位，为辖区内无物业管理住宅区的房屋排险、下水管道堵塞、水电故障等突发情况，提供有偿应急维修。

3、设立街道物业服务中心。该中心为保本微利的服务企业，主要是向暂不具备市场化物业管理条件或无人管理的住宅区提供有偿的基本服务。符合条件的，可享受相应的财税、就业扶持政策。

“两站一中心”具体组织实施办法由市住宅区物业管理工作领导小组另行研究制定。

（三）因地制宜，实行分类管理。区政府和街道办事处必须对辖区内住宅区进行全面调查摸底，并根据实际情况，因地制宜地实行分类管理：

1、已实施市场化物业服务的住宅区，应强化对物业服务企业的监管措施，指导业主大会和业主委员会规范运作。

2、通过整治出新、具备市场化物业管理条件的旧住宅区，应按照相关程序选聘物业服务企业，实行专业化的物业管理。

3、自管房住宅区，相应管理单位要切实担负起物业管理责任，并接受街道办事处对住宅区的日常监督指导，不断提高管理服务水平。

4、原产权单位无力托管、业主无法自行管理、也暂不具备市场化物业管理条件的旧住宅区，统一由街道物业服务中心提供基本物业管理服务，逐步向市场化过渡。

5、实施业主自行管理的住宅区，业主可向街道“两站一中心”申请物业管理矛盾投诉调解和应急维修服务。

6、经济适用住房作为政府保障性住房，原则上统一由街道物业服务中心提供物业管理。按规定配套建设的商业用房经营收益，可用于补贴经济适用住房小区物业服务的亏损。

（四）建立联席会议制度，协调化解各类矛盾纠纷。区、街道办事处、社区居委会应分别建立由相关部门和单位参加的三级联席会议制度，进一步加强住宅区物业管理联动协调机制，解决本区域住宅小区物业管理中存在的问题和矛盾，真正实现齐抓共管和综合治理。

四、保障措施

（一）为顺利开展住宅区物业管理工作，各相关职能部门应及时调整、下放行政职能，形成权责相统一的工作机制。

（二）市区房产管理部门应结合住宅区物业管理体制创新工作，继续推进全市旧住宅小区的整治出新工程，将符合条件的老旧小区分批列入全市小区整治出新工作计划，逐步改善居住环境，完善基础设施，为实施物业管理全覆盖创造条件。

（三）为解决部分老旧小区和经济适用房小区物业费收缴标准较低、困难人群较多等问题，市、区、街三级应根据管理效能考核情况，分别给予适当的财政补贴。市级财政自2024年起，分三年对考核达标的小区给予补贴，区、街两级也应按规定按时足额补贴，具体办法另行研究制定。

（四）各区、各街道应通过多种形式，加大物业管理法规的宣传力度，引导住户树立“花钱买服务”的消费理念，协助服务企业收取物业服务费，破解长期欠缴问题，形成良好的物业管理氛围。

（五）完善考核机制，建立“市、区、街”三级住宅区物业管理考核网络。市政府将住宅区物业管理工作纳入全市城市综合管理目标，对区政府进行考核。区政府定期对辖区内街道办事处、社区居委会住宅区物业管理工作的实施情况及矛盾纠纷的处理情况进行检查考核。街道办事处、社区居委会负责对辖区内住宅区物业服务企业和其他管理单位进行日常检查考核。

本意见自发布之日起施行。江宁区、浦口区、六合区、溧水县、高淳县政府可参照本意见制定相应管理办法。

**第四篇：物业管理工作的意见**

荥阳市人民政府

关于进一步加强物业管理工作的意见

各乡镇人民政府，各街道办事处，市人民政府各部门，各有关单位：

为进一步加强物业管理工作，理顺管理体制，完善监管机制，建立服务保障体系，全面提升物业管理服务水平，改善居民居住环境，促进和谐社区建设，依据《物业管理条例》、《郑州市人民政府关于郑州市物业管理纳入社区建设工作的意见》（郑政[2024]8号）等有关规定，结合我市的实际，现就进一步加强我市物业管理工作提出如下意见，请认真贯彻落实。

