太仓市住宅物业管理工作实施意见

修订稿

为进一步加强和规范住宅小区物业管理工作，维护物业管理各方的合法权益，营造良好的居住环境，促进和谐社区和文明城市建设，根据《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》和《苏州市住宅区物业管理条例》等有关规定，结合我市实际，提出如下实施意见：

一、明确指导思想和目标要求

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五中、六中全会精神，确立“属地管理、部门联动、质价相符、专项投入、政策扶持”的总体原则，建立市、镇（区、街道）、村（社区）三级管理的物业管理体制，形成村（居）民委员会、业主委员会和物业服务企业三位一体的工作机制，实现物业管理行业的社会化、市场化、专业化和规范化。通过五年努力，基本达到下列目标：

（一）明确各镇（区、街道）、市相关部门的工作职责，各级物业管理工作组织健全、职责明确，人员、经费等保障措施到位，管理、指导、考评体系完善。

（二）加强党建引领物业服务行业发展，到2021年底，建立全市物业服务行业党委，符合条件的物业服务企业全部建立党组织，建成行政村（社区）党组织领导下的业主委员会、物业服务企业等多方联动服务机制。

（三）提升物业服务水平，打造一批物业管理示范项目，每年争创江苏省示范项目不少于1个、苏州市示范项目不少于3个、太仓市示范项目不少于8个。

（四）完善物业管理信用体系建设，规范物业服务企业和其他管理人的管理行为。

（五）规范和加强业主大会、业主委员会（物业管理委员会）监管工作。

（六）物业管理矛盾投诉调解、物业应急维修等服务机构健全。

二、严格规范相关主体行为职责

建设单位对新建住宅物业实行前期物业管理，提供前期物业管理开办费（用于购买物业办公设备等固定资产）；承担筹备召开首次业主大会会议的所需费用。对已竣工但尚未出售或者尚未交付物业买受人的物业，物业服务费用由建设单位全额承担。要做好物业承接查验时的相关资料移交工作。要按照国家规定的保修期限和保修范围，承担物业的保修责任。

物业服务企业应当具有独立的法人资格。物业服务企业承接物业时应当向市城管局办理备案手续。物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，落实安全防范措施，做好物业管理区域内的安全防范工作。物业服务收费应当明码标价，物业服务企业应当在物业管理区域内显著位置，将服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等有关情况如实公示；物业服务企业应当按照物业服务合同的约定定期将物业服务费用和经营设施收益收支情况、业主缴费情况、公共水电费分摊情况等如实公示。对业主或者使用人违反国家有关规定和业主规约的行为，发现后应及时予以劝阻、制止；劝阻、制止无效的，应及时报告相关职能部门。突发事件应对期间，物业服务企业应当按照要求服从政府统一指挥，积极配合镇（区、街道）人民政府（管委会、办事处）、村（居）民委员会开展工作，依法落实应急预案和各项应急措施。

业主委员会由业主大会选举产生。业主委员会应当自选举产生之日起三十日内，向市城管局和所在镇（区、街道）备案。业主委员会应当与选聘的物业服务企业签订物业服务合同；同时做好被解聘的物业服务企业向新选聘的物业服务企业移交物业承接查验档案的监督确认工作。业主大会和业主委员会日常工作经费的筹集、管理和使用以及业主委员会的工作补贴由业主大会议事规则具体规定。对业主、物业使用人未按照物业合同的约定交纳物业服务费用的，业主委员会协助物业服务企业上门催交，督促其限期交纳。业主委员会应当每半年在物业管理区域内显著位置公告经费收支情况，接受业主的监督。

业主在享有法律、法规规定权利的同时，应遵守管理规约和有关规章制度，执行业主大会和业主委员会作出的决定，按时交纳物业服务费用，正确行使专项维修资金使用表决权，履行法律、法规规定的义务。

