

关于进一步加强全区物业管理工作的实施意见

(征求意见稿)

为规范我区物业管理市场，优化居民生活环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《山东省物业管理条例》等法律法规规定，结合我区辖区实际，制定本实施意见。

一、指导思想

坚持以党的二十大精神为指导，以提高物业服务质量为目标，强化物业管理各方主体责任，建立健全“统一领导、属地管理、分级负责、条块结合、综合协调”的物业管理工作体制，充分发挥街道办事处（镇人民政府）（以下简称属地镇街）、社区居民委员会（村民委员会）（以下简称居委会）在物业管理工作中的重要作用，及时化解物业管理领域的各类矛盾问题，提升市民对我区物业管理工作的满意度，促进社区和谐稳定与社会文明进步。

二、明确工作职责，构筑齐抓共管的管理体制

（一）属地镇街

1. 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，调解处理物业管理纠纷。

2. 建立健全物业管理矛盾纠纷调处机制，做好辖区内物业管理纠纷调处、无物业管理小区日常管理等工作。

3. 实行物业管理联席会议制度，联席会议由属地镇街负责召

集，组织社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和住建、综合行政执法、应急管理、信访、公安等职能部门参加，共同协调物业管理事项。

4. 统筹辖区网格员力量，发现生产安全事故等应急情况第一时间上报应急管理部门，配合应急管理部门做好事故应急救援相关工作，做好辖区内物业项目的维稳、安全生产、公共秩序维护、退管及交接等工作。

5. 向物业主管部门反馈关于建设单位申请划分新建项目物业管理区域的意见。

6. 组织居委会具体指导、协调物业管理的有关工作。

7. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（二）住建局

1. 贯彻落实物业管理法律、法规及相关的政策规定，参与拟订全区物业服务行业发展政策、规章制度并监督实施。

2. 负责物业服务市场的监督管理，参与拟订物业服务标准规范并指导实施。

3. 负责拟订住宅专项维修资金并监督实施，参与拟订房屋装饰装修政策并监督实施。

4. 指导物业公共部分以及公用设施交付管理。

5. 指导属地镇街做好辖区内物业管理工作。

6. 负责全区物业服务企业信用信息的归集、入档、评级等工作。

7. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（三）综合行政执法局

1. 建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

2. 查处物业管理区域违章搭建建筑物和构筑物、私开门窗、擅自改变建筑物外观等违反城乡规划规定的行为。

3. 查处物业管理区域损坏房屋承重结构等违反房屋装饰装修规定的行为。

4. 查处物业管理区域擅自改变房屋用途、侵占或损坏楼道、绿地、私装地锁等物业共用部位、共用设施设备等违反房屋管理规定和物业管理规定的行为。

5. 查处物业管理区域违规安装空调外机、太阳能热水器、防盗网、遮阳罩、户外广告牌等设施及粘贴、涂写、散发小广告等违反城市管理领域规定的行为。

6. 做好物业管理区域商铺的“门前五包”的监督管理，查处物业管理区域商铺业主占用公共区域摆放物品、店外经营、私设车位等违规行为。

7. 会同有关部门做好物业管理区域内及周边存在的社会生活噪声污染、建筑施工噪声污染、餐饮服务业油烟污染、露天烧烤污染、焚烧沥青塑料垃圾等烟尘和恶臭污染、露天焚烧秸秆落叶等烟尘污染、燃放烟花爆竹污染等污染的监督执法工作。

8. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（四）发改局

1. 建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

2. 组织落实物业服务收费政策，做好物业服务收费标准的制定和调整工作，贯彻执行物业成本调查和成本监审政策，建立价格动态调整机制。

3. 做好物业服务收费的监督、管理工作，规范物业服务收费标准、收费项目，对物业服务收费行为实施管理、协调、监督、指导，调解处理因物业服务收费引发的矛盾和纠纷。

4. 明确物业项目内用水、用电、用气价格。

5. 将物业服务纳入我区服务业发展规划或计划，落实符合条件的物业服务企业享受各级相关服务业扶持政策。

6. 推进全区社会信用体系建设工作，将物业信用管理纳入社会诚信管理体系，对物业服务企业、业主的失信行为在相关信用平台予以公示，对物业服务企业、业主的严重失信行为实施失信联合惩戒。

7. 做好物业服务收费政策事中事后监管工作。

8. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（五）市场监管局

1. 监督检查物业管理区域内商业经营活动，依法监督市场主体登记注册行为，依法查处物业管理区域内无照生产经营和相关无证生产经营行为、发布虚假广告等违法违规行为；根据投诉、