一、加强对物业管理工作的组织领导

物业管理作为现代城市管理的重要组成部分，必须纳入城市管理的大平台，实行统一领导、统一协调、统一考核。为改变我市物业管理基础薄弱、覆盖面窄、管理水平不高的现状，应建立物业管理综合协调机制，进一步充实调整荥阳市物业管理工作领导小组人员组成，切实加强对此项工作的组织协调与领导，并结合我市实际，制定相关政策规划，按照责权利相统一的原则，细化职责分工，明确目标任务，及时组织协调各级、各单位共同研究解决物业管理工作中的问题。

二、建立物业管理联席会议制度

物业管理联席会议根据不同情况和具体问题分层次每月召开一次，特殊情况随时召开。

（一）对物业管理工作中的重点、难点问题，物业管理联席会议由市

政府组织召开，街道（乡镇）、房管、发改、规划、民政、建设、工商、公安、司法等部门和相关社区居委会参加，确定阶段性工作目标，及时解决重点难点问题。

（二）对物业管理工作中的具体、个性问题，由相关职能部门负责牵头，组织房管、发改、民政、司法、社区居委会、物业服务企业和业主委员会等方面的代表参加，共同协调解决辖区物业小区的日常管理、业主大会成立与运作监督、物业管理与社区建设的衔接、物业项目退出与交接过程中出现的问题，处置区域内物业管理的突发事件等。联席会每月召开1次，特殊情况随时召开。

三、措施有力，保障到位

结合我市的实际情况，为形成齐抓共管的物业管理格局，应按照责权利统一，保障到位的原则，充分发挥综合治理的优势，而不能简单地把工作推到街道（乡镇）社区居委会。

（一）建立物业管理工作保障机制。各级各单位要设立物业管理办公室，明确工作职能和分管领导，并配备不少于3名专职工作人员，人员有编制，工资及工作经费由市统一下拨。

（二）建立综合治理运行机制。各街道（乡镇）应当把住宅小区物业管理纳入社区建设工作范畴考虑，同时参与已建、新建小区的土地拍卖、规划、建设、峻工验收等过程，规划、建设、房管等相关单位应到社区居委会备案，以便社区居委会详细掌握本辖区的开发建设情况，既便于以后更好的综合协调解决物业管理中遇到的各类问题，也便于物业用房、社区

办公用房、居民公益性用得有效落实，从而更好地为居民搞好服务。

（三）建立物业管理考核机制。市政府将物业管理工作纳入城市综合管理考核范围，对相关部门和街道（乡镇）进行目标考核，市督查办定期对工作落实情况进行督查；市房管局要负责对物业管理服务进行日常检查指导。

四、划分物业管理区域，逐步实现全覆盖目标

由于历史原因，我市有相当数量老旧小区、无主管楼院尚不具备物业管理条件，必须对其进行整治改造，按照要求合理划分物业管理区域，逐步推进，实现物业管理全覆盖的目标。

（一）物业管理区域的整治划分由市房管局牵头，办事处作为主要配合单位应与规划、建设、城市管理、公安等相关单位搞好配合。市规划管理部门要参照《郑州市物业管理条例》物业管理用房配套建设标准并结合楼院实际情况合理规划物业用房、社区管理用房和居民公益性用房。市城市管理部门牵头，街道（乡镇）、建设、公安等相关单位配合，共同做好老旧小区内私搭乱建建筑物的拆除治理工作，确保物业管理区域整治划分工作顺利实施。

（二）物业管理区域合并方案实施后，各老旧小区、家属楼院的主管单位或者责任分包单位要在规定时间内共同完成物业管理用房等基础设施建设任务，由房管部门验收合格后统一移交街道（乡镇）。房管局指导街道（乡镇）组织动员召开小区业主大会，成立小区业主委员会，业主委员会作为主体与选聘的物业公司签订物业服务合同，推行全面物业管理。为便

于社区居委会和业主委员会开展工作，住房小区公共部分、公共设施设备对外出租收益双方可按相应比例提取作为物业管理工作经费，主要用于公共设施设备的维护维修、业主委员会人员和楼院长补贴。

