

泗政办发〔2016〕3号

泗县人民政府办公室关于印发泗县城区 住宅小区物业管理办法的通知

各乡镇人民政府，县经济开发区管委会，县政府有关部门：

《泗县城区住宅小区物业管理办法》已经2015年12月27日县政府第32次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2016年1月17日

泗县城区住宅小区物业管理办法

第一章 总则

第一条 为全面加强我县城区住宅小区物业管理，改善人居环境，提升城市文明创建水平，根据国务院《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》、《安徽省住宅区物业服务标准》、《宿州市物业管理办法》及相关法律法规，结合我县实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本县城区住宅小区物业管理活动及其监督管理。

第三条 新建住宅小区实行物业管理。

未实施物业管理的老旧小区，经过综合整治后基本符合实施物业管理条件的，应当实行物业管理；配套设施不全，未实施物业管理的老旧小区按属地管理的原则，由所在社区管理。

第四条 县政府组织成立县物业管理领导小组，协调督促泗城镇、开发区及相关职能部门，实施本办法，做好全县物业管理工作。县大督查办负责对相关职能部门物业管理履职情况的监督，县房管局负责城区住宅小区物业管理工作的协调。

第二章 工作职责

第五条 城区住宅小区物业管理工作，按照“泗城镇、开发区

为主，社区（村）落实，房管局监督指导，相关部门配合，以块为主、属地管理”的原则，完善管理体制，明确管理职责，落实工作责任，共同推进物业管理工作。

（一）泗城镇、开发区职责：

1. 会同相关部门科学划定社区物业管理区域，界定物业服务区域；

2. 督促社区（村）加强辖区住宅小区物业管理；

3. 组织社区（村）、开发建设单位及有关产权单位，选举产生所辖住宅小区业主委员会；

4. 对已成立业主委员会的住宅小区进行指导和管理，保障业主委员会的正常运转及发挥业主自治作用；

5. 对辖区物业管理工作进行监督和检查，协助县房管、住建、城管、规划、公安、物价、环保、市场监管、文广、教体、民政、水利、卫计、供电、通讯等相关部门，加强对住宅物业小区管理工作的指导和检查。

（二）社区（村）职责：

1. 负责引导小区业主委员会的成立，并指导业主委员会开展工作；

2. 指导业主委员会通过业主大会选聘物业服务企业，落实物业服务项目，组织物业管理实施；

3. 督促检查物业服务企业，落实服务合同，调处管理服务中的矛盾。

（三）业主委员会和业主职责：

1. 负责召集业主大会，通过业主大会选聘物业服务企业，落实物业服务项目，签订物业服务合同；
2. 根据物业服务合同的约定，监督物业服务企业履行物业服务合同；
3. 监督实施业主公约，协助物业服务企业催缴业主物业服务费；
4. 协助社区（村）加强小区物业管理，及时化解物业管理活动中发生的服务纠纷；
5. 加强业主责任意识、公德意识、文明意识的教育，改变存在的一些生活陋习，做到自觉遵守国家的法律法规、社区管理的基本规章制度，切实提高自身素质；
6. 业主要树立物业管理的市场化消费观念，积极维护社区卫生，及时缴纳物业服务费，与物业服务公司构建和谐的小区关系，共同营造文明的生活环境。

（四）开发建设单位职责：

1. 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；
2. 小区业主委员会成立后，开发建设单位要按规定做好小区配套设施以及小区图纸、相关软件资料的移交工作，确保新建住宅小区全面实行规范的物业管理；
3. 按规定配置物业管理用房和经营性用房。

