

# 重庆市武隆区人民政府办公室 关于进一步加强物业管理工作的意见

武隆府办〔2018〕86号

各街道办事处，各乡镇人民政府，区政府各部门，有关单位：

为进一步规范全区物业管理工作，提升物业服务水平，改善城镇居民居住环境，推动物业管理行业健康有序发展，根据《重庆市物业管理条例》等有关规定，结合我区实际，经区政府同意，现就进一步加强物业管理工作提出如下意见：

## 一、健全齐抓共管的物管工作体系

（一）区级有关部门加强行业管理指导。房屋管理部门负责物业管理工作的指导和监督管理，贯彻落实有关物业管理的法律法规，加强物业服务行业监管工作。发改、城建、规划、公安、城管、环保、消防、工商、质监等相关职能部门依据本部门职能，履行管理和监督职责（相关部门职责分工见附件），落实属实调处物业小区矛盾职责。

（二）乡镇（街道）统筹辖区物业服务工作。街道办事处、乡镇人民政府对辖区内物业管理工作负总责，组织、指导本辖区业主大会成立及业主委员会的选举工作，监督业主大会和业委会

员会依法履行职责，调解处理物业管理纠纷，协调物业服务与社区建设的关系。跨乡镇（街道）的物业区域或居民小区，原则上由建筑占地面积和业主数量多的乡镇（街道）作为责任主体履行相关职责，其他乡镇（街道）积极配合工作。街道办事处、乡镇人民政府要明确具体负责物业管理工作的办公室，配备专（兼）职工作人员，为社区物业管理工作提供有力保障。物业管理联席会议由街道办事处、乡镇人民政府负责召集，主要协调解决《重庆市物业管理条例》第六条规定的事项。探索物业纠纷专业人民调解委员会、评估监理机构、律师事务所等第三方组织参与的物业纠纷调解体系和仲裁机构、法院等多方联动的物管投诉纠纷快速处理机制，畅通属地矛盾纠纷化解渠道，努力解决群众合法合理诉求。

（三）居（村）委会组织实施社区物业管理工作。社区居（村）委会负责指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理，协助街道办事处、乡镇人民政府组织开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作，调解社区内物业服务纠纷，指导业主实行自治管理，引导物业服务企业开展多种形式的社区服务，维护社区和谐稳定。

（四）专业设施单位主动服务物业管理工作。供水、供电、供气、邮政、通信、有线电视等专业单位要向最终用户收取有关

费用，不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业或其他管理人拒绝代收而停止提供服务。各专业单位负责物业管理区域内的相应共用设施设备的维修、更新和养护，接收建设单位或小区业主大会移交的小区内相应共用设施设备。

（五）切实加强物业管理区域安全监管。坚持安全生产属地属事监管责任，各街道办事处、各乡镇人民政府、各相关部门和单位必须贯彻落实“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”的总体要求和坚持“谁审批谁负责、谁所有谁负责、谁使用谁负责、谁受益谁负责、谁管理谁负责”的工作原则，时刻紧绷安全管理这根弦，督促业主委员会和物业服务企业严格落实安全生产主体责任、消防安全管理有关责任，履行法律法规规定和合同约定的职责，督促检查物业小区安全隐患排查与整改、企业安全管理制度建设、应急预案建立与演练等工作落实到位，严格落实痕迹管理，确保人民群众生命财产安全。

## 二、加强物业服务企业管理

（一）加强物业服务企业“准入、退出”管理。开发建设单位在取得预售许可之前须签订《前期物业服务合同》，在签订合同15日内报区房屋管理部门备案，物业服务用房达不到要求的不予备案。开发建设单位未办理前期物业备案的，不予批准商品房预售许可。选（续）聘的物业服务企业要在物业服务合同订立或者

