

# 漳平市人民政府办公室文件

漳政办规〔2024〕8号

## 漳平市人民政府办公室印发 关于进一步加强物业管理工作的意见的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，市直各单位：

经漳平市第十八届人民政府2024年第14次常务会议研究同意，现将《关于进一步加强物业管理工作的意见》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

漳平市人民政府办公室

2024年12月10日

（此件主动公开）

# 关于进一步加强物业管理工作的意见

为进一步提升我市物业服务质量和水平，促进我市物业管理常态长效、健康持续发展，切实维护业主和物业服务企业的合法权益，改善小区居民生活和居住环境，促进和谐社区建设，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《福建省物业管理条例》等法律法规以及《中共福建省委组织部 中共福建省委政法委员会 福建省民政厅 福建省住房和城乡建设厅印发〈关于加强物业党建联建 促进基层治理水平提升行动方案〉的通知》（闽建房〔2023〕10号）、《龙岩市人民政府办公室关于进一步加强物业管理工作的意见》（龙政办〔2021〕53号）等相关文件精神，结合我市实际，制定本意见。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，深入落实习近平总书记关于城市管理工作的重要讲话重要指示批示精神和来闽考察重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，大力推进“近邻党建”，积极创建“红色物业”，形成党建引领、条块联动、多方协调、群众参与的共建共治共享格局，全面规范物业管理行为，提升物业服务质量和水平，促进住宅小区和谐文明、整洁有序。

## 二、主要工作

### （一）健全和完善物业管理工作机制

1. **坚持统筹推进。**按照“条块结合，以块为主”和市政府统筹部署，乡镇（街道）属地负责、社区居委会落实、行业主管部门监督指导，相关部门密切配合的要求，形成市政府主要领导亲自部署、分管领导具体落实、各级各部门协同推进的工作格局。建立漳平市级物业管理联席会议，成员由市政府办、城市管理和综合执法局、市场监管局、公安局、住建局、信访局、司法局、财政局、发改局、民政局、自然资源局、卫健局、应急局、漳平生态环境局、消防救援大队，各乡镇（街道）以及供电、供水、供气、通信、有线电视等公共服务单位组成，必要时邀请市委组织部、市法院、检察院等有关单位参与联席会议，研究制定全市物业管理工作相关政策，部署重要活动，统筹协调重大问题；制定年度计划，明确工作目标，组织乡镇（街道）、村居（社区）统筹推进物业管理的监督管理、宣传培训等各项工作，并加强检查考核。联席会议办公室设在市城市管理和综合执法局，负责日常工作。

2. **乡镇（街道）落实属地责任。**各乡镇（街道）要建立“一把手”亲自抓物业管理工作机制，严格落实“属地管理”主体责任，加强对社区党组织任务落实情况的督促、指导、检查，切实履行对辖区内物业管理工作的指导、协调和监督职责；结合管理体制改革的改革，明确抓物业管理工作的监督管理工作机构，

配强工作力量；定期组织召集由社区党组织、小区党支部、物业服务企业（物业服务项目）负责人、业委会（业主代表）、相关部门共同参加的物业管理联席会议，研究协调解决物业服务管理有关重大事项。建立联席会议工作机制、纠纷化解机制，调处物业管理活动过程中的各类投诉纠纷，做到“接诉即办”“未诉先办”，并按改革推进情况，加大综合执法力度。推进住宅小区成立业主委员会，指导业主委员会开展工作，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责，督促建立健全物业收费等各项管理制度。突发公共事件应对期间，各有关乡镇（街道）指导物业服务企业开展应对工作。

**3. 村居（社区）抓好日常管理。**村居（社区）要建立议事协商机制，组织业主委员会或小区其他自治组织、物业服务企业、挂钩单位、居民代表等定期开展议事协商，协调解决物业管理问题，调处矛盾纠纷。协助乡镇（街道）对业主委员会或小区其他自治组织履职情况进行监督，协助乡镇（街道）、市城市管理和综合执法局对物业服务企业履约情况进行监督、考评。积极引导业主自治管理，推动小区党支部建设，推动物业服务企业建立党组织。支持帮助业主委员会的组建、换届、改选和培训等工作。