举报、抽查等情况，依法处理市场主体登记住所（经营场所）与实际情况不符的问题。

2. 负责全区市场主体信用体系建设工作，组织指导市场主体经营异常名录(状态)和严重违法失信企业名单管理工作。

3. 负责物业管理区域内特种设备的生产、经营、使用、检验检测等环节的监察、监督，按照规定权限参与电梯等特种设备安全事故的调查处理，督促使用单位和维保单位做好特种设备的使用登记、维护保养、作业人员持证上岗等工作，监督物业服务企业委托具有资质的单位实施电梯等特种设备的安装、改造、维护保养，查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违反特种设备法律法规行为，调处相关纠纷。

4. 依法监督管理价格收费行为，指导明码标价和价格与收费公示工作，组织实施价格收费监督检查工作，组织指导查处物业收费项目不公示、捆绑收费、强制收费、擅自提高收费标准等各种价格收费违法违规行为，调处因物业服务收费引发的矛盾和纠纷。

5. 依法监督、查处应取得而未取得营业执照的经营者擅自在物业管理区域从事经营活动的违法违规行为。

6. 建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

7. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作的职责。

（六）自然资源和规划局

1. 负责物业项目内涉及自然资源统一确权登记工作及自然资源和规划执法监察工作。

2. 负责在规划方案中明确物业项目公共配套设施的建筑面积和使用功能，严把规划审核关、竣工规划核实关。

3. 负责受理任何单位和个人就涉及其利害关系的建设活动是否符合规划要求的查询诉求，建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，受理并查处任何单位和个人报告、举报、控告违反城乡规划的行为，对违法行为及时作出处理。

4. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（七）烟台市公安局蓬莱分局

1. 监督、检查、指导物业管理区域内治安、技防、养犬、流动人口等工作，建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，调解各类涉及治安管理的矛盾纠纷，对违法行为及时作出处理，督促指导派出所协助属地镇街开展物业长效管理工作。

2. 依法对物业管理区域内恶意封堵物业项目各类出入口、停放报废车辆等违规行为进行处理。

3. 依法查处物业管理区域内“楼霸”、群租现象、“九小”场所和“三合一”场所。

4. 指导物业服务企业与业主委员会协助做好养犬管理工作，加大对饲养动物干扰他人正常生活行为的制止和查处力度，依法调处因养犬引起的矛盾纠纷。

5. 规范物业项目周边道路停车秩序，对停车矛盾突出的物业

项目要结合周边道路实际情况，确定车辆临时停车泊位并做好划线工作，尽量满足居民停车需求。

6. 建立群防群治工作制度，构建区域安全防范体系，加强指导和督促物业服务企业开展安全防范工作，依法查处物业管辖区内发生的治安、刑事案件。

7. 健全公安派出所配合消防监督工作责任制，负责对居民住宅区的物业服务企业、居委会和“九小场所”履行消防安全职责的情况实施消防监督检查；接受职责范围内的消防举报、投诉，监督检查村（居）民住宅区和“九小场所”消防安全违法行为，与消防救援机构做好消防违法行为移交查处工作；协助消防救援机构维护火灾现场秩序；组织开展经常性消防宣传教育，普及消防常识，提高人民群众消防安全素质。

8. 配合消防救援机构定期开展综合执法检查，依法查处违法违规行为和火灾隐患，对老旧建筑密集区、“城中村”、群租房、“三合一”场所等不放心区域，公安派出所要配合消防救援机构加强执法处罚、警示教育，着力解决消防安全突出问题，重点整治违规住人、违规用火用电、电动自行车违规停放充电等问题，督促居委会、物业管理单位持续开展消防安全管理和治理工作。

9. 对消防救援机构移送的违反《中华人民共和国消防法》规定或属于公安派出所消防工作职责范围需要予以拘留处罚的，按规定程序决定和执行。

10. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职

责。

（八）烟台市生态环境局蓬莱分局

1. 贯彻执行国家和省、烟台市有关环境保护的方针、政策和法律、法规，负责物业管理区域及周边环境污染防治的监督管理；建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

2. 指导环境综合整治、突发环境事件的应急、预警工作，对物业项目内及周边的污染源依法实施监督管理。

3. 依法查处物业管理区域内噪声、光、恶臭、油烟、废气、固体废物、重金属、化学品、机动车、堆放、弃置工业废弃物及工业废水等环境污染违法行为。

4. 受理业主的环境信访事项，调解处理环境污染和生态破坏纠纷。

5. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（九）民政局

1. 贯彻全区基层群众自治建设和社区治理政策并组织实施，指导城乡社区治理体系和治理能力建设，推动基层民主政治建设。

2. 加强社区工作的指导，推进社区、业主委员会、物业服务企业共驻共建，协调物业服务与社区管理、社区服务关系，通过完善物业管理，改善社区环境，确保社区平安，积极推进和谐社区建设。

