

金政字〔2024〕23号

金乡县人民政府
关于印发《关于进一步加强物业管理工作的
意见》的通知

各镇政府，各街道办事处，各管委会，县政府各部门，各企事业单位：

《关于进一步加强物业管理工作的意见》已经县政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

金乡县人民政府
2024年6月4日

（此件公开发布）

关于进一步加强物业管理工作的意见

为切实提高物业管理服务水平，解决物业管理工作中存在的突出问题，根据《中华人民共和国民法典》《山东省物业管理条例》等有关规定，结合我县实际，制定本意见。

一、全面深化“红色物业”建设，理顺物业服务管理机制

（一）坚持党对“红色物业”建设的全面领导。成立分管县领导任组长，组织、住建、市场监管、综合行政执法、公安、水务、自然资源规划、信息通信、消防等相关部门及镇街组成的物业管理工作专班（见附件），明确任务分工和分管责任人，定期研究协调解决重点难点问题，合力推进任务落实。

（二）进一步压实属地管理责任。镇街要落实属地管理主体责任，统筹做好辖区内物业服务管理监督工作，配强工作力量，落实物业管理联席会议制度，定期开展小区物业服务质量评价活动，用好“镇呼县应、上下联动”等工作机制，整合各方资源力量，及时研究解决辖区内物业服务管理有关事项。每月召开一次物业管理联席会议，协调处理物业管理相关问题。监督指导社区做好老旧小区基本物业服务工作，指导社区工作人员对物业服务工作开展日常巡查，督促物业服务企业回应群众诉求、解决群众难题。指导社区履行网格化管理职责，建立小区楼长制，推进小区业主大会召开及业委会组建，对不具备成立业主委员会条件或因客观原因无法成立业主委员会的小区，组建物业管理委员会。加强对业主委员会履职行为的监督管理，不断提高业主自管能力和水平。试点社区“两委”成员

与物业服务项目负责人“双向进入、交叉任职”，推动党的主张在物业企业、居民小区得到落实，推进物业管理服务进一步融入基层社会治理。建立镇街、社区两级物业纠纷诉调中心，完善民情恳谈、人民调解等制度，及时调解处理辖区内物业管理方面的纠纷、投诉。

（三）构建物业服务管理多部门联动机制。

1. 建立“网络化”管理模式。建立住建、公安、发改、综合行政执法、水务、自然资源规划、生态环境、市场监管、司法、信息通信等部门及水、电、气、暖等各类专营企业共同参与的物业服务管理联动机制，各成员单位在住宅小区设置网络员，公开投诉热线，接受小区居民意见、建议和投诉，开展定期巡查工作，早群众一步发现问题、解决问题。实行“镇街吹哨、部门报到”机制，各有关职能部门按照法律、法规规定或政府确定的物业服务监督管理职责，采取联合执法、专项执法等形式，全面落实“一线执法进小区”，做到问题在一线发现，困难在一线解决。

2. 明确信访投诉受理责任。对业主反映的各类信访投诉，属于物业服务企业原因造成的，由所在镇街督促物业服务企业予以解决；无物业服务企业管理的小区，职责明确的事项由职能部门处理，其他的由所在镇街牵头处理；属于供电、供水、供热、燃气等专业经营单位管理范围的，由各专营单位进行处理；属于服务管理联动成员单位职责管理范围的，由物业服务管理联动相关部门进行处理；对涉及多个管理部门的信访投诉，镇

街要组织社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会及相关单位召开联席会议协商解决，经协商仍无法解决的，报请县物业管理工作专班协调解决。

3. 建立督导考核和责任追究机制。县物业管理工作专班具体负责物业管理工作的组织领导和综合协调。工作专班对各相关部门、镇街、社区居委会工作情况考核评比，考核结果纳入年度综合考核，对工作表现突出的部门、单位和个人予以表彰奖励；对推诿扯皮、拖延不办引发上访或者造成严重后果的，严肃追究相关部门及工作人员的责任。