变更之日起 15 日内报房屋管理部门备案，同时向街道办事处、乡镇人民政府报备。异地进入物业服务企业须持相关证书到区房屋管理部门备案。物业服务项目退出须事前报告，在退出项目 3 个月前须将退出原因、退出时间，以书面形式告知业主委员会和街道办事处、乡镇人民政府，抄送区国土房管局，同时在物业服务区域内向业主公告。经相关程序退出后，物业服务企业应向业主委员会移交物业档案、物业服务相关资料、物业服务用房，并结算物业服务费及预收、代收的相关费用。业主大会解聘物业服务企业的，应严格按照有关规定和约定进行。对擅自违规退出造成负面影响和严重后果的物业企业，区房屋管理部门可建议物业协会采取限期整改、在招投标时予以限制和列入失信“黑名单”等措施。

（二）健全物业服务企业考核制度。根据《武隆区物业服务企业星级管理考核办法》对物业服务企业每年进行一次综合考核，结合乡镇（街道）对辖区内物业服务企业综合评定情况，评选出星级物业服务企业，星级评定结果将作为评优选先的重要依据。连续两年考核为最后一名的物业企业，区房屋管理部门可建议物业协会限制其一年内在本辖区承接新的业务，异地企业将函告注册地房屋管理部门。物业服务企业所服务的项目获重庆市物业管理示范小区称号，综合考核排名靠前的物业企业，给予一定的精

神和物质奖励。

(三) 把好物业服务招投标关。前期物业服务招投标要遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则，开发建设单位按照《前期物业管理招投标管理暂行办法》的规定，采取招投标的方式，选聘物业服务企业，实施前期物业服务，其招投标方式参照建设工程招投标执行。住宅建筑面积少于3万平方米的，经批准可以采用协议方式选聘物业服务企业。逐步组建全区物业管理专家库和第三方咨询、评估机构，指导选（续）聘物业企业工作，促进选（续）聘物业企业的透明化、规范化。

(四) 规范物业服务企业管理行为。物业服务企业要依据招投标承诺和《物业服务合同》约定，切实履行职责，提高服务质量，维护业主权益，对超出物业服务合同约定事宜，应与业主委员会协商确定后实施。要定期公布物业公共服务费和使用维修基金的收支账目，主动接受业主、业主委员会的监督。物业服务企业对物业服务区域内违法建筑、违规装饰装修行为要履行及时发现、劝阻、制止和报告相关行政主管部门的职责，相关行政主管部门要立即处置，并依法采取停水、停电等措施。物业服务企业要在物业交付使用15日之前，与建设单位完成物业共用部位、共用设施设备及物业用房的承接查验工作。

(五) 加强物业行业和物业企业自身建设。充分发挥物业协

会的行业自律、桥梁纽带和自我服务作用，规范市场行为，切实提高全区物业管理水平。区房屋管理部门要支持物业协会加强基础培训，每年组织物业管理专题培训 1 至 2 期，提升从业人员业务素质。物业企业电梯、消防等专业技术人员必须持证上岗，物业从业人员要统一着装、挂牌服务，带头加强文明礼仪建设。鼓励物业企业提高从业人员文化程度，企业员工原则上初中及以上学历不得低于 70%、高中及以上学历不低于 40%、大专及以上学历不低于 15%。物业从业人员年龄要以 20 岁至法定退休年龄以内为主，并规范执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，按规定给员工缴纳保险。

（六）建立物业企业信用管理体系。加大物业服务企业舆论引导及行业正能量宣传，及时惩处和曝光不良信用行为，建立企业信用档案，从评定的星级物业企业活动中鼓励企业讲信誉、守信用，支持物业企业做大做强。指导行业协会做好物业企业、项目负责人信用信息归集等工作，建立信用信息公布常态化机制，逐步构建以信用为核心的市场监管体制。探索建立物业服务行业履约风险金制度，物业服务企业在接管项目时，可以在物业服务合同中约定缴纳履约风险金，用于物业企业违约行为的处罚、非正常退出或管理不善应急管理期间所需费用。