（五）物业服务企业职责：

1. 物业服务企业要坚持“以人为本、服务至上”的理念，认真履行物业服务合同，要按照物业服务合同约定的服务项目，认真做好小区物业服务，提高服务质量和水平；

2. 加强小区安全防范工作，经常性开展对业主的防火、防盗宣传，小区保安要严格按规定进行招聘，聘用人员要报县房管局、县公安局以及所在社区备案；

3. 加强小区卫生保洁、共用部位及设施设备日常维修保养等；

4. 按照合同约定，依据国家有关规定对小区内的特种设备进行管理，委托有资质单位对电梯进行保养与定期检验；

5. 劝阻违章搭建、乱设摊点、占道经营、毁坏绿地、擅养家禽或者其他侵害业主公共利益的行为，劝阻不听的，及时报告业主委员会、社区（村）和相关部门；

6. 接受业主、业主委员会、社区（村）和县房管局的监督；

7. 按照规定公布物业服务费收支情况；

8. 按照合同约定，依法提前解除物业服务合同的，应当在90日前书面告知合同的另一方，在物业管理区域内公告，并书面报县房管局、社区（村）；

9. 协助社区做好便民服务和社区文化活动；

10. 法律、法规规定或者服务合同约定的其他业务。

第六条 各相关部门职责

县房管局是物业管理行业主管部门，负责本辖区物业管理活动的监督管理；负责新设立物业服务企业（暂定三级）资质的审核与报批；物业专项维修资金的归集和监管；落实前期物业管理招投标；小区配套物业用房确认；新建物业承接查验活动的指导和监督；组织物业管理行业的检查、考核和人员培训等工作；监管物业服务企业，规范物业管理服务行为。

县住建委提供物业相关责任主体共同形成的竣工验收合格证明；对小区物业及配套设施存在的质量问题，按质量保修文件的条款组织相关方进行保修；负责小区楼房承重墙开门、外墙立面装饰装修等违反工程质量问题的查处。

县规划局负责新建住宅小区的统一规划，明确各类公建配套的配置、规模；对擅自将住宅或车库改变为其他用途的行为进行认定和查处；负责小区内外乱搭乱建（包括楼顶搭建）、楼房改建的拆除和院墙开门及其他违反城市规划建设行为的查处。

县城管局负责对无物业服务企业管理的住宅小区内损坏公共绿化、园林设施；在建筑物、构筑物上涂写、刻画或者违反规定悬挂、张贴宣传品；违反规定摆摊设点、占道经营；违反规定倾倒垃圾、污水和杂物；饲养家禽家畜等违法行为直接查处。对有物业服务企业进行管理的住宅小区内发生上述行为的，由县房管局会同县城管局立案查处。

县环保局负责对住宅小区及周边污染源的监督管理和查处，受理涉及环境污染的投诉和纠纷的调查处理。

县公安局负责指导、督促物业服务企业做好小区内安全防范工作和机动车辆的管理,依法对住宅小区的安全技术防范设施进行验收和监督检查,加强对小区内易燃易爆物品、燃放烟花爆竹、暂住人口和犬类的管理。

县物价局负责相关物业管理收费标准的核定,受理价格投诉,依法查处物业服务企业的价格违法行为。

县市场监督管理局负责住宅小区内工商注册登记把关,严禁无证无照经营,对擅自将住宅或车库改变为经营性用房的,一律不得核发工商营业执照;对住宅小区内电梯等特种设备定期监督检查,督促物业企业做好特种设备的检验检测、注册登记、维护保养与作业人员持证上岗等事项,查处安装、改造、维修、保养和使用中的其他违规行为。

县文广新局负责对住宅小区内违法违规网吧、有线电视、文化娱乐场所进行查处,严把住宅小区内申请经营文化娱乐的行政许可证核发关。

县水利局负责住宅小区擅自采取地下水行为的查处。

县卫计委负责住宅小区内医疗机构的监督管理。

县民政局负责小区的命名管理;协调帮助泗城镇、开发区、社区组织成立业主委员会。

县教体局负责小区幼儿园及相关办学机构的审批、管理、监督,划分小区学区;对小区公共体育设施实行安全监管。

县供水、供电、通讯、燃气公司等部门要定期加强小区内供

水、供电、通讯、供气等设施设备的检查，保障小区居民用水、用电、用气、通讯安全。

第三章 管理方式

第七条 新建住宅小区。

（一）新建住宅小区竣工后，开发建设单位要及时组织申请验收。经规划、住建、房管、公安、消防、环保、物价、通讯、人防等部门单位及所在社区专项验收合格，以及工程质量监督机构监督审核认可，并颁发相关证书后，方可交付使用。不符合条件或擅自交付的开发企业承担违约责任，县房管局、不动产登记部门不得办理开发企业的房屋权属登记业务；