二、严格新建住宅小区交付监管

（一）健全公示制度。县住建局要加强对开发企业商品房销售行为的监管，除在销售现场公示法规规定的内容外，还要将《前期物业服务合同》进行公示。项目交付时，督促开发企业依法向业主提供《商品住宅使用说明书》《商品住宅质量保证书》。

（二）落实基础设施配套责任。县住建、水务、供电、信息通信等部门要加强对供暖、供气、供水、供电、通信等专业经营单位的监管。住建局应就住宅项目内二次供水设施建设标准征求供水专业经营单位意见，供水专业经营单位应对二次供水工程所应具备的场地条件、系统形式、技术参数、性能指标、安全环保等提出意见，有关意见纳入建设条件意见书。水务局在参与房地产开发项目规划设计方案审查时，应对二次供水工程

是否符合建设条件提出意见。建设过程中，相关专业经营单位要对施工质量进行技术指导和服务，项目竣工验收后，开发建设单位应及时与各专营公司办理有关设施设备及管线的移交接管手续，未经验收或者验收不合格的不得投入使用。

（三）强化监管责任。公安、自然资源规划、园林绿化、消防、人防等监管部门应根据各自职责对项目进行实时监管，根据土地出让合同和规划意见书进行查验，及时发现和制止项目开发建设中出现的违规行为，对超土地界址、超规划、超容积率建设行为，应及时进行查处；公安、住建应分别加强监控、消防配套设施建设的监管，提供专业性指导意见。因开发项目违规行为发现不及时，造成项目长时间不能验收或无法验收的，要追究相关部门的责任。

（四）严格落实工程竣工验收管理制度。按照法律法规要求，各验收主管部门切实承担起工程专项验收监管责任，严格落实房屋工程验收交付标准。县行政审批服务局对工程竣工验收备案文件齐全的建设项目依法予以备案。各验收主管部门要对未通过工程竣工验收交房的行为依法查处，确保小区交付验收手续完备、达到国家规定的工程质量验收标准。

三、强化既有商住小区物业管理措施

（一）完善既有商住小区配套设施建设。对于商住小区配套设施不足，且不符合老旧小区改造条件的，由业主委员会或社区居委会在充分征求业主意见的基础上，采取业主自筹资金、

引入社会第三方投资等措施，逐步完善小区电动车棚、充电桩等配套建设，住建、自然资源规划、综合行政执法、消防等部门给予技术性指导和支持。

（二）依法调整物业服务费收费标准。因服务成本变化需要调整普通住宅前期物业服务费标准的，物业服务企业应当将真实、完整的物业服务成本向业主公开，并经专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主书面同意后进行调整。

（三）探索建立停车资源共享协调机制。由县政府组织住建、交通、公安、综合行政执法、大数据等行政管理部门和机构，探索建立停车资源共享协调制度。停车位供需矛盾突出的住宅小区，其周边机关、企业、事业单位和商业配建停车场（库）、道路具备夜间等时段停车条件的，由镇街提出错时停车方案。鼓励业主与住宅小区周边单位通过协商实现停车资源共享。

四、妥善解决老旧小区、回迁安置社区物业管理问题

（一）对老旧小区、回迁小区基础配套设施进行整治。符合老旧小区改造条件的，由住建部门牵头，各相关镇街具体实施，对基础设施不完善、路面毁损严重、管线老化、跑冒滴漏、外墙立面剥落、群众反映强烈的老旧住宅小区，按照先重后轻的原则，分年度排出维修改造方案，通过政府投资、申请专项债券等渠道逐步实施改造。相关镇街参照以上要求，做好辖区

