

济宁市住房和城乡建设局文件

济建房字〔2021〕3号

济宁市住房和城乡建设局 关于规范物业服务“三会”制度的通知

各县（市、区）住房城乡建设局，济宁高新区城乡建设和交通局、太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区城乡建设和交通局，嘉祥县不动产登记中心、汶上县住房保障和房地产发展中心：

为加强物业管理服务活动中各方主体之间的沟通联系，及

时化解物业管理矛盾纠纷，促进社区和谐稳定，构建相互信任、相互支持、共商共治、文明和谐、遵纪守法的物业管理新秩序，根据《中华人民共和国人民调解法》《山东省物业管理条例》及《关于进一步加强全市物业监管工作的实施意见》（济政字〔2018〕22号）等法规政策，现就规范物业服务“三会”制度有关要求通知如下。

一、相关职责

“三会”是指业主恳谈会、人民调解委员会和物业管理联席会。业主恳谈会由物业服务人或业主委员会负责建立并召集，人民调解委员会由社区居委会设立并指导其开展工作，物业管理联席会议由街道办事处（镇人民政府）负责建立并召集。

市物业主管部门负责指导各县（市、区）物业主管部门落实“三会”工作制度，各县（市、区）物业主管部门负责指导辖区内的物业服务人、业主委员会、社区居委会、街道办事处（镇人民政府）等主体具体落实“三会”工作制度。

二、“三会”内容

（一）业主恳谈会

业主恳谈会根据物业管理工作需要随时召开，但每季度至少召开一次，参加人员为物业服务人负责人、业主委员会成员、业主代表和建设单位人员（前期物业管理阶段），并邀请社区居委会或社区环境和物业管理委员会人员出席。除研究解决当前

面临的具体问题外，主要就以下内容开展恳谈，由专人做好记录并建档：

1. 工作情况通报。物业服务人分别向社区居委会（社区环物委）、业主委员会、业主代表通报上一时期物业管理工作实施情况及存在问题，提出下阶段工作计划；

2. 听取意见建议。物业服务人听取业主代表、业主委员会、社区居委会（社区环物委）对物业管理工作的意见建议，业主委员会听取社区居委会（社区环物委）、业主代表、物业服务人对业主委员会工作的意见建议；

3. 问题排查及问计。共同分析小区内存在的主要矛盾和不和谐因素，特别是安全生产方面存在的隐患和四类风险（暴力恐怖事件隐患、群体性事件隐患、个人极端事件隐患、安全事故隐患）；

4. 重大重要事宜说明。物业服务人内部重大人事、经营策略变化，涉及广大业主利益的管理方式改变，小区改造等，均应事先告知或征求社区居委会（社区环物委）、业主委员会意见；

5. 个性化问题协商。对小区内违反管理规约的个别业主或现象，物业服务人及业主委员会应及时进行诚恳交流和劝阻，制止问题发生；

6. 其他需要随时商谈的事宜。

（二）人民调解委员会

社区居委会应依据《人民调解法》设立人民调解委员会，建立物业管理矛盾纠纷调解机制，及时调解物业管理矛盾纠纷。

业主、业主大会、业主委员会、物业服务人、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，可以向社区居委会或者街道物业管理联席会议申请调解，也可以申请仲裁或者依法向人民法院提起诉讼。

人民调解委员会应依据《人民调解法》等规定调解物业管理矛盾纠纷。调解纠纷应当及时、就地进行，防止矛盾激化和升级。

物业管理矛盾纠纷经人民调解委员会调解达成调解协议的，可以制作调解协议书。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容。

经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。人民调解委员会应当对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。

经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

（三）物业管理联席会议

街道办事处（镇人民政府）负责召集物业管理联席会议，吸纳社区居委会、公安派出所、物业服务人、业主委员会或者

业主代表、专业经营单位和城管执法、市场监管、物业管理等相关部门参加。

联席会议主要协调下列事项：

1. 业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；
2. 物业服务人在履行退出程序以及交接工作中出现的问题；
3. 物业管理区域内发生的突发事件；
4. 物业管理与社区管理的衔接和配合；
5. 需要协调的其他物业管理事项。

物业管理联席会议协调有关事项后，应形成会议纪要和书面处理意见，相关责任主体应按照处理意见履行相关职责和义务。联席会议形成的书面处理意见作为其他相关部门协调有关事项的基础依据。

三、有关要求

（一）抓好制度落实。各级物业主管部门应加强对“三会”制度落实的指导监督。物业服务人、社区居委会、街道办事处（镇人民政府）作为责任主体，要发挥好召集、牵头作用，促进“三会”制度推广落实。

（二）提高标准规范。各县（市、区）物业主管部门应指导“三会”各方主体建立统一标准的工作流程，进一步细化明确“三会”召集人、参加人员、会议内容、议事规则和召开的

形式、时间、频率，通过试点带动、打造样板，提高“三会”规范化、标准化水平。

（三）加强管理监督。要将“三会”制度落实情况作为物业服务日常考评、企业信用评价、示范样板小区创建的重要内容。物业服务人、建设单位未按规定落实“三会”制度的，作为不良信息记入信用档案。业主委员会未按规定落实“三会”制度的，由街道办事处（镇人民政府）、社区居委会责令整改。

济宁市住房和城乡建设局

2021年3月9日

信息公开属性：此件主动公开

济宁市住房和城乡建设局办公室

2021年3月9日印发