（三）为积极推进老旧小区、家属楼院的整治改造，对于改造后的小区由房管局指导引入规范的物业管理，验收合格后移交社区居委会，实现老旧小区物业管理“扩面提质”；对于有主管单位，但主管单位已经破产、经济比较困难无力承担所分包老旧小区、家属楼院整治改造费用的，由上级主管部门牵头进行改造，市政府按照具体情况给予一定的资金补贴；同时，为解决部分老旧小区和保障性住宅小区物业费收缴标准较低、困难人群较多等问题，市政府将视情况给予适当的财政补贴。

（三）建立应急托管机制，对于确实无主管单位或不具备区域划分条件的老旧小区、家属楼院或物业服务企业暂时无法进入的小区，由市房管局实施应急托管机制，实行统一管理，所需费用由市政府统一出资。

五、协作配合，齐抓共管，促进物业管理工作顺利开展

（一）依法解决物业管理收费有关问题。市发展改革部门要根据我市居民收入水平，制定荥阳市物业服务等级标准和物业服务收费指导价标准，建立物业服务收费价格调整机制，实行新老住宅小区不同价，并依法及时查处违规收费行为。物业服务企业要严格按照核准的收费标准收取物业服务费，并按照物业服务合同约定提供相应的物业服务。对于业主违反物业服务合同约定长期拖欠物业服务费的行为，市人民法院要建立物业费欠缴起诉、审理、执行快速反应机制，结案、执行率要达到100%。同时，要建

立物业服务费定期公示制度，物业服务企业每年年初要将物业服务费缴纳情况在住宅小区进行公告，接受业主委员会和业主的监督，公告内容包括物业服务企业上一年服务事项、收费标准、收支情况、拖欠物业服务费业主名单、共用部位和共用设施经营收益及支出情况。

（二）建立市、街道（乡镇）、社区三级物业矛盾投诉调解机制，形成行政调解、人民调解、司法调解相列衔接的联动机制，做到事前有预防，事发有处理，事后有分析，使得相关矛盾能在基层及时得到化解。市司法部门负责做好物业矛盾调解工作制度的业务指导和落实，市房管部门负责物业突出重点矛盾的协调与化解，社区居委会要利用现有调解机构，及时受理调处辖区内物业管理的咨询设拆、物业服务纠纷等物业管理工作中的问题，并及时上报上一级业务主管部门。

（三）完善物业项目退出机制，确保小区日常管理不失控。对物业服务企业实行履约保证金制度，物业服务企业在进驻小区前要先向应物业应急托管单位缴纳一定数量的履约保证金。物业服务企业未按照合同约定提前退出的，物业应急托管单位对物业管理区域内的环境卫生和垃圾收集清运实施管理，直至业主大会选聘新的物业服务企业，相关费用人从物业服务企业履约保证金中列支，不足部分由市政府拔付。

（四）加强对业主大会建设的指导监督。业主大会制度是业主自治管理的有效途径，业主大会工作核心在自我建设，应当常抓不懈加强指导监督。市房管部门负责组织协调、指导和监督，社区居委会积极搞好配合。但要把握首次筹备、换届改选、运行监督三个重要环节，引导业主大会正

确行使民主权力，使业主委员会依法设立、科学运行。

（五）加强部门协作配合，形成合力。物业管理是城市管理的重要组成部分，要进一步整合管理资源，实行部门联动，加强部门协用配合，形成物业管理资源，实行部门联动，加强部门协作配合，形成物业管理齐抓共管新局面。要将物业管理与国家卫生城市复检、平安荥阳市建设等相结合，巩固创建成果，迎接国家卫生城市复检，不断提高城市管理水平，改善人民群众的居住环境。市房管部门负责我市物业管理行业指导、监督与协调，具体主要为业主委员会设立、指导和备案，物业管理政策法规和行业服务标准的制定，指导业主大会选聘物业服务企业的招投标工作，组织物业管理区域划分物业服务质量检查考评，新建住宅项目物业验收和老旧小区物业验收与移交，协调物业管理项目交接工作，负责物业管理工作的业务指导和人员培训。街道（乡镇）具体负责物业管理纳入社区建设工作，积极做好业主委员会的设立、备案和日常监管，参与辖区业主大会选聘物业服务企业的招投标、物业管理区域划分、检查考评物业服务质量，参与新建住宅项目物业、社区、居民公益性用房验收和老旧小区验收与管理，协调物业管理项目交接工作等，财政、地税等相关部门要按照各自职责，分工协作，密切配合，共同做好物业管理相关工作。