内回迁安置小区改造提升工作。

（二）实施老旧小区物业管理全覆盖。对物业服务企业进驻服务意愿低、业主支付物业费意愿不强的住宅小区，由镇街采取支持社区和辖区内集体经济组织领办的方式，指导社区注册成立公益性“惠民”物业公司；对于已成立业主自治组织、市场化物业服务企业有进驻意愿的住宅小区，由镇街、社区或业主委员会选聘专业化物业服务企业，推进市场化运作。同时，对承担老旧小区物业服务的企业，由县政府和各镇街采取以奖代补、项目资金注入、贷款贴息、公共收益贴补等方式给予支持，财政部门负责落实好老旧小区物业服务补助资金。

（三）建立回迁小区长效管理机制。在街道社区指导和帮助下，发挥原村委党员干部作用，帮助业主因地制宜采取灵活方式解决小区管理问题，由村委领办企业实行自治，或与专业化物业企业进行合作，在双方受益的基础上，维持小区正常运行。

五、规范物业管理市场秩序，提升物业管理服务水平

（一）完善行业信用管理制度，提升行业自律管理效能。县住建局完善物业服务企业信用评价管理制度，建立守信激励和失信惩戒的信用奖惩机制，推进物业招投标与信用评级挂钩，推动物业服务走上市场化运作的良性轨道。同时监督物管协会切实承担起指导行业自律职能，充分调动物业服务企业加强自我管理、提高精细化管理水平，促进物业服务行业规范发展。

（二）建立住宅小区“分类监管”制度，强化物业评价结果应用。县住建局要完善住宅小区服务质量评价办法，建立分类监管制度，指导镇街做好服务质量评价工作，强化物业服务企业信用评价和物管小区服务质量评价结果应用。对评价结果好的物业企业、小区，在评先树优等活动中予以倾斜；对信用评级较低的物业企业和服务质量评价不及格的小区进行限期整改，经整改评价仍不及格的，由镇街启动退出程序，组织业主大会予以解聘。

（三）深化物业纠纷源头治理，降低物业管理领域投诉。县司法局要负责指导物业纠纷人民调解工作，在全县推广建立街道、社区两级物业纠纷调处中心；县法院要建立定期诉调制度，组建简易法庭，开通物业服务费诉讼绿色通道，快速有效的解决物业服务费诉讼案件；各镇街、社区指导各物管小区每周开展1次物业项目经理接待日活动，每月对投诉集中小区开展1次“现场面对面”活动，在物管小区公布各职能部门、镇街、社区等职责和投诉联系方式，全力拓宽并畅通群众投诉反映渠道，从源头减少并化解物业服务投诉纠纷。倡导各单位开展党员干部、公职人员带头交纳物业服务费、自觉缴清历史欠费行动，带动身边人支持配合物业服务工作，引导大众依法履行交费义务，推动物业行业健康可持续发展。

（四）突出物业管理工作重点，着力解决当前焦点、难点问题。相关职能部门要积极发挥作用，及时解决房屋质量保修、

业主违规装修、私搭乱建、消防安全管理、扣押业主装修保证金等当前反应较为突出的焦点、难点问题。县发改局负责进一步完善物业服务收费管理相关政策，将物业管理领域信用建设纳入社会信用体系建设管理；公安机关负责指导物业服务区域内治安防范工作，对监控安防等开展监督检查，依法查处违法养犬行为；自然资源和规划局负责指导新建物业服务区域内物业管理与服务用房等的核提工作，负责物业服务区域内不动产确权登记工作；县住建局负责房屋工程质量监管，督促开发建设单位履行工程质量保修义务，对不履行保修义务或拖延履行保修义务的开发建设单位进行查处，加强对业主装饰装修行为的监督管理，对违反规定的装饰装修行为进行查处；县综合行政执法局负责对违法搭建建（构）筑物，未经审批擅自改变房屋外立面，随意倾倒、堆放、抛洒建筑垃圾、毁绿等违法行为进行查处；县水务局要加强对供水专业经营单位的监督管理，组织实施住宅二次供水设施改造移交工作，协助县发改局推进水费价格调整，把二次供水设施的运行、维护费用计入城市供水企业运营成本，通过城市供水价格统一弥补；应急管理局负责物业服务区域内应急处置等工作；县市场监管局负责依法对物业服务费收取中的价格违法违规行为进行查处，做好住宅小区电梯等特种设备监管工作；通信主管部门负责指导协调通信运营商对物业服务区域内通讯设施设备的维护、维修、完善工作；各公安派出所负责对辖区内的住宅区消防安全工作进行日常消