三、狠抓重点管理，切实解决物业管理难题

（一）新建住宅小区的物业管理。一是完善物业服务招投标方式。前期物业服务招投标方式应参照苏州市住房和城乡建设局《关于进一步加强市区前期物业管理有关工作的意见》（苏住建物〔2018〕13号）的规定执行。规范住宅小区业主大会、业主委员会选聘物业服务企业的流程，原则上应当通过公开招投标形式选聘物业服务企业。二是规范承接查验程序，强化前期物业管理承接查验监管。建设单位要对存在的问题及时整改，建设单位和物业服务企业要对承接查验情况予以承诺，并将物业承接查验情况在物业管理区域内显著位置进行公示。市城管局会同镇（区、街道）对承接查验情况进行专项抽查。三是落实前期物业管理开办费制度。由建设单位提供前期物业管理开办费，其标准为：以新建住宅小区的总建筑面积计算，每平方米2元，最低不得低于5万元，最高不得高于50万元。开办费存入物业服务企业设立的专用账户，单独核算、专款专用，由所属镇（区、街道）物业管理办公室统一监管，用于购买物业办公设备等固定资产。

（二）老旧小区的物业管理。一是改造后的老旧小区。对于封闭式或半封闭式小区，由业主大会按规定选聘物业服务企业，实施管理服务。不具备成立业主大会条件，或者具备成立条件但未成立业主大会的住宅小区，经市城管局或所在镇（区、街道）指导后仍不能成立的，可以成立所在物业管理区域内的物业管理委员会；由物业管理委员会代行业主大会和业主委员会职责，选聘物业服务企业，实施管理服务。对于开放式小区，无法实施业主自治管理的，可以由属地政府以服务外包形式，提供保洁、垃圾分类、公共设施维护等基础性服务。二是未改造的老旧小区。以道路、雨污管网、天然气、路灯、绿化等基础设施和垃圾分类房、物业管理用房等配套设施建设为重点，按市政府确定的项目改造计划，分期分批进行提档改造，落实老旧小区物业管理工作。

（三）安置小区的物业管理。按照“个人缴费、区镇补助、市场运作”的模式，根据安置小区实际情况，逐步引导规范，通过专业化物业管理或自治管理的方式开展小区物业管理工作。

四、创新工作机制，促进小区物业长效管理

（一）建立各镇（区、街道）物业管理联席会议制度。各镇（区、街道）设立物业管理办公室，并建立物业管理联席会议机制，由分管物业管理办公室的负责人牵头，村（居）民委员会、公安派出所、司法所、综合行政执法局等单位参加。机制要求每月召开一次物业管理工作例会，可邀请业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业列席参加，重点协调解决物业管理难点热点问题，形成会议纪要，并纳入年度考核台账。

（二）健全物业纠纷调解工作机制。进一步健全物业纠纷调解工作机制，实行市、镇（区、街道）、村（社区）三级责任制。一是调整市物业纠纷人民调解委员会，聘任不少于3名专职人民调解员，负责全市重大、疑难物业纠纷的调处、协调工作，调解委员会办公室设在市城管局，负责日常工作。二是镇（区、街道）物业管理办公室，负责对辖区内物业管理活动中的投诉进行调查处置工作。三是村（社区）负责辖区内物业纠纷的预防、受理、调解及重大纠纷信息的排查、上报等工作。四是市法院探索建立物业服务费等物业管理方面诉讼案件快速通道和诉调对接机制，提高物业服务费案件支付令及小额诉讼程序的适用率。

（三）推进智慧物业管理服务平台建设。加强对住宅小区内物业管理活动的信息化监管，充分利用互联网+、手机APP、远程视频监控等方式，打造一体化“智慧物业”平台。建立业主大会在线投票、维修资金网上查询、物业公司满意度调查等信息系统。

（四）推行物业管理社会监督机制。一是建立物业项目承接查验公示制度。建设单位和物业服务企业在完成承接查验后，应当向市城管局和所在镇（区、街道）备案，并将承接查验的结果在物业管理区域内显著位置进行公示。二是建立物业服务企业公示制度。物业服务企业应在物业管理区域内显著位置公示服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、物业服务费用和经营设施收益收支情况、公共水电费分摊情况等，接受业主和相关职能部门的监督。三是建立业主委员会经费收支公示制度。业主委员会应当每半年在物业管理区域内显著位置将经费收支情况进行公示，接受业主的监督。