**4. 各级职能部门、服务单位联动履职。**物业管理联席会议成员单位按照“谁主管，谁负责；谁查处，谁抄告”的原则，严格落实“执法力量进小区”，加大对物业管理区域内相关违法

行为的日常行政执法检查，严格依法查处各类违法行为，并将与物业服务企业相关的处理决定抄告市城市管理和综合执法局纳入信用监管体系并实际运用。

**(1)城市管理和综合执法部门：**负责组织实施物业管理的法律法规，制定本市物业管理相关政策；负责对物业服务企业的服务质量、服务行为进行日常监督检查；负责对住宅专项维修资金进行监管；负责对物业服务企业未公示公开服务内容、服务事项、服务标准、收费项目、收费标准、公共部位经营收益情况、公共水电公摊情况等内容进行监管；负责查处擅自改变物业管理用房、公共设施用途等违反《物业管理条例》《福建省物业管理条例》的相关违法行为；负责查处物业管理区域内违法建设、城市饮食服务业油烟污染等涉及城市管理部门行使行政处罚权的违法行为。督促物业服务企业加强物业服务区域内电动自行车停放充电管理；指导业主依照有关规定使用专项维修资金对共用的消防设施进行维修、更新和改造。

**(2)公安部门：**负责指导督促物业服务企业和秩序维护人员开展安全防范，指导监督物业管理区域内的安全设施建设，对物业管理区域内治安、流动人员、车辆停放进行监督检查；指导监督物业服务企业落实自招保安员单位开展保安服务、持证上岗、登记备案、规范穿着 2011 式保安服等保安监管措施；查处违规燃放烟花爆竹行为；查处家庭娱乐、饲养动物产生噪声及在午间和夜间装修活动影响他人正常生活等违反《治安管理

处罚法》相关规定的行为。

**(3)市场监管部门：**负责指导物业服务企业做好物业服务收费公示工作，对物业服务收费行为进行监督管理，查处属违规收费的行为；负责对物业管理区域内的电梯等特种设备进行监督检查；负责各类市场主体的注册登记，依法依职责查处无照经营行为。

**(4)消防救援部门：**负责查处物业服务企业未按要求维护管理物业管理区域内的共用消防设施、未按要求提供消防安全防范服务、未落实《高层民用建筑消防安全管理规定》要求的行为；查处占用、堵塞、封闭疏散通道和安全出口，占用小区消防车通道、消防车登高操作场地，及损坏消防设施等消防违法行为。督促乡镇（街道）、村居（社区）、建设管理单位、物业服务企业落实安全管理责任，加强防火检查巡查，对发现电动自行车违法停放、充电、占用、堵塞疏散通道或安全出口的，依法查处各类电动自行车消防安全违法行为。

**(5)住建部门：**负责督促施工单位履行对承建的房屋建筑在保修范围和保修期限内发生质量问题的保修合同义务。

**(6)自然资源部门：**负责物业管理区域内建设工程及各类配套建设的审批、批后跟踪监管及规划核实。

**(7)生态环境部门：**负责指导物业服务企业做好生态环境保护工作，在职责范围内依法查处环境违法行为。

**(8)民政部门：**负责对物业管理区域内规划设置的养老用房

进行监管；对符合非营利法人登记条件的业主委员会予以登记。

**(9)供电、供水、供气、通信、有线电视等公共服务部门：**负责物业管理区域内相关产权管线和设施设备的维修、养护；积极推动“一户一表”“一户一号”改造，减少中间收费环节。

**(10)房改房、集资房、市直管公房，职工宿舍、企业总部、商业办公楼、酒店、工业厂房、旅游景区、单位办公大楼等非住宅小区以及无物业管理的住宅小区，建设单位（产权人）、属地乡镇（街道）：**负责本区域管理工作。

## **（二）推进业主委员会规范化法治化建设**

**5. 建立党组织领导下的业主自治机制。**大力推进“近邻党建”，各乡镇（街道）要积极推进“红色业委会”建设，将党组织建在小区上，使党的领导根植于物业管理的全过程。村（居）民委员会应摸清辖区底数，制定目标计划，推动建设在村居（社区）党组织领导下的小区治理机制，主动引导、推荐符合条件的党员业主或村（居）民委员会中任职的业主按法定程序参选业主委员会委员，确保“红色业委会”占比不断提升。业主大会已成立但未选举产生业主委员会，或者业主委员会任期届满未如期换届改选的，可按《福建省物业管理条例》规定，由乡镇人民政府或者街道办事处、村（居）民委员会、建设单位、业主代表等组成临时物业管理委员会，依法代为履行业主委员会的职责。乡镇人民政府或街道办事处、村（居）民委员会在收到业主委员会换届报告后，应在7日内依法介入、指导协调

