

附件

源城区人民政府关于规范源城区住宅小区 物业管理工作的实施意见（征求意见稿）

为进一步规范源城区住宅小区物业管理工作，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，改善人居环境，促进和谐社区建设，推动物业服务行业健康发展，助力创建全国文明城市，根据《中华人民共和国物权法》、《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》等法律法规，以及《河源市人民政府关于规范市区物业管理工作的意见》（河府〔2015〕42号）文件精神，结合我区实际，特制定本实施意见：

一、明确总体目标和基本原则

（一）总体目标：到2020年底，住宅小区物业服务覆盖面持续扩大，社会满意度明显提高，新建住宅小区专业化物业服务实现全覆盖，有条件的老旧小区专业化物业服务覆盖率达80%以上，物业服务质量满意度达85%以上；新建住宅项目物业承接查验率达100%，住宅专项维修资金归集率100%，并依法公开使用。物业管理用房按规定配置到位，推进物业管理标准化、规范化；80%以上的住宅小区成立业主大会或物业管理委员会，选举出规范的业主委员会，业主委员会监督协调作用得到充分发挥，自我管理能力和明显增强；

培育并评定文明小区一批，创建榜样物业服务企业、星级物业服务项目一批，为我市创建全国文明城市作出应有的贡献。

（二）基本原则：坚持政府引导与市场调节相结合，坚持专业管理与业主自治相结合，坚持属地管理与行业指导相结合，坚持谁主管谁负责与谁审批谁负责相结合，坚持分类指导与依法监管相结合，坚持服务与收费相对等的原则，着力完善住宅小区物业管理体系，分类推进，重点突破，切实解决群众关注的住宅小区物业管理问题。

二、理顺物业管理工作机制

（一）加强组织领导。按照“统一领导部署，统筹协调推进”要求，成立以区政府分管领导任组长，住建、公安、司法、民政、发改、人社、卫健、自然资源、财政、市场监管、城管执法、生态环境、工商信、应急、消防等部门和各街道（镇）负责人为成员的住宅小区物业管理工作领导小组，统筹、协调、研究住宅小区物业管理工作。领导小组下设办公室，设在区住房和城乡建设局，由区住房和城乡建设局主要负责人兼任办公室主任，负责领导小组日常工作。

（二）明确部门职责。在住宅小区物业管理活动中相关部门要齐抓共管形成合力，具体职责如下：

区住房和城乡建设局：是源城区住宅小区物业管理行政主管部门，负责指导、监督和协调源城区住宅小区物业管理工作；负责贯彻执行住宅小区物业管理法规、政策；制订住宅小区物业管理有关制度；按规定做好前期物业管理招投

标、住宅专项维修资金归集和使用管理、物业承接查验、物业行业企业信用管理等工作；负责住宅小区建设项目（含人防、消防）竣工验收，处理建筑质量等方面的投诉；会同街道（镇）调解住宅小区物业管理矛盾纠纷；对设立业主大会和选举业主委员会给予指导；负责责令限期改正或者撤销业主大会、业主委员会违反法律法规作出的决定和有失公平的管理规约。

源城公安分局：负责查处住宅小区内违反治安管理规定的行为；指导督促基层派出所对住宅小区的治安防控和案件查处；负责对住宅小区内乱停乱放车辆进行依法查处；负责指导住宅小区人防、物防、技防建设；负责指导社区警务室建设；负责对物业服务企业保安人员备案工作。