六、本

**第五篇：1。关于加强老小区物业管理工作的实施意见**

关于加强老小区物业管理工作的实施意见

甬政发〔2024〕73号

各县（市）、区人民政府、市政府各部门、各直属单位：

近年来，随着我市城市建设的不断推进，涌现了一大批环境优美、设施齐全、管理良好的新型住宅小区，改善了市民的居住条件和生活质量。但同时各地还有不少老小区，这些老小区存在着基础设施差、房屋老化程度高、物业费收费难等薄弱环节。为了提高我市老小区物业管理工作整体水平，根据市政府《关于进一步加强物业管理工作的意见》（甬政（2024）131号）精神，现就我市老小区物业管理工作提出如下意见，请认真贯彻执行。

一、指导原则和总体要求

指导原则：坚持“重心下移，属地管理；分级负责，权责统一；绩效评价，考核补贴；多方联动，业主参与”的原则，充分结合社区管理，努力构建和谐社区新体制。

总体要求：物业管理坚持属地政府为主体的指导思想，进一步明确各县（市）、区人民政府的统一协调和综合管理职能；科学划分市、区、街道管理职权和任务，实现“权随责走，责随事转”的目标；建立和完善评价体系和考核办法，分解工作目标和任务，根据绩效评价结果和管理业绩确定物业企业的补贴额度；建立市、区两级在老小区物 1

业管理工作上的联动机制。

二、加快体制创新，重心下移，切实建立健全“市、区、街道、社区”四级管理体制

遵循“重心下移、属地为主”的原则，各地要充分重视属地街道在老小区物业管理工作中的综合协调作用；针对老小区物业管理业态的复杂性和管理模式的多样性，在老小区物业管理工作中要健全以属地街道为主的“市、区、街道、社区”四级管理体制。

市物业管理主管部门负责协调、制定全市性老小区物业管理政策；加强对各县（市）、区物业管理主管部门的指导；规范物业服务企业的服务行为，推行规范化的服务标准；推广全市各地和兄弟城市老小区物业管理先进经验。

各县（市）、区人民政府全面负责辖区老小区物业管理工作，成立相应的老小区物业管理工作协调小组，组长由各县（市）、区分管城建的副县（市）、区长兼任，小组成员由辖区建设、城管、规划、公安、工商、物价、物业、街道或乡镇政府等部门组成，并采用联席会议制度，协调处理辖区内物业管理重大事宜。

属地街道负责属地老小区日常管理工作：一是定期召开辖区内的社区居委会、业主委员会、物业服务企业联席会议，及时解决小区管理中存在的问题，并在业务上接受物业管理行政主管部门指导；二是在社区服务中心基础上增加物业服务职能。充分调动社区的工作积极性，积极指导业主成立业主委员会，受理和协调业主的初级信访，监

督物业企业的服务行为；整合资源、优势互补，属地街道可以借助辖区内服务质量较好的物业服务企业力量，对未实施物业管理的老小区实行就近服务，并给予成本补助。

基层社区居委会要充分认识到老小区的物业管理工作是社区管理中不可分割的一部分，积极指导业主委员会加强自身建设，参与对物业服务企业的监督和物业管理纠纷的调解工作。

各县（市）、区物业管理主管部门负责对采取物业管理模式的老小区加强日常检查、人员培训工作，推行规范化的老小区物业管理标准，提高我市的老小区物业管理服务水平。

三、加强监管力度，规范市场，全面提高老小区物业管理服务质量

在老小区物业管理工作推行中，各级政府应着力于规范管理单位的服务行为，提高管理服务质量，使居住在老小区内的广大市民能充分享受到优质服务。

（一）市物业管理主管部门应结合属地政府的意见，制定相应的老小区物业管理考核标准，明确考核指标，通过市、区两级考核来评定管理单位的业绩。

（二）要将财务公开与服务标准公开相结合。各县（市）、区物业管理主管部门要督促物业服务企业在小区醒目处将业主委员会确定的收费标准和服务标准公布，便于业主对照标准监督管理单位的服务质量；同时，应明确小区公共经费及政府补贴经费的用途和使用程序，并每半年公布，使广大业主充分了解本小区的经营状况，维护业主的合法权益。