业主委员会换届工作。

**6. 推动成立业委会。**各乡镇（街道）要依法履行组织成立首次业主大会会议筹备组职责，组织、指导业主大会的成立和业委会的选举和换届。社区（居委会）党组织要协助和配合乡镇（街道）积极推动业主成立业主大会、选举业委会，指导和监督业主大会、业委会依法履行职责。

**7. 提高物业服务覆盖率。**各乡镇（街道）要指导社区党组织对无物业服务的住宅小区采取选聘专业化物业服务企业、社区“两委”组织居民自我管理，以及探索街道社区党组织领办公益性物业服务企业等方式实现兜底物业服务。探索将无物业服务住宅小区与邻近小区捆绑打包、集中管理。在完整社区建设、老旧小区改造工作中应同步明确小区物业服务管理模式，纳入实施方案，实现物业服务全覆盖。2024年达到60%以上，2025年实现物业服务全覆盖。

**8. 完善业主委员会的监督和管理机制。**业主委员会应当严格遵守业主大会制定的议事规则和管理规约，规范印章管理和财务管理，实施小区所有事项、资金公示公开制度，村（居）民委员会对印章使用、财务管理予以监督，业主大会、业主委员会印章可由业主大会、业主委员会委托小区党支部或村（居）民委员会保管。严格规范小区公共收益资金管理，公共收益资金使用接受全体业主的监督，各乡镇（街道）应当每季度进行一次全面检查，鼓励业主大会或业主委员会在乡镇（街道）开设



小区公共收益资金账户。督促指导物业服务企业建立健全财务制度，业主大会和业主委员会工作经费的筹集、管理、使用办法，由业主大会决定。业主大会、业主委员会工作经费从物业共有部分经营所得收益中列支，也可以由业主分摊。业主委员会委员的补贴和酬金从业主大会和业主委员会工作经费中支出。

**9. 推进业主委员会诚信建设。**推动业主委员会规范化运作，探索建立业主委员会委员履职负面清单制度，由业主委员会责令对出现负面清单情形的业主委员会委员暂停履行职责，并提请业主大会终止其委员资格。业主大会或者业主委员会不做处理决定的，各乡镇（街道）、村（居）民委员会应当予以督促。业主委员会存在违规使用公共收益、违规作出决定等损害全体业主利益行为或未按照业主大会议事规则、管理规约、业主委员会章程规定履职尽责的，市城市管理和综合执法局可根据《福建省物业管理条例》第七十七条规定，责令限期改正，没收违法所得，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处以罚款，涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

### **（三）构建质价相符的物业服务市场环境**

**10. 建立健全物业管理制度与示范文本。**建立健全物业管理各项制度，特别是建立健全物业服务企业或物业服务质量星级评价机制，完善规则统一、要求明确、公开透明、具有可操作性的物业服务管理参考标准，制定管理规约示范文本、业主大会议事规则示范文本、物业服务合同示范文本、前期物业

服务合同示范文本等，将党建引领物业管理活动、选聘续聘物业服务企业规则、重大事项表决规则等内容写入示范文本，规范参与物业服务各方行为。督促物业服务企业按照合同及其约定的服务内容及标准，严格履约服务。落实物业服务企业对物业服务区域内违法建设、违规装修等方面履行预防、劝阻、制止和报告的责任，做好物业服务区域内的安全防范工作。

**11. 多方参与规范承接查验工作。**新建住宅物业交付使用前，建设单位应当按规定组织村（居）民委员会、业主代表、物业管理行业协会或专业机构参与承接查验工作，建设单位聘请其他专业机构参与的，村（居）民委员会可以委托物业管理行业协会（工作站）一同参与监督。对承接查验发现的问题，物业管理服务企业应当书面通知建设单位及时解决并复验，直至办理物业交接手续，确保物业服务能正常开展；建设单位未整改落实的，新建物业不得移交给物业服务企业，各乡镇（街道）应当配合市城市管理和综合执法局开展监督工作。建设单位拒绝组织承接查验或不按要求整改存在问题的，由市城市管理和综合执法局按相关规定给予行政处罚，并将处罚情况抄告住建部门，由住建部门依法将相关建设单位纳入住建领域信用评价系统，要全过程梳理承接查验各个环节，提升承接查验标准化水平，并创建新承接查验档案管理，确保承接查验工作的完整性和可追溯性，实现“一个项目，一套档案”。物业服务终止时，物业服务企业应当以书面的方式将承接查验材料进行