区司法局：负责依法行政监督管理工作；负责建立完善住宅小区物业管理纠纷调解机制，充分发挥人民调解委员会的作用。

区民政局：负责监督协调物业管理区域内经民政部门登记注册的社区社会组织。

区发展和改革委员会：负责制定物业服务等级基准收费标准并向社会公布，负责监督执行。

区人力资源和社会保障局：负责监督住宅小区物业服务企业的劳动用工和社会保险缴纳情况，协调处理物业服务企业劳资矛盾纠纷。

区卫生健康局：负责住宅小区二次供水的预防性卫生监督工作；负责二次供水卫生许可证核发和设施防护及周围环

境情况的监督检查工作；负责住宅小区二次供水水质抽检工作；依法查处二次供水违法违规行为；负责住宅小区内卫生防病工作的指导和监督。

源城自然资源分局：负责新建住宅小区的物业服务用房、停车位等配套设施的规划审批和验收。负责建设项目在办理不动产权首次登记时的有关物业管理协查把关工作，对未出具物业承接查验备案表的，负责协调市不动产登记中心督促其到区住房和城乡建设局办理好相关手续；对业主在办理不动产权登记过户时，未提供物业服务费结清证明的，负责协调市不动产登记中心督促其到物业服务企业结清物业服务费。

区财政局：负责安排住宅小区物业管理工作专项经费，并列入年度财政预算，为智慧物业、物业服务企业信用管理系统、物业专项维修资金管理平台建设、物业管理监督人员培训及创建住宅小区物业管理工作先进社区、榜样物业服务企业、星级物业服务项目等提供资金保障。

区市场监督管理局：负责住宅小区物业服务企业经营准入，查处住宅小区内外无照经营行为。负责对住宅小区电梯进行安全监察，监督电梯使用单位落实电梯定期检验、维护保养；协调处理电梯质量和使用等方面的矛盾和投诉；查处电梯行业中的违规行为。督促住宅小区物业服务企业严格落实明码标价公示制度，监督物业管理收费标准执行情况，协调处理物业管理收费矛盾纠纷，严肃查处物业服务企业违反物业服务收费法规及有关规定的行为。

区城市管理和综合执法局：负责查处住宅小区内乱搭建和擅自改变房屋性质等行为；负责查处流动摊点违法违规经营、乱设墙体（户外）广告、养禽种菜等违反市政、市容、绿化、环境卫生规定的行为；监督住宅小区垃圾及时清运。

源城生态环境分局：负责监督管理住宅小区经营性建设项目生产经营过程中产生的噪音（社会生活噪声污染除外）、废物（城市生活垃圾除外）、污水、烟尘、恶臭气体等污染环境行为。

区应急管理局（区人防办）：负责指导和监督住宅小区人防工程的人防设施维护管理工作，查处擅自占用、转让及改变人防工程等违法违规行为。

源城区消防大队：负责依法对住宅小区消防安全管理情况及物业服务企业履行消防安全职责情况实施消防监督检查；负责指导和督促公安派出所依法对住宅小区实施日常消防监督检查和按照职责范围对消防违法行为进行查处。

供电、供水、供气、通信、有线电视等专业经营单位：新建住宅小区的供电、供水、供气、通信、有线电视等公用设施设备的建设方案必须经上述相应行业的专业经营单位批准同意，工程项目建设开工后，涉及到各行业相关的部分，由各行业的专业经营单位负责监督管理和竣工验收；工程竣工验收后，建设单位应将供电、供水等公用设施设备的产权移交给专业经营单位，供电、供水等专业经营单位担负终端用户水电等表（箱）以外所有连接管线及设备设施管理、维修、养护和更新的责任。对于已建成入住小区的供电、供水

等设施设备及终端用户水电等表（箱）以外连接管线，产权所有方将产权移交给相应专业经营单位后，由该专业经营单位负责管理、维修、养护和更新。

（三）实行属地管理。推进住宅小区物业管理工作重心下移，实行属地负责制。构建区、街道（镇）、社区（村）三级住宅小区物业管理工作格局。街道（镇）、居委会应设立专职机构，指定分管领导，配齐人员，加强对辖区内住宅小区物业管理工作的组织领导和协调。