### 三、加强业主委员会建设和业主管理





(一) 完善业主大会会议制度。《重庆市物业管理条例》第十九条规定需经过双半数或双三分之二以上业主同意的事项，必须召开业主大会决议。业主大会可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面、电话、短信、QQ、微信征求意见的形式。如果集体讨论或征求意见不能达到法定人数的，可在本地媒体、业主QQ群、微信群等媒介上公告7个工作日，同时在本物业区域内多个显著位置向业主张贴7个工作日，并书面送达业主。业主可通过书面、信函、短信、QQ、微信等方式反馈意见，业主委员会（业主大会筹备组）应对业主反馈的意见存档备查，业主没有反馈意见的视为同意。业主委员会（业主大会筹备组）应会同物业服务企业建立业主档案，档案包括业主基本信息、联系方式、反馈的意见、物业费缴纳情况等。

(二) 健全欠缴物业费追缴机制。区司法局要引导物业服务企业对恶意拖欠物业服务费的业主，通过民事诉讼途径收取物管费。区国土房管局对业主恶意拖欠物业服务费已经法院裁定的，要全力配合司法机关限制不动产抵押、转移等登记，确保协助执行到位。人行武隆支行要将经各级人民法院判决生效、认定业主拖欠物业费的事实纳入银行个人征信系统，提升业主依法缴费意识。

(三) 建立小区公共收益收支管理机制。物业小区公共收益

主要用于本物业区域内保修期满后共用设施设备的维修养护和业主委员会开展工作的必要经费。业主委员会成立前，物业服务企业在前期物业管理中，经营小区所属公共设施等所得公共收益的一半交由所属乡镇（街道）设立专用账户管理，作为首次业主大会会议的筹备经费；业主委员会成立后，乡镇（街道）管理的剩余资金移交给该业主委员会，此后小区公共设施等经营及收益取得和分配方式由业主大会决定。业主委员会须开设专门的公共收益收支账户，并确定专人管理；须设立公共收益经费监督委员会；物业小区公共收益经费收入、支出必须取得业主委员会三人以上签字，加盖业委会公章后确认；须将收支情况每月向业主公示，接受监督委员会的核查。业主委员会的开支预算须经业主大会同意，超过预算部分业主大会不同意支付的，由业主委员会成员自行承担。

#### 四、加强物业专项维修资金和物业服务收费管理

（一）支持物业专项维修资金紧急使用。根据《重庆市国土资源和房屋管理局关于紧急使用物业专项维修资金有关事宜的通知》，发生屋顶严重漏水、线路故障停电漏电、上水管爆裂、二次供水加压设备损坏、电梯存在严重安全隐患、外墙砖脱落等危及房屋、业主以及公共安全紧急情况的，由业主委员会、物业服务企业或者相关业主立即组织抢修，并立即报告物业所在地街道



办事处、乡镇人民政府和区国土房管局、区质监局、区公安消防支队等部门和单位。部门和单位的工作人员要及时到现场，实地查勘确认后，由区国土房管局启动紧急使用程序拨付物业专项维修资金，先用后批。

（二）规范大额物业专项维修资金管理。凡申请使用物业专项维修资金在5万元及以上的，需经第三方机构进行评审，区国土房管局根据有关规定，结合评审情况按程序划转资金。涉及紧急使用物业专项维修资金的，可先用后审。评审费用在物业专项维修资金增值收益中列支。

（三）加强物业服务收费管理。及时制定和调整前期物业服务政府指导价标准，在《服务等级标准》规定范围内提供服务的住宅及配套停车场的前期物业服务收费实行政府指导价。除上述之外的其他各类物业（含非住宅、前期物业服务合同终止后的住宅、超过《服务等级标准》且达到《超等级服务标准》提供服务的住宅）服务收费实行市场调节价，其收费标准要按照合理、公开、费用与服务水平相适应的原则，并根据服务成本和市场供求状况，由物业服务企业与开发建设单位或业主大会（业委会）在物业服务合同中约定。价格主管部门负责物业服务收费的监督检查，对不执行政府指导价和不按规定明码标价等价格违法行为依法查处。

## 五、加强“三无”老旧小区管理

(一)“三无”老旧小区排查与改造。各乡镇(街道)要开展“三无”(无业主委员会、无物业服务企业、无物业专项维修资金)老旧小区排查工作,制定改造方案。采取乡镇(街道)、业主等共同筹资的方式,对“三无”老旧小区基础设施等进行维护维修和改造。