完整移交。

**12. 规范小区公共收益管理。**市城市管理和综合执法局要持续深入推进物业小区侵占“公共收益”点题整治工作，重点整治小区公共收益未按要求及时全面公示、公示内容虚漏假、公共收益管理支出不规范等问题，重点查处物业服务企业擅自改变物业服务用房的用途，违法违规出租经营等问题，推动公共收益规范化管理；各乡镇（街道）要配合市城市管理和综合执法局督促物业服务企业设立物业服务信息监督公示牌，及时公开公共收益分配和使用情况。

**13. 加强住宅专项维修资金管理。**按照“取之于业主，用之于业主”的总体要求，提高住宅专项维修资金缴交率，加快完善住宅专项维修资金管理相关政策，重点围绕完善基础数据、提高使用效率、改善存储方式、推进维修资金和续筹等方面健全机制，简化资金申领流程，特别是紧急情况下使用专项维修资金的流程，按要求将消防、给排水等基础设施改造及电梯大修改造列入专项维修资金使用范围。切实加强维修资金监管，建立或升级维修资金信息管理系统。根据《福建省物业管理条例》有关规定，加强住宅专项维修资金补交续交、简便使用、增值收益等方面的规范管理；当住宅专项维修资金的余额不足首期专项维修资金金额百分之三十的，由专项维修资金管理部门向业主和业主委员会发出续交通知，业主接到通知后应当及时续交，未能及时续交的，由业主委员会督促其续交。

业主委员会可以对未交清专项维修资金的业主依法提起诉讼。

**14. 加强物业服务市场监管。**完善物业管理专家库建设，做好对物业服务企业“双随机”检查，健全常态化监管机制，强化前期物业管理招投标备案、业主委员会成立备案、（前期）物业服务合同备案、物业承接查验备案等措施，规范物业服务运营。加强执法检查，发现问题及时督促整改，加大对物业企业侵犯业主权益、挂靠经营等行为的查处力度，督促物业企业依法依合同履行。通过履约考评完善物业服务企业信用评价体系，建立物业服务企业及其主要负责人信用情况与政府信用平台对接机制，建立分类奖惩制度，将物业服务企业信用情况作为选聘续聘的重要指标，加强物业服务企业选聘和退出管理机制建设。

**15. 扶持物业服务行业高质量发展。**建立和完善公开透明、质价相符的物业服务市场机制，推动物业服务专业化、连锁化、品牌化发展。鼓励物业服务企业多样化、多元化经营，采用现代信息技术手段，大力发展智慧物业。红色物业星级评价为五星的物业小区由龙岩市城市管理局发文褒奖，红色物业星级评价为四星的物业小区由漳平市城市管理和综合执法局发文褒奖。褒奖情况可以作为当年度星级评价加分依据，同时可作为物业服务企业信用评价加分依据，逐步提升我市物业服务行业的社会形象。

**16. 完善物业服务企业诚信体系。**依托物业服务企业信用

评价系统，积极开展物业服务企业信用等级评定，定期向社会公布物业服务企业信用状况，对企业和业主开通网上物业服务企业信息查询业务，将信用等级评定结果与物业服务项目招投标、行业各类评优评先评奖活动、日常经营活动检查等事项结合使用，依法依规实施联合奖惩。

**17. 发挥行业协会作用。**加强与龙岩市物业管理协会（工作站）协作，指导和依托物业行业协会（工作站）加强对物业服务企业和从业人员的行业自律性监管，大力推进物业服务企业党建，把党的政治优势、组织优势转化为行业、企业发展优势；定期更新行业服务标准、公布物业服务收费市场动态信息、开展业务培训，开展并公布物业服务质量评价，协助主管部门开展物业服务企业及从业人员的信用评价，提高专业能力和服务水平；鼓励物业服务企业之间通过合作优势互补，形成品牌效应。

**18. 建立物业服务纠纷调解处理机制。**充分发挥政府基层组织的作用，利用乡镇（街道）、村居（社区）对辖区内村（居）民相对熟悉等优势，建立以乡镇（街道）、村居（社区）为主的物业服务纠纷便捷处理机制。有物业小区的乡镇（街道）设立物业矛盾纠纷人民调解委员会和物业矛盾纠纷化解工作小组，下设物业矛盾纠纷调解室，具体负责调解辖区内物业服务矛盾纠纷；村居（社区）以网格为单位，组建“网格员+小区调解员”的社区调解队伍，组织相关业主和物业服务企业开展调解工作，将矛盾纠纷化解于源头。健全完善物业纠纷快速

