

舟山市人民政府办公室文件

舟政办发〔2019〕120号

舟山市人民政府办公室关于 贯彻舟山市物业管理条例的实施意见

各县（区）人民政府，各功能区管委会，市政府直属各单位：

为贯彻实施《舟山市物业管理条例》（以下简称《条例》），规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业的合法权益，营造良好的人居环境，打造新区品质之城，经市政府同意，现就贯彻《条例》提出如下实施意见。

一、总体要求

全面贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，坚持新发展理念，通过进一步规范物业管理活动，强化物业依法管理意识，维护物业管理市场行为，促进物业管理工作由“粗放型”向“精细型”转变，

助推全国文明城市创建和海上花园城市建设，共同营造业主文明守法、邻里和睦友好、社会稳定和谐的良好人居环境。

二、责任分工

为了使《条例》实施中行政管理部门分工明确、职责清晰，根据《条例》相关规定对职能部门的职责分工作进一步明确。

（一）市住建行政主管部门作为本市物业管理行政主管部门，负责全市物业管理活动的监督管理工作；负责建立物业服务企业信用管理系统，对物业服务企业进行信用等级评定；组织制定全市物业管理相关配套政策；指导县（区）物业管理行政主管部门开展相关工作；做好物业专项维修资金、物业保修金的缴存、使用监督管理，指导、监督和管理全市物业管理招投标活动等。

（二）县（区）住建行政主管部门负责本辖区物业管理活动的监督管理工作；指导乡镇人民政府（街道办事处）开展居民小区日常管理的相关工作；负责对物业服务企业的日常检查、指导、综合考评；接受、办理市物业管理行政主管部门委托的事项。

（三）乡镇人民政府（街道办事处）应当明确物业管理机构，落实物业管理工作人员，承担辖区内居民小区物业管理工作的主体责任，在县（区）物业管理行政主管部门指导下，负责指导、监督辖区内物业管理区域业主组织的成立和选举、换届和改选工作；协助核查业主委员会候选人资格；指导业主大会、业主委员会及业主开展自治工作；负责建立物业管理联席会议制度；调解物业管理相关矛盾纠纷，协调物业管理与社区治理、社区建设的关系；制定应急管理预案，负责物业管理区域内应急物业服务的

处置，协调处理物业服务退管事件；督促社区落实专人负责物业管理工 作，承担法律、法规、规章规定的其他职责。

（四）发改部门负责建立科学合理、与市场相符的前期物业服务收费标准调价机制；负责核定前期物业服务管理费用等。

（五）财政部门负责保障强化物业管理工作的资金投入；全面落实物业管理有关的财政扶持政策；进一步落实物业服务企业信用评价结果在政府招投标、政府公开采购环节上的运用。

（六）公安部门负责指导、督促物业服务企业建立公共秩序维护制度、岗位责任制度，规范秩序维护行为；负责指导、支持业主大会、业主委员会和物业服务企业落实交通管理、治安防范措施等工作，依法处理物业小区内发生的交通、治安等违法行为；负责居民小区内出租房屋暂住人员的管理和房屋群租问题的处理；依职责负责居民小区犬类管理；负责居民小区消防监督检查和消防安全违法行为处理；负责居民小区内违规存放易燃、易爆、剧毒、放射性物质等物品的查处。

（七）司法行政部门负责加强物业管理相关的普法宣传和教 育，提升物业服务企业和业主的法律意识，加强对物业纠纷调解委员会人民调解员的业务培训、指导和考核奖惩。

（八）自然资源和规划部门负责共有物业（专指物业用房）的权属登记，依法协助乡镇人民政府（街道办事处）在业主委员会或筹备组对业主信息存疑时进行确认。具体程序由物业管理行政主管部门和自然资源规划部门共同另行制定。

（九）市场监督管理部门负责查处物业管理区域内虚假广告、无照经营和擅自变更经营场所的行为；加强对违法改变房屋使用用途用于经营的工商登记管理；负责对物业管理区域内特种设备安装、改造、维修和维护保养企业、使用管理单位、检验检测机构的安全监察及相关作业人员的考核，严把特种设备交付、使用检验关，组织特种设备事故调查，查处违法违规行为；受理业主委员会和物业使用人对物业服务收费的投诉。