街道（镇）把住宅小区物业管理纳入社会管理的工作范畴，加挂物业管理办公室牌子，明确一名领导分管住宅小区物业管理工作，并配齐专职人员。负责辖区内住宅小区物业管理活动的日常指导、监督和管理工作，具体负责指导和监督辖区内业主委员会的日常活动，指导成立业主大会和选举业主委员会，指导业主委员会制订管理规约和业主大会议事规则，指导业主大会的召开及业主委员会的换届和业主委员会选聘、解聘物业服务企业工作；负责业主大会、业主委员会备案；负责责令限期改正或撤销业主大会、业主委员会违反法律法规规定作出的决定和有失公平的管理规约；引导无物业管理的住宅小区实施物业管理；建立住宅小区物业管理联席会议制度，负责召集物业管理相关各方，协商解决物业管理活动中的投诉及信访事项；配合区住房和城乡建设局做好前期物业管理招投标、住宅专项维修资金归集使用的监管、物业承接查验、物业服务合同备案、物业服务企业信用管理等工作。

社区（村）把住宅小区物业管理工作纳入社区建设的重要内容，负责辖区内住宅小区业主委员会的指导和监督管理工作，积极协助街道（镇）做好业主大会召开、业主委员会选举和业主委员会备案、住宅小区物业管理矛盾纠纷调处等工作。

（四）加强综合整治。建立行政执法公示制度，将相关行政执法部门权责清单及联系电话统一在住宅小区醒目位置进行公示，方便业主和物业服务企业举报投诉。各街道（镇）、区直相关部门要按照各自职责，加强对住宅小区物业管理活动的监督管理，及时受理并化解物业管理纠纷。物业服务企业要积极协助执法活动开展，对住宅小区内违法违规行为应当及时进行劝阻，并书面报告相关行政主管部门。

三、强化物业管理设施建设

（一）规划建设物业服务用房。自然资源部门在审查住宅小区建设工程规划方案时，应确定物业服务用房的位置和面积。物业服务用房面积按照不少于物业总建筑面积 2‰标准配置，最低不少于 50 平方米，最高不超过 300 平方米。其中，业主委员会的办公用房从物业服务用房中调剂，面积最低不少于 10 平方米，最高不超过 60 平方米。物业服务用房应当为地面以上的独立成套装修房屋，具备通风、采光条件和水、电使用功能，主要用于物业服务、工作人员值班以及存放工具、材料等。未经业主大会同意，物业服务企业不得改变物业服务用房的用途。建设单位应在住宅小区房屋预售时公布物业服务用房的位置和面积。

(二) 把好物业项目承接验收关。新建住宅小区项目(含保障性住房)竣工验收合格后,建设单位在物业交付使用 15 日前,应依据住建部《物业承接查验办法》(建房〔2010〕165 号)有关规定,与选聘的物业服务企业完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作,现场查验应当形成书面记录,签订《物业承接查验协议》,共同确认现场查验的结果。鼓励建设单位引入第三方具有相应资质专业机构介入物业承接查验,可以邀请区住房和城乡建设局、物业所在地的街道(镇)、社区(村)、业主代表共同参与,对查验结果予以公证,确保建设单位移交的物业权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全。对未经查验的物业,建设单位不得移交购买人。自然资源部门在办理住宅小区不动产权首次登记时,应核查区住房和城乡建设局出具的物业承接查验备案表。

建设单位、物业服务企业未按本办法履行承接查验义务的,由区住房和城乡建设局责令限期改正;逾期仍不改正的,作为不良经营行为记入企业信用档案,并予以通报。

住宅小区物业服务企业应当在前期物业服务合同终止之日起 10 日内将上述资料无条件移交给业主委员会。开发建设单位、物业服务企业未按上述要求办理交接手续的,区住房和城乡建设局应责令其限期改正,逾期仍不提供或不移交的,依照有关法规进行处罚。

(三) 建立首次业主大会筹备金制度。住宅小区首次业主大会筹备金由建设单位承担,主要用于首次业主大会筹备

及会议期间所需的办公用品、资料印刷、会务、宣传、交通、通讯、误餐补助以及按照规定聘请第三方等必要费用的支出。建设单位在办理商品房预售证时，按每户 20 元标准缴存至区住房和城乡建设局指定的代管银行专门账户（最低不少于 1 万元）。在召开首次业主大会条件成熟时，由街道（镇）向区住房和城乡建设局申请拨付。首次业主大会召开后筹备金尚有剩余的，由业主大会决定用途，经费使用情况应当向全体业主公示。