3. 做好新建物业项目所属社区的划分和界定工作或根据物

业项目情况设立新的社区，负责物业项目涉及社区等行政区域边界争议的调查和调处。

4. 建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

5. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（十）应急管理局

1. 建立违法行为投诉登记制度，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理。

2. 负责消防工作，指导消防监督、火灾预防、火灾扑救等工作。

3. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（十一）水务局

1. 建立违法行为投诉登记制度，受理供水相关投诉、举报，做好市民举报线索落实工作，对违法行为及时作出处理，配合执法部门的水务执法工作。

2. 组织实施物业管理区域水资源有偿使用工作，指导供水用水安全生产工作，组织实施供水用水安全监督。

3. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

（十二）消防救援大队

1. 负责组织实施物业管理区域内消防监督、火灾预防、火灾扑救、消防应急抢险救援等消防工作，落实消防法律、法规，组织、指导消防宣传教育工作等，建立违法行为投诉登记制度，做

好市民举报线索落实工作,及时查处单位、公民举报的消防安全违法行为。

2. 依法对物业管理区域内堆放易燃易爆等违反安全规定的物品、破坏消防设施设备、妨碍消防车辆通行及占用、堵塞和封闭消防通道、疏散通道、安全出口等违规行为进行查处。

3. 依法对电动车占用消防通道,在居住小区楼梯间、楼道、安全出口等公共区域停放电动车,私拉乱接充电线路为电动车充电等行为进行制止和查处。

4. 负责对需公安机关其他部门或公安派出所配合的强制执行或临时查封案件,提出意见,申请公安机关协助实施;发现应当由公安派出所查处的案件,做好相关移交、处理工作。

5. 法律、法规、规章规定的其他与物业管理工作相关的职责。

三、实行分类管理,建立符合实际的物业管理模式

根据物业项目房屋建设、环境配套、业主意愿等情况,将物业管理与社区管理相结合,确定物业管理模式和组织形式。

(一) 新建小区

新建小区由开发建设单位通过招投标等方式选聘正规物业服务企业实施规范化物业管理,保证前期物业管理落实到位。

(二) 未实施规范化物业管理的已建成住宅小区

具备条件实施规范化物业管理,且已成立业主委员会的,由业主委员会组织召开业主大会选聘专业物业服务企业实施物业服务;未成立业主委员会的,由镇街组织业主召开业主大会选聘

专业物业服务企业实施物业服务，并成立业主委员会。不具备实施规范化物业管理或不具备成立业主委员会条件的小区，由居委会牵头，组建物业服务队伍，落实以保洁、保绿、护安为主要内容的基础性管理服务，也可以采取“栋楼管理”模式，解决有人管事的问题。

四、维护公共利益，完善物业服务用房配建

新建物业项目由建设单位按照规划要求配置物业服务用房，满足物业办公、安保、保洁、维修、仓储以及档案管理等需求，并与建设工程项目同步设计、同步施工、同步验收、同步交付。物业服务用房的配置应当独立且相对集中配置，方便服务业主；地面以上成套装修房屋，具备水、电、暖、采光、通风等正常使用功能，预留通信、网络、安保预警等端口；建设工程项目总建筑面积十万平方米以下的，按照不少于建设工程项目总建筑面积5%配置，最少不低于一百平方米；建设工程项目总建筑面积超过十万平方米的，十万平方米以内的部分按照5%配置，超出部分按照不少于3%配置。物业服务用房由建设单位无偿提供，属于全体业主共有，未经业主大会或法定比例业主同意，开发建设单位、物业服务企业等任何单位或个人无权处分物业服务用房（包括抵押、销售、出租、转让、改变用途等），不得擅自将物业服务用房作为城管执法、治安管理、居委会等用房使用。

五、理顺管理程序，抓好物业管理规范运作

（一）规范物业管理招标投标程序

住宅物业的建设单位应当拟定物业服务方案，选择物业服务等级，依法通过招标的方式选聘前期物业服务人，签订书面前期物业服务合同。鼓励非住宅物业通过招标方式选聘前期物业服务人。招标人应当按照法律规定持招标公告或者投标邀请书、招标文件等有关资料，向物业主管部门备案。同时，选聘物业服务企业时，要综合考虑其诚信状况、经营能力和专业水平等因素。

（二）规范物业管理备案程序

新建物业项目由开发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，应当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。已建成且无物业管理的物业项目，实行属地镇街、物业主管部门两级备案制度。业主委员会在选聘正规物业服务企业后，向属地镇街提交备案资料。属地镇街备案后，业主委员会向物业主管部门提交物业管理备案申请，完成物业管理备案工作。