（五）探索引入第三方评估和评价机制。各镇（区、街道）应在物业服务管理领域引入“第三方评价”机制，以政府购买服务、业主委员会（物业管理委员会）或业主委托等多种形式培育和支持物业服务管理市场第三方专业机构，如招投标咨询、财务审计、分析评估、物业服务标准和费用测算、物业服务质量评估、业主委员会筹建服务等，为规范物业服务、解决物业费纠纷、落实物业价格调整机制提供保障。

（六）加强物业服务行业文明建设。充分发挥物业服务行业协会作用，通过行业自律规约等方式引导企业信守服务承诺，提供质价相符服务；引导物业服务企业参与在管项目小区文化建设，构建物业服务企业与业主之间良性互动关系。物业服务企业应加强从业人员培训，提升从业人员服务意识和服务技能。相关职能部门应加强对物业服务企业的政策法规培训，促进物业服务企业守法经营，强化服务意识。

（七）完善质价相符机制。一是明确物业服务收费标准。市发改委要根据上级有关规定，调整完善《太仓市物业服务收费管理实施细则》，规范物业服务收费行为。二是规范物业服务履职行为。市城管局会同市发改委加强对物业服务企业的服务内容、服务质量和收费项目、收费标准的监督检查，对物业管理水平低、信用等级差、服务不到位、收费不规范的企业纳入“黑榜”管理，限制其进入我市物业服务市场投标资格。

（八）建立业主拒交物业服务费的制约机制。针对拖欠、拒交物业服务费的行为，建立业主拒缴物业服务费的制约机制。一是对无故拖欠物业服务费或经多次催交仍未交纳的业主，物业服务企业可以向人民法院起诉。二是积极倡导机关事业单位人员带头交纳物业服务费，党政机关、事业单位、国有企业要对所属公职人员带头交纳物业费用提出专门要求。建立欠费抄告制度，对无故拖欠物业费的公职人员，经法院判决后仍不交纳的，可将名单抄告其所在单位。

（九）建立国有物业服务企业托底机制。各镇（区、街道）可按照相关规定成立国有物业服务企业，充分发挥市场主体作用，重点开展辖区内老旧、安置等小区的物业服务管理，并在辖区内物管小区出现下列情况后临时接管：物业服务合同期未满，物业服务企业突然退管，小区物业管理出现空缺期；物业服务合同期满后，物业服务企业退管，尚未选聘新物业服务企业；小区物业服务企业被吊销营业执照或其他不具备法定条件继续承接物业服务项目等情形。接管后由属地政府召开临时业主大会完善相关手续。

（十）试行业主委员会专项津贴。业主大会可以根据业主委员会工作情况决定给予业主委员会委员适当的津贴。津贴可以在公共收益中列支，也可以通过其他方式筹集。具体津贴标准，资金筹集、管理和使用办法应当由业主大会决定。

（十一）推行“双向进入、交叉任职”。推荐符合条件的村（社区）“两委”班子成员或网格支部书记、党小组长，通过法定程序进入业主委员会；推荐业主委员会委员、物业服务企业负责人中的党员担任村（社区）党组织兼职委员。注重在物业服务企业骨干和优秀业主委员会委员中发展党员。

五、强化组织保障，确保物业管理工作有序开展

（一）加强物业管理工作的组织领导。调整市住宅小区物业管理工作领导小组（领导小组办公室设在市城管局），完善各镇（区、街道）住宅小区物业管理工作领导小组及办公室工作机制，强化村（居）民委员会对业主大会、业主委员会的指导和监督作用。

（二）加强党组织领导。依据《关于以党建引领推进物业行业建设的通知》（苏组通〔2019〕59号）的文件精神，充分发挥镇（区、街道）、村（社区）党组织领导作用，将物业管理纳入社区工作者职业体系建设，把业主委员会、物业服务企业党组织纳入网格党建范畴，建立健全党组织领导下的多方联动机制，推动形成社区治理合力。要逐步提高业主委员会中的党员比例，原则上不少于半数。