（四）加强老旧小区管理。具备物业管理条件的老旧小区，街道（镇）要引导其成立业主大会，实行物业管理。尚不具备物业管理条件的住宅小区，要引导业主自治管理，提供公共区域保洁、绿化和公用设施设备养护维修等基本服务。属于单位宿舍类的老旧小区，由所属单位组织做好物业管理工作。

四、推动物业服务市场有序发展

（一）强化前期物业监管。实行住宅小区前期物业管理招投标制度。建设单位要以招标的方式选聘具有三年以上住宅小区物业管理经验且信用良好的物业服务企业进行前期物业管理服务，并签订《前期物业服务合同》。《前期物业服务合同》应统一使用广东省住房和城乡建设厅制定的规范文本。投标人少于 3 个或者总建筑面积不超过五万平方米的，经区住房和城乡建设局批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

（二）建立物业管理履约保证金制度。住宅小区物业服

务企业自签订《物业服务合同》之日起 30 日内，将履约保证金（按合同约定的物业服务费用年度总额的 5%）交存到区住房和城乡建设局开设的监管账户，合同履约期满后，物业服务企业取回保证金。如物业服务企业违约或出现重大责任事故，保证金用于代付违约金或赔偿金。

（三）建立物业服务企业信用管理制度。区住房和城乡建设局负责制定《源城区住宅小区物业服务企业信用管理暂行办法》，建立物业服务企业信用档案，牵头开展守信联合激励、失信联合惩戒等相关工作。区相关部门、各街道（镇）、社区按照《源城区住宅小区物业服务企业信用管理暂行办法》做好物业服务企业信用管理有关工作。

（四）健全物业企业退出机制。住宅小区物业服务企业退出管理项目，须遵照《河源市物业服务企业退出项目服务指导规程》进行，提前 3 个月以书面形式向街道（镇）和业主委员会告知退出原因、退出时间，并公告全体业主。街道（镇）应指导协调住宅小区物业服务企业退出交接工作，以业主委员会或物业所在地街道（镇）、社区（村）为主，依法做好物业管理交接工作，重点指导物业服务企业与业主厘清债权债务，监督物业服务企业与业主委员会做好物业小区内共用设施设备及相关资料的交接工作，有效解决争议和纠纷。对已退出住宅小区的物业服务企业拒不移交有关资料的，由区住房和城乡建设局依据《物业管理条例》等法律法规规定予以查处。

（五）规范物业服务收费行为。住宅小区物业服务收费

根据不同物业的性质和特点，分别实行政府指导价和市场调节价，实行政府指导价的前期物业服务费标准应当按照政府指导价的有关规定执行。专业经营单位委托物业服务企业代收有关费用的，由委托方支付手续费，物业服务企业不得向业主收取手续费等额外费用。

（六）加强物业服务行业协会建设。加大对市物业管理行业协会工作的支持力度，发挥行业协会监督作用，推动协会制订行业行规，充分发挥行业自律作用，杜绝行业恶性竞争，对受到社会和行业公开谴责的不诚信企业和不诚信从业人员，记入失信名单并向社会公布，维护良好的市场秩序。

（七）推进智慧物业建设。区住房和城乡建设局牵头建设“源城区智慧物业管理信息化平台”，建立完善住宅小区物业基础信息数据库，依托平台开展物业服务企业信用管理、业主电子投票决策、住宅专项维修资金管理等工作。

五、发挥业主自治作用

（一）依法召开首次业主大会。已建成入住的住宅小区，20%以上业主可联名向物业所在地街道（镇）提出成立业主大会的书面要求。已交付使用的物业建筑总面积达到物业管理区域建筑面积50%以上的，业主可向物业所在地街道（镇）提出召开首次业主大会的书面要求。街道（镇）应当在接到业主书面报告或者业主书面要求后的30日内，按有关规定组建业主大会筹备组，依法依规成立业主大会和选举产生业主委员会，业主委员会成员优先考虑中共党员，引导小区业主自我管理、自我教育、自我约束和自我服务。业主委员会

