

规范物业管理市场秩序 创造文明和谐居住环境 我市《关于进一步加强物业管理工作的意见》解读

随着人们物质文化生活的不断提高，人们对居住环境、物业管理的要求也越来越高。物业服务工作越来越难，与业主之间的矛盾、纠纷也越来越多。为全面规范我市物业管理市场秩序、创造文明和谐居住环境，安庆市委市政府高度重视，多措并举，多方协调，形成合力，于近日出台《安庆市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的意见》（以下简称《意见》）。

明确相关政府部门和物业服务企业职责

《意见》重点明确了相关政府部门和物业服务企业的职责。重在让企业和百姓知道到哪里去投诉，要找哪个部门对口解决问题：

——市住房和城乡建设局职责：负责贯彻执行国家、省、市物业管理的有关法规，研究制定全市行业管理规章制度和行业服务标准；负责对全市物业服务行业的指导和监管，指导和监督各区（含经开区、高新区、筑梦新区，下同）开展物业管理工作。

——市城管执法局职责：负责指导、监督各区域城管局落实对小区摆摊设点、占用和毁坏绿地、占道经营、违规燃放烟花爆竹、饲养家禽、违法建设、违规排放油烟和污水等行为的查处。

——市自然资源和规划局职责：负责审查物业服务区域物业服务用房的规划情况，为物业服务区域内违反规划情况的界定提供技术支持；负责审定物业服务区域公共配套服务用房的规划情况、权属归属及服务区域。

——市发展改革委职责：负责普通住宅小区前期物业服务收费政府指导价标准的制定、调整、发布工作。

——市公安局职责：指导和督促物业服务企业做好服务区域内公共安全管理、安全防范和流动人口、租赁房屋等治安管理，指导做好服务区域内发生的交通事故，查处打击物业管理服务中的违法犯罪行为。

——市消防救援支队职责：督促物业服务企业依法履行消防管理职责，并指导、督促相关部门依法开展消防监督检查工作，依法受理、查处违反消防法律法规的消防违法行为。

——市生态环境局职责：负责受理居民涉及环保问题的投诉，依法查处物业服务区域内及周边的工业生产经营噪声、污水和废气超标等扰民行为。

——市市场监管局职责：负责依法依规办理市场主体住所（经营场所）登记工作，负责受理物业服务区域内违反市场监管法规的投诉，并依法进行处理。对物业服务企业违反市场监管法规的经营行为（含无照经营）依法查处，依法监督物业服务企业作为电梯机械式停车设备的使用单位应当承担的法定责任义务，依法查处违法违规使用电梯、机械式停车设备的行为。

——市民政局职责：负责将物业管理纳入社区治理规划和社区协商范围，指导街道（乡镇）加强对业主委员会选举工作的监督和管理，指导社区居（村）委会积极推进“四位一体”[社区党组织、社区居（村）委会、业主委员会、物业服务企业]的社区物业管理机制建设。

——区政府职责：各区政府（管委会）是全面落实辖区物业管理的责任主体，全面负责辖区物业管理工作。

——街道（乡镇）职责：街道（乡镇）在区物业行政主管部门指导下，具体负责本辖区物业管理工作。

——居委会（村委会）职责：负责指导、协调和监督业主大会的召开和规范运作；在业主委员会成立之前代行业主委员会职责；负责物业服务站工作，接受物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题，对物业服务企业的诚信记录等提出初审意见。

——物业服务企业职责：严格履行合同约定职责；接受区物业行政主管部门和街道（乡镇）、社区居（村）委会的监督指导；尽职尽责、制止服务区域内出现的违法违规行为，及时发现报告，并全程跟踪、协助政府执法部门对违法违规行为查处到位；依法诚信纳税，依法及时开具收费发票。

明确怎样规范住宅小区管理

《意见》还对怎样规范住宅小区的管理做了明确规定。其中有物业服务的小区和无物业服务的小区怎

么管理？是该意见的“硬核”。

《意见》指出，规模较大的小区和规模较小的连片无物业管理的小区，优先要通过招投标等选聘“红色物业”物业服务企业进行管理；采取“财政补助、公共收益补贴、业主交费”等方式，解决无物业服务小区的物业管理经费不足问题。对达到服务等级标准的小区要办理收费许可，亮证收费。

开发建设单位必须落实前期物业管理方案，确定物业服务等级标准，通过公开招投标等方式选聘物业服务企业，合同期限不超过3年。因各种原因未成立业主委员会的，街道（乡镇）、社区居（村）委会可以代行业主大会职权，选聘物业服务企业。

市住房和城乡建设局、市发展改革委、市人防办制定出台《关于明确市区住宅小区停车位使用管理的指导意见（试行）》，意见规定室内（地上室内停车位和地下依法配建的人防工程停车位、建设单位未出售或者附赠的非人防工程停车位）车位租赁费，最高标准为170元/辆·月，下浮不限；室外停车位停放服务费最高标准为80元/辆·月，室内停车位停放服务费最高标准为50元/辆·月，下浮不限。

建立紧急情况时使用维修资金的快速通道，简化专项维修资金使用审批程序，以满足突发事件和快速抢修的资金需求。

依托市物业服务矛盾纠纷人民调解委员会平台，健全由上到下、全方位的物业服务矛盾纠纷机制。

明确如何强化对物业服务企业监管

《意见》并就如何强化对物业服务企业的监管提出了规范。要求定期对物业服务企业进行信用等级评定，实施差别化管理。定期开展物业服务市场秩序专项整治活动，加大对物业服务企业侵犯业主权益、未取得营业执照工商资质、挂靠经营等行为的查处力度。对长期脱管、不履行责任和侵犯业主合法权

益等物业服务企业，责令其限期整改；拒不整改的，要依法依规清出物业管理市场。

依托省住房城乡建设厅建立的物业管理信息平台和安庆市公用信用信息共享服务平台，积极开展物业服务企业信用等级评定，定期通过部门网站和信用安庆网站向社会公布物业服务企业信用状况，开通信息查询业务，将信用等级评定结果与物业服务规范化精品项目评选、招投标等事项结合使用，实施联合奖惩。

新建住宅区物业交付使用前，区物业行政主管部门组织有关专家、街道（乡镇）、社区居（村）委会、前期物业服务企业和开发建设单位共同完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验。加强物业承接查验的备案管理，明确开发建设单位、物业服务企业责任。

物业服务企业将约定的服务标准和收费标准等内容在小区显著位置全面公开公示，主动接受监督。每半年公布物业服务费收支明细、业主共有经营性收支明细、物业专项维修资金使用明细等。

明确如何强化业主大会和业主委员会的监管，以及怎样保障落实该意见

《意见》着重要求，各区物业行政主管部门和街道（乡镇）要按照《安庆市物业管理办法》的相关规定，强化对业主大会和业主委员会的监督管理，规范业主大会成立程序；重点监管对业主委员会备案、印章使用、财务收支、档案管理、离任审计等。同时，健全组织、加大考核；完善机制、创新管理。在住宅小区全面推行在社区党组织领导下，社区居（村）委会、业主委员会、物业服务企业“四位一体”物业管理工作联动机制。统一在小区公示住建、公安、城管执法、自然资源等部门单位、联系人和联系电话，处理物业管理中的矛盾和难点问题。

（杨波 王学彬 郑莎）



傅建军/摄