调处、部门协同、多级过滤联动等工作机制，并按照“属地管理、分级负责”的原则依照小区（业主委员会、临时物业管理委员会）——社区——乡镇（街道）基层调解——漳平市级行业调解——人民法院登记立案的顺序，坚持“调解优先、应调尽调”原则，切实把矛盾纠纷解决在基层、化解在诉前。

**19. 推进老旧小区提升改造。**完善老旧小区基础设施建设，推动无物业管理的老旧小区引入物业服务，提升老旧小区的宜居环境。推动电动自行车集中充电点建设，整治电动自行车违规充电、违规停放问题。鼓励乡镇（街道）组建公益性、企业化物业服务实体，以“低价有偿+志愿服务”的方式，将物业服务融入社区治理。对参与老旧小区物业服务的企业，根据相关规定在符合条件下可获得信用信息加分。

**20. 推动建设绿色生态小区。**自然资源、住建等相关部门在规划建设及验收住宅小区项目时，要确保小区绿地率，避免幕墙的光污染问题，尽可能采用绿色环保材料；各乡镇（街道）在老旧小区改造过程中，要将绿色生态理念贯穿改造全过程；物业服务企业要将绿色、节能、宜居融入物业管理内容，依法依规做好优化绿植养护、推进垃圾分类、完善停车设施、减少公摊水电浪费等方面工作，提高生态小区物业管理水平。

**21. 加强物业服务区域安全管理。**市城市管理和综合执法局要切实履行安全管理工作职责，每年至少组织物业服务企业开展一次物业服务区域安全隐患排查。指导督促物业服务企业

每月按照规定频次使用闽政通 APP 开展小区安全生产安全自查、检查。加强防汛防台管理，在汛期、暴雨来临前做好地下室排水、防渗漏设施等功能性检查，备齐防涝材料，对阳台、露台上花盆进行加固或摆放到安全位置；加强公共部位和公用设施设备管理，及时维修存在隐患的电梯、供水供电供气设备等，避免设施设备故障运行；加强消防安全管理，建立完善消防安全管理制度，加强日常巡查及消防设施设备维护等工作。

#### **（四）提升物业管理信息化智能化水平**

**22. 夯实物业基础信息。**住建、自然资源等部门配合提供物业管理项目的房屋及业主信息，通过数据共享实现互联互通。市城市管理和综合执法局要不断收集、整合和修正相关信息，完善物业管理项目房屋数量、面积、户数、建成年代、专项维修资金情况等基本信息，充实完善物业管理数据库。

**23. 建设物业管理信息系统。**充分利用信息化手段，建成涵盖部门管理、房屋信息、业主信息、企业信息、业主委员会运行、专项维修资金管理模块的物业管理服务系统，实现物业缴费、监督评价、公示公开、维修审批等项目网上办理功能，推进物业管理服务信息化、智能化。推进业主投票表决电子化，不动产登记部门要将本市住宅小区业主不动产信息接入龙岩市不动产登记中心，为龙岩市智慧物业平台在我市投入使用奠定基础，推动依托龙岩市智慧物业平台开展电子投票，经身份认定的业主账号产生的投票结果认定为业主本人投票，提高

表决效率，切实解决业主决策难、业主大会会议召开难等问题。

### 三、保障措施

**（一）加强组织领导。**形成市级领导亲自抓、乡镇（街道）领导具体抓、村居（社区）主干协同抓、各级各部门密切配合，层层抓落实的工作机制；要结合本意见和实际，制定细化措施，按照赋权、下沉、增效的工作要求，在资金、人员力量等方面加大对街道（乡镇）的支持力度。

**（二）做好宣传培训。**有关部门要加强宣传引导，及时发现优质物业服务企业、优秀业主委员会，树立先进典型，并通过网络、电视、广播、报纸等多样化渠道宣传先进典型，增强全社会对物业管理的认识、理解；市政府每年评选一批优质物业服务企业、优秀业主委员会、优质小区，并按规定给予奖励；要开展形式多样的培训活动，加强对物业服务企业、业主委员会或小区其他自治组织的政策指导和培训，使其更好地发挥作用、服务业主。

**（三）勇于创新突破。**物业管理工作涉及千家万户，涉及人民群众切身利益。有关部门要主动作为、勇于担当，鼓励基层单位在一线工作中，主动探索，改革创新，总结经验，交流推广，推动物业管理不断实现新的发展。

本方案自印发之日起施行，有效期 5 年。

---

抄送：市纪委监委，市委办、人大办、政协办。

---

漳平市人民政府办公室

2024 年 12 月 10 日印发