重庆市潼南区人民政府
关于印发《潼南区进一步加强和规范物业管理工作实施意见》的通知

潼南府发〔2020〕11号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《潼南区进一步加强和规范物业管理工作实施意见》已经区政府第101次常务会审议通过，现印发给你们，请认真组织实施。

重庆市潼南区人民政府

2020年11月3日

（此件公开发布）

潼南区进一步加强和规范物业管理工作实施意见

为进一步加强和规范我区物业管理，健全物业管理体制，全面提升物业管理服务水平，促进我区物业行业持续健康发展，根据《重庆市物业管理条例》等法律法规，结合潼南实际，制定本实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，落实习近平总书记对重庆提出的“两点”定位、“两地”“两高”目标、发挥“三个作用”和营造良好政治生态的重要指示要求，走好“三条路子”，抓好“三个赋能”，推进做大做强做美宜居城市，促进人居环境改善和城市品质提升。坚持以人民为中心的发展思想，顺应人民对美好生活的向往，坚持从实际出发，加强物业管理体系建设，狠抓物业管理关键环节，着力推进物业服务管理，促进物业行业持续健康发展，努力实现小区管理有序、环境优美、安全文明、共建共享，不断提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、理顺机制，明晰职责，完善四级物业管理体系

按照“统一领导、分级负责、综合协调”的原则，完善区级部门、街道办事处（镇人民政府）、居（村）民委员会、物业服务企业四级物业管理体系，形成齐抓共管的工作机制。

（一）区级部门职责

区住房城乡建委：负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作，贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定；负责物业管理区域、临时管理规约、前期物业服务合同、管理规约、物业承接查验、物业服务合同的备案；指导和监督街道办事处、镇人民政府依法开展物业管理相关工作、调解处理物业管理矛盾纠纷；负责物业服务企业和从业人员的监督管理，开展物业服务质量监督检查，建立物业管理诚信档案并接受查询；监督管理物业管理招投标活动和物业专项维修资金；在核发商品房预售许可证时，应当对物业服务用房建筑面积、位置进行核查；依法查处将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间、厨房改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房的上方，存放、铺设超负荷物品，损坏或者擅自占用、改建物业共有部位、共有设施设备等行为。

区经济信息委：负责做好供电、供气、通讯、网络方面的监督管理和纠纷调处工作。

区公安局：负责加强对业主委员会印章刻制管理；负责监督检查治安、交通安全、保安服务等活动；依法查处违反安全管理规定存放易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品，违反法律、法规和管理规约饲养犬只等行为。

区规划自然资源局：负责在规划许可、竣工验收过程中，对物业服务用房建筑面积、位置等进行审查验收；区不动产登记中心在办理不动产所有权登记时，应当在不动产登记簿中注明物业服务用房建筑面积、位置；依法查处破坏或者擅自改变房屋外观的行为。

区生态环境局：负责监督检查污染环境行为；依法查处物业小区发出超出规定标准的噪声的行为。

区城市管理局：负责对物业小区外人行道上骑门摊、乱贴乱挂、“牛皮癣”、乱停乱放车辆等进行清理整治；依法查处擅自占用居住区绿地，或者擅自移植、砍伐小区内的树木，以及在住宅楼、居民社区饲养家畜家禽等行为。

区水利局：负责做好供水方面的监督管理和纠纷调处工作。

区审计局：负责监督政府补助的物业专项维修资金的管理使用。

区消防救援支队：负责监督管理物业小区消防安全，依法查处消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标

准、行业标准，或者未保持完好有效的；损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的；占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的；埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的；占用、堵塞、封闭消防车通道，妨碍消防车通行的等违法行为。

潼南市场监管局：负责监督检查电梯等特种设备使用、物业服务价格公示、违规收费等。

违法建设查处职责分工：综合验收前，由区规划自然资源局牵头，依法查处占用地上或者地下空间违法修建建筑物、构筑物的行为；综合验收后，由区城市管理局牵头，依法查处违法乱搭乱建的行为。由区住房城乡建委牵头，依法查处损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构。

（二）街道办事处、镇人民政府职责

各街道办事处、镇人民政府明确分管领导，配备 2 名以上与工作任务相适应的工作人员，具体抓物业管理工作。指导和监督业主大会、业主委员会的组建和换届改选，负责业主委员会备案；指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；指导和监督物业服务企业履行法定义务，对物业服务实施情况开展监督检查；参加物业承接查验，指导和监督物业服务项目的移交、接管；建立物业管理矛盾投诉调解机制，调解处理物业管理矛盾纠纷；管

理物业档案，协助开展辖区内物业服务信用信息的采集和核查工作；组织召开物业联席会议；法律、法规规定的其他职责。

（三）居（村）民委员会职责

协助和配合街道办事处、镇人民政府做好相关工作；派员参加业主大会和业主委员会会议；对业主大会、业主委员会和物业服务企业的日常工作进行指导和监督；鼓励在居（村）民委员会设立环境和物业管理委员会，具体指导和监督业主委员会、物业服务企业依法履行职责；法律、法规规定的其他职责。