(二)“三无”老旧小区管理。按照属地管理原则逐步划定区域,由乡镇(街道)组织村(居)民委员会指导业主召开业主大会,推选业主委员会,鼓励业主自治管理、自我服务。对有条件的“三无”老旧小区,可通过招投标或自主选择的方式引进物业服务企业实行专业服务。

要加强意见的宣传工作,由区国土房管局负责各物业服务企业宣传贯彻工作;各街道办事处、乡镇人民政府负责各社区、各业主委员会的宣传贯彻工作。

附件:物业管理活动中相关部门职责

重庆市武隆区人民政府办公室

2018年10月9日



附件

物业管理活动中相关部门职责

单位	职 责
区国土房管局	负责物业管理活动的监督管理，宣传贯彻落实物业管理的有关法律、法规和政策；负责物业专项维修资金的缴存、使用和监督管理。负责物业服务区域划分、物业管理招投标、前期物业服务合同的审查备案管理工作，协助乡镇(街道)调解重大物业服务矛盾纠纷。依法查处物业管理区域内擅自占用、改建合法建(构)筑物内部物业共用部分，以及擅自占用建(构)筑物外物业共用部分的行为；损坏或擅自占用、移装公用设施设备；将卫生间、厨房改在下层住户卧室、起居室(厅)、书房的上方；存放、铺设超负荷物品等违法行为。
区城乡建委 (区规划管理中心)	负责对物业项目的建筑工程质量进行监督管理，对新建商住小区物业配套设施设备进行规划审查和监督管理，将物业管理用房、社区用房等公共服务设施，纳入新建商住小区的规划设计审查，调处房屋质量及装修矛盾纠纷。依法查处物业管理区域内占用地上或地下空间违法修建建(构)筑物(含屋面搭建、地下开挖、破坏或改变房屋外观等)；损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；擅自改变房屋用途，将住宅改为经营性用房等违法行为。



## 重庆市武隆区人民政府行政规范性文件

单位	职 责
区发改委	负责指导、监督物业服务企业收费行为，前期物业服务收费的监督和管理，调处物业服务收费矛盾纠纷。
区经信委	负责督促指导供电、供气、通信等单位对相关管线和设施设备进行维护、养护，调处因供电、供气产生的物业服务纠纷。
区工商局	负责依法办理物业企业的营业执照，配合相关部门依法查处将住宅改为经营性用房等违法行为；依法查处在物业管理区域内不需许可的无照经营行为、广告违法行为和其他违法违章行为。
区公安局	负责指导、监督物业服务企业的治安防范工作，调处停车秩序及消防矛盾纠纷。依法查处物业管理区域内存放不符合安全标准的易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，负责危险化学品的公共安全管理，负责交通事故、高空抛物、治安、刑事等案件的查处工作，负责管理装修、社区娱乐、聚会、健身、悼念、饲养动物噪音。消防支队按照《中华人民共和国消防法》的规定，依法对物业小区内车辆堵塞消防通道、破坏消防公共设施等违法行为进行查处。



## 重庆市武隆区人民政府行政规范性文件

单位	职 责
区城管局	负责调处改变停车位用途矛盾纠纷，依法查处破坏小区公共绿地、树木的违法行为，以及对物业管理区域内户外广告设置的监督管理。
区环保局	负责依法查处经营者在物业管理区域内造成噪声、油烟等污染环境的违法行为，调处因此类问题引发的矛盾纠纷。
区质监局	负责对物业小区电梯等特种设备的使用、维修、保养、管理进行监督检查，调处电梯安全矛盾纠纷，依法查处特种设备在安装、改造、维修和使用中的违法违规行为。
区司法局	负责指导基层调解组织，积极参与协调解决物业管理矛盾纠纷。引导物业服务企业通过法律途径收取物管费。
乡镇（街道）	街道办事处、乡镇人民政府要明确具体监管物业管理工作职责的办公室，配备专（兼）职工作人员。负责组织、指导本辖区内业主大会成立和业主委员会选举工作；监督业主大会和业主委员会依法履行职责，调处物业管理纠纷；指导物业服务企业参与社区管理、社区服务，对物业维修资金的使用提出初审意见。