（三）建立经费投入保障机制。将物业管理经费列入市、镇（区、街道）两级财政预算，进一步提升物业管理水平。

（四）强化物业管理的监督检查。按照《太仓市物业管理工作实施细则》，建立两级检查制度，市城管局成立市物业管理工作检查小组，负责对各镇（区、街道）物业管理工作进行一级检查；各镇（区、街道）成立物业管理工作检查小组，负责对辖区内物管项目进行二级检查，并将检查结果上报市物业管理工作检查小组；强化物业服务企业信用管理，结合市实际情况，补充信用管理的相关措施，建立我市物业行业“红黑榜”，实行动态管理。

（五）加强宣传教育和舆论引导。宣传部门应加强舆情管控，指导督促新闻单位等各类媒体正面宣传，客观报道物业服务纠纷，引导业主在物业管理活动中自觉履约守规，依法理性维权。镇（区、街道）、行业主管部门、物业服务行业协会要采取多种方式，广泛宣传物业服务管理相关政策、法规，扩大宣传的覆盖面和影响力，为物业管理营造良好的法治氛围。

（六）强化示范引导作用。充分发挥公职人员的模范带头作用，积极倡导党员干部、机关事业单位工作人员率先垂范，遵守小区管理规约和规章制度，积极参与业主委员会工作，带头交纳物业服务费，自觉杜绝违法建设、违规装修房屋等行为。

（七）加强业主委员会指导监督。建立业主委员会任前培训制度，各镇（区、街道）或村（社区）应当及时组织业主委员会成员培训。对任期内和已离任的业主委员会是否进行经济责任审计，应当在业主大会议事规则中予以约定。如业主大会议事规则无明确约定的，可召开业主大会临时会议，经业主大会临时会议表决通过的，镇（区、街道）可以组织第三方对业主委员会进行经济责任审计，相关审计费用在归属全体业主的公共收益中支出。