（二）要严格遵循规划设计方案，并通过招投标选聘有资质的物业管理企业实施等级性物业服务；

（三）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；

（四）首批物业交付满 2 年并且入住率超过 30%、住宅小区已交付并且入住率达 50%以上、首批物业交付满 3 年的应成立业主委员会；

（五）业主委员会成立后，开发建设单位、前期物业管理企业、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物业服务。

第八条 未封闭的住宅小区及老旧住宅小区。

（一）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，界定物业管理服务区域；

（二）以社区（村）为基础，组织召开业主大会，组建业主委员会；

（三）以物业服务企业为基础，开展物业服务活动；

（四）对老旧住宅小区逐步进行综合整治，逐步解决小区环境、配套设施等方面问题，对综合整治具备条件的老旧住宅小区，由业主委员会选聘物业服务企业按等级实施物业管理服务，并按小区面积大小，缴纳一定的物业服务保证金；

（五）对不完全具备条件的小区，由社区（村）进行属地管理，组建物业服务队伍，落实以保洁、保绿、秩序维护为主要内容的基础性管理服务，解决有人管事的问题，使物业管理覆盖全社区，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。

第九条 物业管理服务内容与收费标准。

（一）物业服务内容要区别不同的物业性质和特点，确定服务的项目和等级；

（二）新建的住宅小区服务内容和收费标准，根据区域内规划建设、配套情况和设定的服务项目，依据房管、物价等部门制定的物业服务等级评定标准，确定服务等级和收费标准；

（三）老旧住宅小区的物业管理服务内容和收费标准，可采

用选项式服务形式，根据多数业主的意愿，确定服务项目，测算服务成本和收费标准报物价局核定、房管局备案，由业主委员会与委托的物业服务企业签订物业服务合同，并监督实施。

第十条 住宅小区前期管理工作。

（一）开发建设单位在办理商品房预售许可证时，应提供项目竣工后的物业管理方案，要预留前期物业管理保证金、物业管理用房和经营性用房，并按规定选聘有资质的物业服务企业，进行前期物业管理。

（二）开发建设单位应在领取《商品房预售许可证》前，通过招标方式，选聘物业服务企业，签订前期物业服务合同，于15日内报县房管局和辖区内社区（村）备案。中标的物业服务企业应与县房地产管理局签订物业服务责任书，并根据物业建筑总面积，按1元/平方米的标准交纳物业服务保证金。保证金于物业服务合同期满并完成交接手续后退还。

总建筑面积低于5万平方米的住宅物业，经县房管局批准，可以采取协议方式选聘前期物业服务企业；总建筑面积在5万至10万平方米（含5万和10万）的项目，在县房管局的监督下，可以采用邀请招标的方式；总建筑面积10万平方米以上，在县房管局的监督下，通过公开招投标的方式选定前期物业服务企业。

（三）开发建设单位在移交住宅物业时，应按规定配置物业服务用房和公用厕所，产权归全体业主共有。

(四) 开发建设单位在预售前，应参照住建部制定的《业主临时管理规约》(示范文本)制定本小区物业临时管理规约，对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益，应当履行的义务，应承担的责任等事项依法作出约定。与物业买受人签订物业买卖合同时，应将临时管理规约向物业买受人明示，并经物业买受人书面承诺。在首次业主大会通过的业主管理规约生效后，临时管理规约即行失效。

第十一条 业主委员会的成立和工作机制。

(一) 泗城镇、开发区要根据居民自治组织和小区业主自治相结合的原则，按规定的程序，推动业主委员会的成立；

(二) 业主委员会的筹备和成立，应按《宿州市物业管理办法》规定的流程进行，由泗城镇、开发区负责组织，社区负责实施，县房管局负责具体的政策及业务指导。

第十二条 规范物业相关合同管理。

(一) 开发建设单位与房屋买受人在签订商品房买卖合同的同时一并签订物业服务合同，约定房屋交付使用后，物业管理的主要内容、服务等级及对应的收费标准；

(二) 业主委员会成立前，开发建设单位要与选聘的物业服务企业签订前期物业管理委托合同；

(三) 业主委员会成立后，应当代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订正式物业服务合同，约定各自的权利和责任；

