滕州市人民政府办公室文件

滕政办发〔2020〕3号

滕州市人民政府办公室 关于进一步理顺镇街属地管理职责加强 物业管理工作的实施意见

各镇人民政府、街道办事处，滕州经济开发区管委会，市政府各部门，各企事业单位：

为进一步理顺物业管理体制，提高物业管理服务水平，根据《中华人民共和国物权法》《物业管理条例》以及《山东省物业管理条例》等法律、法规，结合我市实际，提出以下实施意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，进一步健全物业管理体制，理顺镇街属地物业管理职责，充分发

挥街道办事处(镇人民政府)、社区党组织和居(村)民委员会在物业管理中的作用,深化制度机制创新,优化行业发展环境,规范物业管理行为,着力解决群众反映强烈的突出问题,不断提升全市物业管理和服务水平。

二、理顺职责

(一)市住房和城乡建设局是我市物业管理主管部门,依法对我市行政区域内的物业管理活动进行指导、监督和管理。

(二)街道办事处(镇人民政府)负责辖区内物业管理活动的监督管理。其主要职责是:

- 1.明确物业管理专职机构,落实工作人员和工作经费。
- 2.负责组织、指导辖区业主大会成立和业主委员会换届工作,监督业主大会和业主委员会依法履行职责。
- 3.加强党对社区物业管理的领导,建立社区党组织领导下的居(村)民委员会、业主委员会、物业服务企业“四位一体”社区管理服务模式,将物业管理纳入社区建设统一管理。
- 4.参与对物业管理投标文件的审核并提出意见,指导监督辖区内物业管理招投标活动。
- 5.参与辖区内物业管理区域划分并提出意见。
- 6.参与辖区内物业承接查验工作。
- 7.对辖区申请使用住宅专项维修资金事项进行核实并提出意见。
- 8.负责辖区内物业服务企业信用信息登记、信用评级和物业服务质量考核评价工作,建立末位退出机制。

9. 负责建立物业投诉处理机制，调解处理辖区内物业管理方面的矛盾纠纷、热线投诉和信访工作。

10. 参与辖区内物业管理区域内房屋的竣工综合验收并提出意见。

11. 拟定辖区老旧小区改造提升工作计划和实施方案，具体组织实施老旧小区改造提升工程。

12. 负责辖区物业服务标准执行情况的监督检查。

13. 负责组织社区居（村）委会对业主大会成立前的旧住宅区实施物业管理。

（三）社区居（村）委会具体负责辖区内物业管理工作的组织实施。对未成立业主委员会以及业主委员会不能依法履行职责的住宅小区，由社区居（村）委会代行业主委员会职责。

（四）对住宅小区的违法搭建建筑物、构筑物，违法设置户外广告、店铺牌匾，损害绿化成果和公共设施，擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地，损害业主共用利益的，擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的行为，由市综合行政执法局依法查处。对住宅小区楼道内违法停放电动车等行为，由市公安局依法查处，同时要加强住宅小区内流动人口、出租房屋登记、饲养宠物的管理。对损坏（停用）住宅小区消防设施和占用（堵塞）消防车通道、疏散通道、安全出口等违反消防法律、法规的行为，由辖区公安派出所和消防救援大队依据权限依法查处。财政、发改、民政、工信、税务、司法、

教体、市场监管、自然资源、水务、人社、卫健、生态环境、文旅等部门，要按照“乡呼县应、上下联动”的工作机制，根据各自职责，依法做好与物业管理相关的工作。

三、重点工作

（一）深入推行网格化管理模式。街道办事处(镇人民政府)要将住宅小区纳入社区网格化管理体系，建立长效常态的多部门工作协同机制、事前事中事后的持续跟踪机制、全面集中的数据共享利用机制，加强对住宅小区违法违规行为的综合整治工作，落实必要的人、财、物保障，确保综合整治工作顺利开展；按照统一领导，以点带面、示范引领的原则，推动物业管理监管工作在社区牵头组织下各部门积极参与、主动作为、加强联动、形成合力。

（二）实行物业管理联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处（镇人民政府）负责召集，由社区居民委员会、公安派出所、物业服务企业、业主委员会或者业主代表、专业经营单位、综合行政执法和物业管理等部门参加。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. 物业服务企业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。

（三）建立多元化解纠纷处理机制。对业主、业主大会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位、建设单位之间因物业管理发生争议协商不成的，由社区居（村）民委员会人民

调解委员会或者联席会议以及行业性、专业性调解组织进行调解。对重大、疑难的物业管理矛盾纠纷，按照《山东省多元化解纠纷促进条例》的规定，由街道办事处（镇人民政府）会同相关部门，引入人民调解、行政调解和司法调解联动协调的“大调解”机制，把群众诉求解决在萌芽状态。对提起诉讼或仲裁的物业纠纷，要坚持调解优先、效率优先的原则，快速解决物业纠纷，提高物业纠纷的处置效率，维护业主和物业服务企业的合法权益。

（四）全面开展物业信用评级和服务质量评价工作。认真贯彻落实《山东省物业服务企业信用档案与评级管理办法（试行）》（鲁建物字〔2017〕16号），全面做好物业服务企业信用信息的归集、入档、评级等工作。同时，街道办事处（镇人民政府）对物业服务问题和消防违法行为投诉较多的小区要全面开展服务质量评价工作，评价结果要录入物业服务企业信用信息管理系统，建立物业服务企业信用档案，实行“黑名单”制度。

（五）加强老旧小区物业管理。对具备市场化物业管理的老旧住宅小区，以属地街道办事处（镇人民政府）或社区居（村）委会为单位，引入物业公司等现代化管理手段，由物业公司先配套安保、消防、环卫等设施，开展简易物业服务，再配合所在街道办事处（镇人民政府）、社区居（村）委会和有关部门进行整治改造，逐步实施规范化的物业管理，形成党

委政府引导、居民委员会自治、市场化运作的现代化管理新模式；市财政对接管老旧小区物业企业给予专项资金扶持和经营激励。对面积较小、零星分散、配套设施不全等不具备市场化物业管理的老旧住宅小区，由社区居（村）委会组织实施物业管理，落实简单的社区保洁、保安等事项为主要内容的基础服务，街道办事处（镇人民政府）要列支专门经费给予补贴，以保证物业管理正常运转。

四、保障措施

（一）加强组织领导。街道办事处（镇人民政府）要全面加强物业管理工作的组织领导，进一步完善物业管理机构，充实物业管理力量，原则上物业管理机构专职人员不得少于5人，切实解决“有人办事”的问题，全力推进物业管理工作扎实开展。

（二）完善考核奖惩。市政府将物业管理纳入对街道办事处（镇人民政府）的目标管理考核，提高分值比例，完善奖惩机制，对工作中不负责、不担当、不作为的街道办事处（镇人民政府），视情节轻重给予严肃处理，确保物业管理工作落到实处。

（三）加强政策宣传。街道办事处（镇人民政府）、有关部门及新闻媒体要坚持正面监督和舆论引导，加强物业管理政策法规宣传，引导广大业主和社会各界树立正确的物业管理消费观念，主动支持、参与物业管理活动；引导各物业服务企业自觉接受街道办事处（镇人民政府）、社区的监督、检查，将

物业管理融入社区管理,共同营造物业服务行业健康发展的良好氛围。

滕州市人民政府办公室

2020年2月22日

(此页无正文)

抄 送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市监察委，市法院，市检察院，市人武部。

滕州市人民政府办公室

2020年2月22日印发