本实施意见自 年 月 日起施行。原《市政府关于印发<太仓市住宅物业管理工作实施意见>的通知》（太政规〔2021〕2号）同时废止。

附件：1. 太仓市住宅小区物业管理工作领导小组成员名单

2. 物业管理工作职责

附件1

太仓市住宅小区物业管理工作领导小组

成员名单

因机构改革、人事变动和工作需要，经研究决定，太仓市住宅小区物业管理工作领导小组调整人员如下：

组 长：胡卫江 市委副书记、市政府代市长

副组长：郑丙华 市政府副市长

成 员：郑 洁 市纪委副书记、市监委副主任

夏永华 市政府办公室主任

赵隽春 市政府办公室副主任

马千里 市委宣传部副部长

朱弇菁 市综合指挥中心主任

李 烨 市发改委主任

胡月林 市公安局政委

张跃忠 市民政局局长

张 翼 市司法局局长

凌晓波 市财政局局长

严 枫 市人社局局长

陆 江 市住建局局长

严国强 市城管局局长

宣 峰 市农业农村局局长

沈玉其 太仓生态环境局局长

杨伟东 市市场监管局局长

毛晓波 市信访局局长

陈雁江 市资产经营集团董事长

俞叶丹 市城投集团董事长

刘晓军 市水务集团董事长

张振新 市广电网络公司总经理

王志勇 太仓电信公司总经理

郑 翎 太仓移动公司总经理

赵剑毅 太仓联通公司总经理

王晓东 市供电公司总经理

苏 奕 太仓市天然气公司董事长

张培明 太仓港经济技术开发区管委会副主任

李 刚 太仓高新区管委会主任

朱 琼 科教新城管委会主任

顾 强 城厢镇镇长

王永伟 沙溪镇镇长

王 莉 浏河镇党委委员

陈 颖 浮桥镇镇长候选人

张 杰 璜泾镇镇长

陈 凯 双凤镇镇长

徐 彬 娄东街道办事处主任

毛华乾 陆渡街道办事处主任

领导小组办公室设在市城管局，由严国强同志兼任办公室主任。今后因人事变动或分工调整造成人员变化，由相应人员自行递补，不再另行发文。

附件2

物业管理工作职责

一、各镇（区、街道）

1. 具体负责本辖区内物业管理工作的指导和监督。

2. 建立、规范、完善本辖区内物业纠纷人民调解工作机制、住宅小区长效管理综合考评制度。

3. 落实辖区内老旧小区和安置小区长效管理工作；做好辖区内物业服务企业退管及安全生产工作。

4. 组织召开物业管理联席会议，协调处理物业管理重大矛盾纠纷；做好辖区物业管理的投诉处理和信访工作。

5. 协调物业管理与社区管理、社区服务的关系；协调建设单位与前期物业服务企业、业主与物业服务企业的关系；协助行政主管部门开展相关管理和监督工作。

6. 指导监督辖区各物业管理区域业主（代表）大会的召开及业主委员会（物业管理委员会）日常工作的开展。

7. 推进业主委员会党建，开展“红色物业领航计划”，建强“海棠红管家”党建联盟。

8. 落实《太仓市物业管理工作实施细则》，负责辖区内开展物业管理活动的企业“红黑榜”信息的归集、初核、推荐、报送等工作，激励、鞭策物业服务企业为广大业主提供优质的服务。

9. 突发事件应对期间，负责落实市人民政府依法采取的各项应急措施；指导物业服务企业和其他管理人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持。

二、各村（居）民委员会

1. 做好辖区内物业管理具体实施工作。

2. 负责指导、监督本辖区内业主委员会（物业管理委员会）的工作，参与业主委员会（物业管理委员会）的筹建、补选和换届的组织工作，指导业主（代表）大会、业主委员会（物业管理委员会）合法、公开、透明开展工作，业主委员会（物业管理委员会）会议涉及重大事项的，村（居）民委员会应当派员列席会议，指导业主（代表）大会选聘物业服务企业或进行自治管理，协调处理物业退管工作。

3. 负责物业纠纷的预防、受理、调解及纠纷信息的排查；开展相关法律、法规、政策的宣传教育；参与物业服务综合考评工作。

4. 抓好业主委员会、物业服务企业党建，把业主委员会、物业服务企业党组织纳入网格党建管理范畴。

三、各行政主管部门职责

1. 市发改委：负责物业服务收费标准的核准和备案，监督检查和规范物业服务收费行为；负责探索建立质价相符的物业服务收费机制，每3年内对物业服务等级标准以及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整；根据上级有关规定，及时明确住宅小区内物业服务过程中用水、用电、用气使用价格标准；受理物业服务收费政策咨询及投诉，切实解决因物业服务收费引发的矛盾和纠纷。

2. 市公安局：负责对物业管理区域内的车辆秩序和治安进行监管。负责监督检查物业管理区域内安全技术防范系统工程的建设和管理，指导落实物业管理区域内安全技术防范设施的正确使用和培训；负责物业服务企业保安服务活动的监督管理工作；调解各类涉及治安管理的矛盾和纠纷；指导物业服务企业做好物业管理区域停车安排、行车线路划定、交通标线设置等工作；负责对物业管理区域内封堵物业项目出入口、车库入口、强行停放大型车辆或危化品车辆、群租等影响公共安全的行为进行依法处理；指导物业服务企业与住宅小区业主委员会协助做好养犬管理工作，开展依法养犬、文明养犬的宣传教育，制定并监督实施养犬公约，依法调解因养犬引起的纠纷。

3. 市民政局：负责落实村（居）民委员会参与物业管理区域物业管理的相关工作；把物业管理工作纳入社区建设和管理体系，督促村（居）民委员会加强对辖区内业主委员会（物业管理委员会）的指导、监督；会同市城管局负责业主委员会（物业管理委员会）的培训、指导。

4. 市司法局：管理和指导全市法律援助和人民调解工作，加强对各镇（区、街道）、行政村（社区）人民调解组织的业务指导。

5. 市财政局：统筹安排全市物业管理专项经费，各属地财政部门同步将物业管理专项经费纳入财政预算，保障经费落实；负责落实物业管理中考核、培训、奖励等经费的安排及监管；负责公有住房住宅专项维修资金的预算安排及监管工作。

6. 市资源规划局：负责新建项目的统一规划，督促建设单位按照规划设计要求建设完善各类配套用房（例如垃圾分类房和建筑垃圾、大件垃圾及绿化垃圾归集房等）、设施设备和物业服务用房；对物业管理区域内的违法建设进行规划认定；协助各镇（区、街道）做好业主信息核实工作。