（十）综合行政执法（城市管理）部门按照划转职能负责对物业管理区域内违反规划擅自搭建建（构）筑物、擅自挖掘地下空间、破坏房屋外立面、毁坏或者擅自占有公共设施、违规装修以及擅自破坏绿化、市政设施等方面违法行为的查处；负责物业管理区域内经营单位产生的油烟、废气、烟尘、污水排放超过规定标准以及造成环境噪声污染等行为的处罚；依职责负责居民小区犬类管理；依法承担法律、法规、规章等其他综合执法职责。

（十一）消防救援机构负责加强消防法律、法规、规章及消防安全技术、知识的宣传教育，组织开展消防安全管理工作的业务指导，对公共建筑实施消防监督检查，依法处理住宅小区内破坏、挪用或擅自拆除、停用公共消防设施、器材，妨碍消防通道畅通等消防安全违法行为。

（十二）人防部门负责督促防空地下室建设单位做好日常使用和维护、维修管理，负责查处未按规定维护管理防空地下室、改变防空地下室主体结构、拆除人防设施设备及危害防空地下室安全和使用功能的行为等。

(十三)人力资源社会保障部门负责落实物业服务企业人员培训补贴和社会保险补贴;大力推进本地职业院校与物业服务企业实行校企合作和产学研合作的新模式;为物业服务企业拓展外出招聘平台和省内外劳务协作。

(十四)生态环境部门负责配合综合行政执法部门加强物业管理区域内经营单位产生的油烟、废气、烟尘、污水排放及各类噪声的监管。

(十五)税务、银监、审计等部门按照法律法规和《条例》规定要求做好物业管理指导、监督和服务工作。

三、任务措施

(一)制定制度,加强物业管理体系建设。一是完善物业服务示范文本。市物业管理行政主管部门要对现有的物业小区业主大会议事规则、管理规约、物业服务合同、承接查验协议等文本进行完善和规范,并形成示范文本;业主大会、业委会及物业服务企业要参照示范文本,履行小区管理职责。二是建立物业管理联席会议制度。乡镇人民政府(街道办事处)应当依据《条例》规定,建立由乡镇(街道)、社区、行政执法、住建、公安、市场监管等部门参加的物业管理联席会议制度。联席会议由乡镇人民政府(街道办事处)牵头组织召开,每年不少于两次,主要协调解决本辖区内物业管理中业主、业委会与物业服务企业之间的矛盾,以及住宅装修、车辆停放等纠纷问题。三是制定现代物业服务业扶持奖励办法。通过制定和实施奖励办法促进物业服务专业人才培养,鼓励采用新技术、新方法提高物业管理和服务水平,

以解决物业服务企业的创新活力和发展动力。财政部门要全面落实物业管理有关财政扶持政策，支持物业服务企业做强做大。四是建立物业服务企业信用评定体系。充分利用物业服务企业管理信息系统，对物业服务企业、物业项目经理和其他管理人员实行信用评价管理，建立物业行业考核激励机制，完善不良行为记录制度，建立行业诚信档案，提升行业管理水平。

（二）强化监督，规范物业管理行为。一是提升物业小区自治能力。乡镇人民政府（街道办事处）、社区应加强业主委员会委员任职条件审核的协助工作，落实业主的知情权、参与权、决策权和监督权，管理和使用好公共收益，依法公开选聘物业服务企业。强化业主委员会换届前的资产清查，业主对清查结果有异议的，经业主大会决定聘请专业机构进行审计。二是严格物业服务企业选聘。规范物业服务招投标活动，明确投标条件，提高招投标水平，加强物业服务企业选聘招投标管理。加强对老旧小区物业管理，对未实行自主管理又未聘请物业服务企业的老旧小区，由乡镇人民政府（街道办事处）实行托底管理。三是充分发挥行业协会作用。物业管理行业协会应当及时制定行业自律公约，加快推进行业诚信体系建设，引导物业服务企业开展服务承诺、履行社会责任。根据企业需求，积极开展物业服务从业人员培训，提升物业服务从业人员的业务能力和综合素质。四是强化物业服务企业的信用监管。各级物业管理行政主管部门要切实履行好《条例》赋予的相关职责，积极配合受理物业服务日常投诉纠纷，依法查处物业服务企业的违法违规行为，建立健全物业服