（四）物业服务企业职责

负责建立健全公共秩序维护制度，协助做好物业管理区域内的安全防范工作。未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。负责在消防车道、消防车操作场地、消防设施设置明显标识和禁止占用提醒；负责在自身经营范围内对其服务区域的人流干道、消防通道、化粪池、电梯等重点部位和重要设施进行经常性检查；对检查中发现的安全隐患，应当立即处理，并发出警示。负责履行物业服务合同其他约定，执行法律、法规规定的其他职责。

三、突出重点，强化监督，狠抓物业管理关键环节

（一）加强业主委员会建设管理。各街道办事处、镇人民政府按照《重庆市物业管理条例》的规定，指导小区业主设立业主

大会、选举业主委员会。业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向物业所在地街道办事处、镇人民政府备案，并予以公示。各街道办事处、镇人民政府督促指导业主委员会及时召开业主大会，确定物业管理模式。住宅小区未依法选举产生业主委员会或者业主委员会已经解散的，居（村）民委员会应当在街道办事处、镇人民政府的指导下，组织业主讨论决定物业管理事项，或者经业主大会委托暂时代行业主委员会职责。

（二）**加强前期物业管理**。严格执行前期物业管理招投标制度，对物业中有住宅项目的，建设单位通过公开招标的方式选聘物业服务企业。预售项目，建设单位在申请房屋预售许可证前选聘物业服务企业；现售项目，建设单位在物业销售前选聘物业服务企业。一个物业管理区域作为一个整体进行招标。投标人少于三个或者住宅建筑面积少于三万平方米的，经区住房城乡建委批准，建设单位可以采用协议方式选聘物业服务企业。建设单位与选聘的物业服务企业签订的《前期物业服务合同》，应自签订后15日内报区住房城乡建委备案。业主委员会或者暂时代行业主委员会职责的物业所在地居（村）民委员会与业主大会决定选聘的物业服务企业依法签订的物业服务合同生效时，前期物业服务合同终止。

（三）**加强物业承接查验管理**。承接新建物业前，物业服务

企业和建设单位应当按照国家有关规定和前期物业服务合同的约定，共同对物业共有部位、共有设施设备进行查验。承接查验后，双方应当签订物业承接查验协议，并将其作为前期物业服务合同的补充协议。物业承接查验应当邀请业主代表以及物业所在地街道办事处、镇人民政府和区住房城乡建委参加，必要时可以聘请相关专业机构协助进行。物业服务企业应当自物业交接后30日内，参照示范文本，持相关资料向区住房城乡建委办理物业承接查验备案。

（四）加强物业服务用房管理。物业服务用房由建设单位按照不低于房屋总建筑面积千分之三的比例且不少于五十平方米的标准在物业管理区域内无偿配置。物业服务用房为地面以上的独立成套装修房屋，具备通风采光条件和水、电使用功能；没有配置电梯的物业，物业服务用房所在楼层不得高于二层。区规划自然资源局、区住房城乡建委按照职责对物业服务用房建筑面积、位置等，分别进行审查验收和预售前核查。物业服务用房和物业管理设施设备用房属于全体业主共有，任何单位和个人不得擅自改变其用途，不得将其分割、转让、抵押。

（五）加强物业企业服务管理。从事物业服务活动的企业应当依法成立，具有独立法人资格。加强物业服务企业退出管理，物业服务企业退出管理小区前，应按照相关规定履行告知义务，

没有业主委员会的，应在合同期限届满三个月前公告，并书面告知所在地镇（街）、社区（居委会）。物业服务企业违反规定擅自停止物业服务的，或者被解聘的物业服务企业拒不退出物业管理区域或者退出时不履行相关义务的，由区住房城乡建委责令限期改正，逾期未改正的，依法查处。加强物业从业人员业务培训，提高服务能力。推进行业诚信体系建设，完善激励考核机制。

（六）**加强物业服务收费管理**。按照《重庆市物业服务收费管理办法》及潼南区关于物业收费的相关规定，在《重庆市住宅物业服务等级标准》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，其他各类物业服务收费实行市场调节价。业主委员会要全面履行职责，既要监督物业服务企业，也要督促业主按时交纳物业服务费。物业服务企业应按规定实行明码标价，在物业区域的显著位置，将服务内容、服务标准以及收费项目、收费标准等情况进行公示，自觉接受区发展改革委、区住房城乡建委、潼南市场监管局及业主的监督。

（七）**加强物业专项维修资金管理**。建设单位和业主应当按照相关规定交存物业专项维修资金。未交存首期物业专项维修资金或者物业专项维修资金余额不足首期交存金额百分之三十的，业主应当按照相关规定、管理规约和业主大会的决定，及时补交或者续筹物业专项维修资金。区不动产登记中心在进行不动产权