（三）将政府监管同业主满意度相结合。在评定物业企业管理业绩时，各级政府和部门应充分听取业主委员会的意见，且每年作一次业主满意度调查，并将业主满意度作为评定管理业绩的主要依据。

（四）建立健全投诉处理机制。各县（市）、区老小区物业管理工作协调小组应建立辖区老小区物业管理投诉处理机制，明确属地街道、辖区物业管理主管部门及其他职能部门在老小区物业管理投诉纠纷中的工作职责和处理程序，强化属地街道协调处理业主和物业服务企业之间矛盾纠纷的作用；属地街道应建立物业投诉受理制度，受理业主投诉，并积极探索由“属地街道、基层法院、辖区物业管理主管部门”三方联动的物业投诉纠纷快速处理机制，使投诉纠纷能得到有效处理；同时，社区居委会要充分发挥掌握和熟悉纠纷起因的基层优势，协助街道召集业主委员会、物业服务企业、房屋产权单位等小区相关单位成立小区物业投诉纠纷基层协调小组，在属地街道的指导下减少小区内投诉纠纷的发生，防止纠纷的恶性扩大。

（五）建立信用档案体系。市物业管理协会应当充分发挥行业自律作用，对全市的物业服务企业建立信用档案体系，提高行业的诚信度和服务水平。各县（市）、区物业管理主管部门也要对辖区内的物业服务企业建立信用档案。

（六）不断完善市场准入与退出机制。宜通过公开招投标方式来

选聘物业服务企业，并由业主委员会成员担任评委；同时通过细化“事先告知、即时审计、重新选聘、及时移交、适当缓冲”等程序，来规范物业服务企业退出老小区的程序，确保老小区物业管理的交替有序进行，维护小区的和谐与稳定。

四、加大考核力度，建立市、区两级政府补助扶持体系

当前在老小区物业管理中，存在着收费标准低收缴率低、物业服务质量差、物业服务企业的管理积极性不高以致业主满意度低等问题。各级政府要从民生工程的高度，充分认识到加强物业管理工作的重要性，采取切实的扶持措施，保障老小区物业管理长效运行。

（一）将老小区物业管理补贴资金计入老小区建设或整治成本，纳入住房保障体系，住房保障工作不仅要注重于“住房的建设”也要注重“住房建后的管理”，通过相应的考核程序，用于老小区物业管理的补贴。

（二）对管理老小区的物业服务企业在税收政策上给予一定的倾斜优惠。

（三）在传统管理模式中由市政、环卫、绿化等部门承担的工作职能和费用，在实施物业管理后应通过属地街道的协调和结算，经过相应的委托和考核程序划拨给管理老小区的物业服务企业。

（四）实施考核后再补助的管理经费补助政策。在制订政府补助经费划拨办法时，将政府的奖励经费划拨与管理业绩相结合，通过建立和完善考核办法，建立信用档案体系，结合物业管理业绩，并根据“管

理业绩越好补助经费越多”的原则，以奖代补，激励管理单位规范服务行为，提高服务质量。

五、加强自治力度，遵循民意，建立物业服务和社区服务相结合的管理体系

在目前我市已基本形成的“物业管理、准物业管理、业主自治、平安小区管理”四种管理模式的基础上，市建委、市民政局等各相关职能部门及各县（市、区）人民政府要重视对老小区物业管理模式的探索，总结经验，加大各种政策扶持，要多种管理模式间相互平衡，充分尊重民意，充分调动和发挥小区业主的积极性，按照少数服从多数的原则，根据大多数业主的意愿来选择管理模式、管理单位、服务标准、收费标准等具体管理事宜，并积极引导和鼓励业主及业主委员会根据小区实际创新管理模式，不宜采用政府大包大揽的“一刀切”管理模式。坚持业主自治和社区管理相结合的原则，通过社区居委会协助物业企业的日常管理、指导业主委员会的成立和履行职责，利用住宅小区完善的共建配套设施举办各项公益活动等实现社区基层组织和物业企业的资源整合，良性互动。坚持以人为本，从实际出发选择物业服务和社区服务模式，针对不同住宅小区的特点采取市场化和社区管理相结合的方式，解决老小区无人管问题，提高物业管理的覆盖面。

二○○八年八月二十五日

浙江省宁波市人民政府

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找