应当自选举产生之日起 30 日内向区住房和城乡建设局和物业所在地街道（镇）备案。

对具备条件但未成立业主大会或业主委员会的住宅小区，经物业所在地街道（镇）指导后仍不能成立的，由业主共同履行业主大会、业主委员会职责，或由街道（镇）、社区（村）、业主代表、社区民警等组成所在物业管理区域的物业管理委员会，代行业主委员会职责。

（二）规范业主委员会行为。建立社区（村）“两委”工作人员列席住宅小区业主委员会会议制度，业主委员会会议讨论业主委员会换届、物业服务合同纠纷、物业服务企业变更交接等重大事项和问题时，须邀请社区（村）“两委”相关工作人员列席会议。街道（镇）建立业主委员会成员诚信档案，指导社区（村）开展对业主委员会的监督检查和考核评价，对不宜继续履行委员职责的，依据《业主大会和业主委员会指导规则》的规定，及时终止其委员资格。

（三）强化公共收益管理。建立住宅小区内公共收益协商机制，由业主大会授权业主委员会与物业服务企业对住宅小区公共停车位、广告、设施设备场地租赁等公共收益分配比例在合同中约定。对归属业主的公共收益，业主委员会要单独开户建帐，依法依规使用，每半年公示一次经费收支情况。街道（镇）、社区（村）应加强公共收益收支的指导和监管。

六、加强住宅专项维修资金归集和使用管理

住宅专项维修资金实行专户存储、专款专用、所有权人

决策、政府监督的原则，规范使用。区住房和城乡建设局负责辖区内住宅专项维修资金归集使用的监管工作。实行预售的商品房，购房者应当在办理商品房预售合同备案前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；截至房屋竣工尚未售出及开发建设单位自留的物业，开发建设单位应当在申请竣工验收前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；实行现售的商品房，开发建设单位应当在申请竣工验收前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户。

建立应急使用物业专项维修资金的快速通道，对电梯故障，消防设施故障，屋面、外墙渗漏，二次供水水泵运行中断，排水设施堵塞、爆裂造成功能障碍，楼体外立面存在脱落危险等危及房屋使用和人身财产安全等紧急情况，需要立即对共用部位、共用设施设备进行维修和更新、改造的，可由业主委员会（物业管理委员会）和物业服务企业双方共同申请，先使用物业专项维修资金进行抢修，后补办有关审批手续并进行公示。

七、构筑物业管理保障体系

（一）建立考评机制。区政府把住宅小区物业管理工作作为城市管理考核的一项重要内容，纳入对街道（镇）、区直和市管相关单位绩效考核；由区住房和城乡建设局负责制定《源城区住宅小区物业服务星级评定管理办法》和《源城区住宅小区物业管理星级服务标准和评分标准》，培育并评定文明小区一批，创建榜样物业服务企业、星级物业服务项

目一批，并对住宅小区物业管理工作先进社区、榜样物业服务企业、星级物业服务项目予以奖励。

（二）增加财政投入。区财政安排住宅小区物业管理专项经费，纳入年度财政预算，并逐年递增。该经费主要用于物业服务行业监管、智慧物业建设、物业专项维修资金管理平台建设、物业服务企业信用管理系统建设、物业管理监督人员培训及奖励物业管理工作先进社区、榜样物业服务企业、星级物业服务项目等。

（三）加强舆论引导。加强住宅小区物业管理政策法规宣传，坚持正面舆论引导，让物业服务企业和广大业主了解物业管理政策法规，树立正确的物业服务消费理念，积极支持和参与物业服务相关活动，自觉遵守物业管理法规和业主管理规约，为物业服务行业的发展营造良好的舆论氛围。

本意见自发布之日起施行，有效期为5年。

源城区人民政府

2019年8月29日