登记时，对物业专项维修资金交存情况进行核验。物业专项维修资金使用申请由业主、业主委员会或者物业服务企业提出。依法查处挪用、侵占物业专项维修资金的行为。

四、因地制宜，分类施策，合理确定小区管理模式

（一）聘请专业物业服务管理小区

1.新建住宅小区管理。新建物业中有住宅项目的，建设单位应当按照《前期物业管理招投标管理暂行办法》（建住房〔2003〕130号）等的相关规定，通过公开招标的方式选聘物业服务企业，对小区实施专业物业管理。当已交付专有部分面积达到该区域建筑物总面积的50%以上，由街道办事处、镇人民政府指导召开首次业主大会，成立业主委员会，依法依规履行续聘或选聘物业服务企业等职责。

2.既有物业小区管理。稳定既有物业小区专业物业管理覆盖率，规范物业服务企业退出机制，完善物业服务招投标制度，确保物业服务不断档，覆盖率逐年攀升。

（二）现阶段未聘请专业物业服务管理小区

1.老旧小区管理。老旧小区改造提升后，由各小区业主履行主体责任，在街道办事处（镇人民政府）指导下，召开业主大会，成立业主委员会。小区公开选聘物业服务企业，实行专业化、市场化物业服务管理的，区财政在物业服务管理上进行扶持，参照

各小区物业服务费的标准，给予物业企业一个周期（5年）物业服务费补助，第一年补助90%、第二年补助70%、第三年补助50%、第四年补助30%、第五年补助10%；小区业主在补助周期内主动缴纳差额物业服务费，在补助期满后自行承担物业服务费。

2.集资建房小区管理。单位集资建房的由街道办事处、镇人民政府牵头，集资建房单位配合，指导召开业主大会，成立业主委员会，公开选聘物业服务企业进行管理的，参照老旧小区管理给予扶持。

3.保障性住房小区管理。由建设业主单位和镇（街）组织实施管理。对安置房、公租房等保障性住房的物业服务管理，在建成未交付前，由建设业主负责组织管理。建成交付后，暂不具备条件聘请专业物业服务企业管理的，可由所在街道办事处、镇人民政府负责建立小区物业服务组织，通过业主大会或者居民会议等方式听取居民意见，提供日常保洁、设施设备管护、公共秩序维护等物业服务。

4.其它小区管理。由街道办事处、镇人民政府指导召开业主大会，成立业主委员会，公开选聘物业服务企业进行管理的，参照老旧小区管理给予扶持。

5.既有物业服务企业的小区更换物业服务的或物业企业退出的，不享受区财政扶持政策。

五、拓宽渠道，多方筹资，强化小区维修维护管理

（一）新建小区。物业管理区域内有两个以上独立产权单位的，应当设立物业专项维修资金。业主应按时足额缴存物业专项维修资金。物业专项维修资金属于业主所有，专项用于保修期满后物业共有部位、共有设施设备的中修、大修或者更新、改造的资金。

（二）老旧小区。一是街道办事处、镇人民政府要结合老旧小区改造提升工作，牵头逐步解决各小区供水、供电、下水道、化粪池堵塞，无消防设施设备等问题。二是暂未缴纳物业专项维修资金的老旧小区，在公用设施设备保修期满后的维修、更新、改造所需资金由业主自筹。

（三）集资建房小区。一是集资建房单位督促业主按规定缴纳物业专项维修资金。二是对暂未缴存物业专项维修资金的集资建房在公用设施设备保修期满后的维修、更新、改造所需资金由业主筹资维修或由集资单位负责。

（四）保障性住房小区。一是主管部门督促业主按规定缴纳物业专项维修资金。二是对暂未缴存物业专项维修资金的安置房在公用设施设备保修期满后的维修、更新、改造所需资金由业主筹资维修。三是公租房在公用设施设备保修期满后的维修、更新、改造所需资金，由收取的公租房租金支付，不足部分由政府补助。

（五）**其它小区**。由街道办事处、镇人民政府负责，一是督促业主按规定缴纳物业专项维修资金；二是暂未缴纳物业专项维修资金的小区，在公用设施设备保修期满后的维修、更新、改造所需资金由业主自筹。

六、工作保障

（一）**严格督查考核**。区级相关部门、镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委会要对标对表履行职责，抓好工作落地落实落细。区政府督查办对区级相关部门、镇人民政府（街道办事处）物业管理工作情况、矛盾纠纷处理情况等加强督查，将物业管理工作纳入综合目标考核。

（二）**加强优化提升**。加强对物业管理的优化提升，鼓励和引导物业管理向市场化、专业化、规模化方向发展；鼓励房地产开发企业引进品质高、诚信好的物业服务企业入驻；提升物业管理从业人员素质，提高物业管理水平；加强行业诚信体系建设，促进我区物业行业持续健康发展。

（三）**强化宣传引导**。区级相关部门、各镇人民政府（街道办事处）、居（村）民委员会、物业服务企业等单位要充分发挥宣传舆论正面导向作用，利用网络、电视、广播、报刊等宣传手段，广泛宣传物业管理相关政策法规，增强业主物业管理意识，引导业主主动支持、积极参与物业管理活动，努力形成共建共享

的良好氛围。

七、本实施意见自公布之日起施行，原《潼南县人民政府关于进一步加强物业管理工作的意见》（潼南府〔2014〕372号）同时废止。