7. 市住建局：

（1）在全市老旧小区改造过程中，根据物业管理区域做好物业管理用房、垃圾分类房和建筑垃圾、大件垃圾和绿化垃圾归集房的建设，完善无物业管理小区的硬件设施，确保达到专业化物业管理要求，推进全市老旧小区实施物业管理工作。

（2）负责建设工程质量的监管，做好物业管理区域消防等设施的检查验收，督促开发建设单位履行物业保修期内保修责任，处理已竣工交付房屋保修期内由于工程质量问题引发的投诉和矛盾。

（3）对商品住宅专项维修资金的使用进行监管，对物业管理用房进行登记和监管。

（4）做好物业管理区域内人防工程的监督检查，监督平时使用人落实人防工程的日常维护与安全使用管理，对未按规定维护管理或违规使用人防工程的行为进行查处。

（5）落实开发建设单位承担召开首次业主大会会议的筹备资金。

（6）负责对损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构等危及房屋使用安全的违法违规行为进行查处。

8. 市城管局：

（1）宣传、贯彻、执行物业管理法律法规和相关规定，制定我市物业管理规范性文件，负责对各镇（区、街道）物业管理工作的检查考核。

（2）辖区内新建项目物业服务用房核准、前期物业管理招投标工作资格初审。

（3）组织对各镇（区、街道）物业管理工作机构、村（居）民委员会以及业主委员会（物业管理委员会）成员的培训工作；

（4）负责监督开发建设单位与物业服务企业的交接工作；

（5）加强物业服务企业信用、“红黑榜”管理，做好全市物业管理区域档案和物业服务企业及项目负责人信用档案的建立和管理工作。

（6）负责市物业纠纷调解委员会日常工作，负责辖区内物业纠纷人民调解组织的业务指导及考核检查；

（7）负责物业管理专项政策扶持资金的管理和使用，推动行业健康发展。

（8）负责物业管理区域内违章建筑、侵占公共用地、开挖地下室等违反规划方案要求情形的监管，经营性露天摊点的取缔，并行使城市绿化管理方面法律、法规、规章规定的行政处罚权。

（9）负责对物业管理协会的指导和监督，指导行业协会制定和实施自律性规范。

（10）负责物业管理专项政策扶持资金的管理和使用，推动行业健康发展。

9. 太仓生态环境局：负责对物业管理区域及周边的建设项目依法进行环境影响评价审批和环境保护设施竣工验收；对物业管理区域及周边的污染源依法实施监督管理；对涉及环境保护的投诉和纠纷进行调查处理。对物业管理区域内的工业或经营性噪声、振动、油烟、废气、光照等环境污染行为进行查处。

10. 市行政审批局：根据地块规划设计条件，听取市城管局对物业管理区域划分的意见，按规定确定物业管理用房、垃圾分类房和建筑垃圾、大件垃圾和绿化垃圾归集房的面积和位置，严格审查设计方案，确保相关设施配套到位。

11. 市市场监督管理局：依法查处物业管理过程中的违法违规收费行为；协调、配合相关部门对无证无照经营户进行查处取缔；对物业管理区域内的电梯、机械停车位等特种设备安全实施监督管理；对特种设备安装、改造、修理和使用过程中的违规行为进行查处；开展电梯等特种设备作业人员的考核发证工作。

12. 市消防救援大队：负责对物业管理区域内消防工作实施监督管理，明确管理职责、维修责任，及时处理物业管理区域内堵塞消防通道等违法违规行为；对消防维保单位等依资质从事社会消防技术服务的活动进行监督管理。

13. 人社、水务、卫健、税务等部门按照各自职责，妥善处理物业管理涉及的政策扶持、投诉处理、矛盾化解等问题，共同抓好物业管理相关工作

四、专业经营单位

专业经营单位（包括供水、供电、供气、通信、有线电视等公共服务单位）负责物业管理区域内专业经营设施设备的设计、建设，依法履行专业经营设施设备的管理、维修、养护、更新工作。