（三）规范物业承接查验手续

按照法律法规要求，完善物业项目承接查验制度。一是新建物业由物业服务企业和开发建设单位共同对物业管理用房、共有设施设备配套设施及技术资料进行验收、移交，签订物业承接查验协议，并由物业服务企业按照规定将有关备案文件报送物业主管部门。二是业主大会选聘新的物业服务企业的，原物业服务企业应当向业主委员会移交物业管理用房、共有设施设备配套设施

设施及物业承接查验档案。三是物业服务企业有权拒绝接收未经承接验收或查验不合格的物业项目。

（四）规范物业服务企业退出程序

业主大会应当严格按照有关规定和约定解聘物业服务企业，并应从保持物业项目服务的稳定和长远利益出发，不宜随意更换物业服务企业。属地镇街、物业主管部门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，即物业服务企业在解除或者终止物业服务合同时，应当依据合同履行必要的通知义务；合同未约定通知期限的，应当提前六十日通知。物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业应当与业主委员会按照法律规定和合同约定办理退出手续，并履行交接义务。物业服务企业在退出项目前，以书面形式将退出原因、时间等情况告知属地镇街和物业主管部门。同时，在物业管理区域内向业主公告。物业服务企业未依据合同履行通知义务并办理退出交接手续的，不得擅自撤离物业管理区域或者停止物业服务。未经合法程序擅自退出物业服务项目的物业服务企业，由物业主管部门依法依规处理。

（五）规范物业服务企业履职行为

物业服务企业应当严格按照物业服务合同约定，切实履行职责，提高服务质量，对超出服务合同的事宜，要与业主委员会或相关业主协商确定后实施。物业服务企业须告知业主、物业使用人关于安全合理使用物业的注意事项，劝阻、制止物业项目内违反房屋装饰装修、规划、市容环境卫生、环境保护、治安管理

等法律法规的行为，及时向公安、消防、综合行政执法等有关部门报告。因物业服务企业未按法律法规履行规劝、制止、报告等职责造成严重不良影响的，由相关职能部门按照依法依规处理，并由物业主管部门记入企业信用档案。

六、强化监管措施，加大源头治理力度

（一）监管物业服务收费行为

物业服务收费遵循合理、公开以及质价相符的原则，开发建设单位、物业服务企业或业主委员会须按照法律法规规定制定物业管理项目物业服务收费标准，自觉接受发改、市场监管部门管理，并按照法律法规要求公开物业服务收费标准，提高收费透明度。严格规范物业项目公共收益资金管理，物业服务企业或业主委员会应在物业项目显著位置公示公共收益资金收支明细，接受全体业主的监督。

（二）建立物业矛盾纠纷调解机制

建立社区—镇街—区级三级调处体系。业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间因物业管理发生争议的，应当自行协商解决；协商不成的，可以向社区居民委员会、属地镇街或者联席会议申请调解，也可以申请仲裁或者依法向人民法院起诉。在调处的同时，由相关责任部门依法查处涉及的违法行为。物业矛盾纠纷涉及供水、供电、通信等专业经营单位的，由专业经营单位的主管部门参与调处，加强对专

业经营单位的监督管理，督促专业经营单位履行投资、建设和维护管理等职责及义务。

（三）加大综合执法力度

物业管理区域内业主侵占公共部位、违建、违规装修等违规行为查处工作要按照“预防为主、坚决制止”的原则同步推进。一是物业服务企业应加强巡查，在第一时间发现并告知当事人立即停止违规行为，制止原材料和施工人员进场，向综合行政执法、住建、属地镇街等有关部门报告，必要时可上报公安部门。二是综合执法部门执法人员依法查处巡查中发现、物业主管部门移交或物业服务企业、居委会、业主委员会报告以及群众投诉举报的违法行为，做到“即查即纠”，防止拖延处置造成既成事实，加大拆除难度。三是物业主管部门根据投诉举报、物业服务企业或居委会报告等线索，按照职权范围对损害房屋承重结构等违反房屋装饰装修规定的行为进行认定，监督物业服务企业规劝、制止业主的违法行为，责成企业将相关情况书面上报综合执法部门，并配合相关部门开展工作。四是属地镇街要组织日常巡查并建立台账，做好劝告制止工作，按约定时限上报有关部门，协助做好执法相关秩序维护等工作。

（四）实施业主信用监管

业主存在违法违规行为的，按照职权范围，由有关部门依法查处；经相关部门认定后，将业主的失信行为纳入个人信用档案并予以公示。对于业主违法违规情节特别严重的，可由相关职能

部门依法依规认定为联合惩戒对象，并将惩戒对象的失信信息实时准确推送到信用信息共享平台，供涉及联合惩戒的部门查询并采取相应的惩戒措施，落实联合惩戒机制。

本实施意见自 年 月 日之日起施行，有效期至 年 月 日。