防监督检查，县消防救援大队依法开展消防监督检查，依法对违反消防要求的违法行为进行查处；县市容环卫服务中心要加强对环卫企业的监督管理，多渠道多措施开展生活垃圾处理费收取工作，解决生活垃圾处理费收取过程中的难点问题。

附件：金乡县物业管理工作专班成员名单

附件

金乡县物业管理工作专班成员名单

为进一步加强党组织对物业服务管理工作的领导，提高物业管理服务水平，充分发挥各相关部门职能作用，及时协调解决物业管理中出现的重大问题，推动物业服务管理融入社区治理，共同做好服务群众工作。经研究，决定成立金乡县物业管理工作专班（下称专班）。现将有关事项通知如下。

一、物业管理工作专班组成人员

组 长：赵仕福 副县长

副组长：张 斌 县住房和城乡建设局局长

殷国强 县社会治理服务中心常务副主任

成 员：田继东 县住建局党组成员、一级主任科员

钟灿栋 县发展和改革局副局长

安仰彪 县工业和信息化局副局长

杨玉森 县公安局四级高级警长

苏怀清 县司法局副局长

刘养勇 县自然资源和规划局副局长

杨玉泉 县水务局副局长

邵 辉 县市场监督管理局副局长

王玉强 县综合行政执法局党组成员

徐 雷 市生态环境局金乡县分局党组成员、县
生态环境保护综合执法大队大队长

随粉粉 县园林绿化服务中心主任

李宪廷 县市容环境卫生服务中心主任

张海良 县房产服务中心主任

陈 凡 县人才事业发展中心副主任，县委组织
部组织科科长

张志超 县消防救援大队金济河消防救援站站长

王 蔚 县供电公司总经理

苏文彬 金思泉水务有限公司经理

刘 超 潜能燃气公司经理

夏立法 奥德燃气公司经理

李 胜 义达热力公司经理

杜冬菊 金乡街道党工委副书记

曹 振 鱼山街道党工委副书记

孙前进 高河街道党工委副书记

宗宪方 王丕街道党工委副书记

专班下设办公室，办公室设在县房产服务中心，张海良兼任办公室主任，具体负责专班日常工作。根据工作需要，专班单位可作相应调整。

金乡街道、鱼山街道、高河街道、王丕街道要建立以主要负责人为组长的物业管理联席会议协调机制，抽调专职工作人

员，在职能部门的具体指导下开展工作，做好辖区内物业管理工作。

二、专班主要职能

在县委政府的领导下，负责组织有关成员单位对物业管理工作进行部署，研究调度重大物业管理问题；定期对物业矛盾纠纷进行排查、分类汇总，并向县委政府领导汇报；及时分析存在问题，协调制定推进计划，落实推进措施，推动物业管理工作有力有序开展。

三、工作规则及要求

（一）专班会议由组长或副组长主持；原则上每季度召开一次全体成员单位会议，根据工作需要可随时召开全体成员会议或部分成员会议。必要时可安排工作专班成员单位以外的部门和单位列席会议。

（二）专班会议作出的决定，以会议纪要的形式确定。专班办公室负责相关会议纪要、文件的起草工作，督促检查会议决议和确定事项的落实。

（三）专班各成员单位要按照职责分工，主动研究本单位承担住宅小区物业管理相关内容推进措施，了解上级相关政策，针对存在问题认真分析研究，落实工作责任，找准切入点，持续推动工作开展；认真落实会议布置的各项工作任务，按要求及时向专班办公室报送工作开展情况。