务企业诚信信用档案。将严重违法失信企业列入行业“黑名单”，限制其参与政府招投标、政府公开采购物业服务事项和参与评优评先，并由项目所在地物业管理行政主管部门向业主大会或者业主委员会书面告知物业服务企业的严重违法失信信息。

（三）齐抓共管，强化部门协作机制。一是构建社区治理目标责任机制。推进物业管理工作重心向基层下移，把物业管理纳入社区建设和社会综合治理体系，建立健全社区党组织、村（居）民委员会、业主委员会和物业服务企业议事协调机制，把社区“兼和式党支部”融入业主委员会，构建相应的社区治理目标责任机制。二是实行部门执法联动机制。实行物业管理执法与其他行政执法的联动，有关部门在执法中发现属于其他部门负责查处的违法行为的，应及时告知相关部门依法查处。各行政执法部门在履职过程中发现违反《条例》行为的，应移送有管辖权的部门处理。各级政府可根据实际需要，组织有关部门建立联合办公、联合执法等机制。三是建立信息共享合作机制。推进大数据信息共享建设，实行数据共享。市物业管理行政主管部门要利用舟山市物业服务企业信用管理系统，与发改、公安、司法、自然资源和规划、生态环境、市场监管、综合行政执法、人防、消防、财政、税务、劳动与社会保障、银监、审计等行政管理部门联合建立完善业主、物业服务企业、业委会成员等诚信体系机制。

四、工作要求

（一）加强领导，提高认识。物业管理涉及千家万户，各县（区）应当切实加强组织领导，将物业管理工作纳入政府年度目

标考核之中。物业管理行政主管部门要认真履行职责，发挥好统筹协调作用；乡镇人民政府（街道办事处）要指导、监督好物业管理区域内业主、业委会等日常活动；发改、公安、司法、自然资源和规划、生态环境、市场监管、综合行政执法、人防、消防、财政、税务、劳动与社会保障、银监、审计等部门要按照各自职责配合好物业管理工作。

（二）扩大宣传，营造氛围。加大《条例》宣传力度，采取多元化方式开展学习和宣传，使社会公众充分知晓《条例》内容，提升宣传的实际效果。新闻宣传机构、公共媒体应当利用电视、报纸、广播、网站、微博、微信公众号等渠道，扩大宣传范围；物业管理行政主管部门和乡镇人民政府（街道办事处）要充分利用社区、物业小区宣传栏、公示栏等载体，面向社会公众开展《条例》宣传；其他有关部门也要采取多种行之有效的方式，加大宣传力度，强化传播效果，使《条例》内容家喻户晓，营造社区物业管理与服务有法可依、有规可循的良好氛围。

（三）开展培训，提升水平。各级政府、各有关部门要将《条例》纳入领导班子集体学习内容，对《条例》的立法背景、重要意义和主要内容进行系统学习和解读；要加强乡镇人民政府（街道办事处）、社区从事物业管理相关人员和业委会成员的培训，全面了解《条例》主要精神和要求，重点了解业主组织的组建程序和相关权责，了解物业管理的基本流程、物业使用和维护等，提升解决物业矛盾和纠纷的能力；要按照《条例》要求，加强对物业服务企业项目负责人、企业关键岗位人员的培训，明确物业

服务企业的职责和权利，明确物业服务内容、收费标准等，并将相关信息在物业管理区域显著位置公开，全面提升物业服务品质。

本实施意见自 2019 年 12 月 5 日起施行。

舟山市人民政府办公室

2019 年 12 月 3 日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，舟山警备区，市法院，
市检察院，部、省属在舟单位，驻舟部队。

舟山市人民政府办公室

2019年12月3日印发