(四) 业主根据物业服务合同的约定，交纳物业服务费，对

逾期不缴纳物业服务费用的，业主委员会应当督促其限期缴纳，恶意拖欠物业服务费用的，物业服务企业可以向法院起诉；

（五）对物业服务企业违反合同约定的，由业主委员会按合同约定予以处理；双方有争议的，由社区（村）调处；调处不成的依法解决。

第十三条 规范物业服务行为。

（一）物业服务企业要依据服务合同，切实履行职责，提高服务质量，对超出服务合同的事宜，要与业主委员会协商确定后实施；

（二）县房管局要会同泗城镇、开发区，加强对物业服务企业监管，建立健全物业服务企业信用档案制度，认真评定物业服务企业的服务业绩和信用程度，并在资质评定和年检、物业招投标中作为重要条件；

（三）要建立健全物业投诉责任机制，县房管局及时查处物业服务企业违规行为，督促物业服务企业整改，切实保障业主合法权益。

第十四条 建立物业管理领导小组工作制度。

为规范物业管理，提高服务水平，落实部门工作责任，充分发挥各部门的管理职能，明确解决物业管理问题的工作程序和工作方式，及时协调解决实施物业管理过程中出现的矛盾纠纷，结合小区物业服务管理工作实际，建立泗县物业管理领导小组工作制度。

泗县物业管理领导小组由县政府牵头组织成立，办公室设在县房管局。物业管理领导小组负责协调督促泗城镇、开发区、房管、住建、城管、规划、公安、法院、物价、环保、市场监管、文广、教体、水利、卫计、民政、供电、通讯、社区（村）以及物业服务企业、业主委员会等各方依照各自职责，做好全县物业管理的工作。并协调下列事项：

（一）业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；

（二）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；

（三）物业管理区域内发生的突发事件；

（四）因欠缴物业费、调整物业费价格、共用部位及物业管理用房租赁收益等引发的纠纷、矛盾；

（五）业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业、建设单位之间因物业管理问题发生的争议；

（六）需要协调的其他物业管理事项。

政府各职能部门（企、事业单位）要引导住在物业小区的干部职工，认真履行义务，争做文明业主。要协助物业服务企业做好本单位干部职工欠缴物业服务费的催缴工作。

第四章 考核与奖惩

第十五条 按照“半年考核，年末总评”的原则，对物业服务

企业、业主委员会、社区（村）进行考评，对年度总评优秀的物业服务企业、业主委员会、社区（村）给予一定的物质奖励。

（一）由县房管局牵头制定考评办法，泗城镇、开发区、相关部门以及社区（村）参加，每半年对物业服务企业进行考评；年末邀请部分县人大代表、县政协委员及相关部门参加，对物业服务企业进行总评；

（二）由泗城镇、开发区牵头，相关部门及社区（村）参加，每年度对业主委员会工作进行考评；

（三）由泗城镇、开发区牵头，相关部门参加，每年度对社区（村）物业管理工作进行考评。

第十六条 县房管局、泗城镇、开发区、相关部门以及社区（村）工作人员违反本规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由其所在单位给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十七条 对于开发建设单位违反前期物业管理招投标规定的，擅自选定物业服务企业的，由县房管局依据相关法律法规给予严肃查处。前期物业服务企业不能履行合约，侵害业主合法权益，造成一定影响的，由县房管局责令 30 日内退出，并将该企业的不良行为记入信用档案，并自公布之日起取消该企业三年内参与泗县物业服务项目的投标资格，暂停出具外出承接项目的资信证明（具体程序按《宿州市物业管理办法》执行）。

第十八条 物业服务企业未按规定擅自退出小区物业管理的，将该企业的不良行为记入信用档案，并由县房管局按照《安

安徽省物业管理条例》第七十七条规定依法处理，三年内不得参与泗县物业服务项目的招投标。对年度总评未达标、业主满意度较低的物业服务企业，对负责人进行约谈，提出整改意见，限期整改，整改不到位的，责令退出，并且三年内不得参与全县物业小区招投标。

第五章 附则

第十九条 乡镇住宅小区物业管理可参照本办法执行。

第二十条 本办法由县房管局负责解释，自公布之日起施行。

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室。

泗县人民政府办公室

2016年1月17日印发
