

舟山市普陀区人民政府文件

舟普政发〔2015〕2号

舟山市普陀区人民政府 关于进一步加强住宅小区物业管理工作的若干意见

各镇人民政府、街道办事处，区属各单位：

为进一步加强住宅小区物业管理工作，充分发挥物业管理在社会管理中的作用，根据《浙江省物业管理条例》和浙江省人民政府办公厅《关于加快发展现代物业服务业的若干意见》等法律法规及文件精神，结合我区实际，现就进一步加强全区住宅小区的物业管理工作，提出如下意见：

一、建立区、街道（镇）、社区三级管理体系

按照“条块结合、属地管理”的原则，建立区、街道（镇）、社区三级物业管理体系，按照各自职责分工，形成上下联动、齐抓共管的工作机制。

成立由区政府分管领导任组长，各有关部门参加的物业管理工作领导小组，建立联席会议制度。领导小组具体负责物业管理政策措施的制定，协调解决全区物业管理中出现的全局性的重大问题。相关部门、单位和街道（镇）应当依照各自职责，做好物业管理的相关工作。

街道（镇）政府负责属地内住宅小区物业综合协调管理工作，设立物业管理工作协调小组，组长由分管城建的副主任或副镇长担任，建立街道（镇）物业管理协调会议制度，定期召开辖区内由社区居委会、业主委员会、物业服务企业等单位组成的协调会议，协调解决本辖区物业管理中存在的重点问题和矛盾纠纷。

基层社区要充分认识到住宅小区物业管理工作是社区管理中不可分割的一部分，社区居委会协助街道（镇）监督和管理辖区内的物业管理活动。在社区服务中心基础上增加物业服务职能，同社区网格化管理有机结合，优势互补；组织召开业主大会会议及业主委员会筹建、成立、换届工作；受理和协调业主的初级信访，调解业主、业主委员会、物业服务企业之间的纠纷；监督物业服务企业的服务行为和业主依法开展的自治管理行为。

二、明确部门职责，形成齐抓共管的良好局面

各职能部门要把行政监管与执法职能延伸到住宅小区，切实履行好在住宅小区内的行政管理职责。

（一）住建部门应加强对全区物业服务行业的监管，健全市场准入、退出机制，强化物业招投标监管，切实规范物业服务市场秩序。负责制定物业管理相关配套和行业标准；负责规范物业服务企业行为，监督物业合同履行情况，牵头组织对物业管理的综合考评；负责物业用房落实、物业维修资金及物业保修金的存交使用等工作；负责指导街道（镇）、社区做好业主大会召开及业委会选举等工作；完善物业服务企业信用体系，建立健全物业管理投诉处理机制。

（二）价格主管部门应加强物业服务收费的监督、管理和指导物业服务项目按质定价，加大对违法违规收费行为的查处力度。会同物业主管部门根据物业服务等级制定相应的普通住宅小区前期物业服务收费指导标准，并适时作出调整，逐步建立我区物业服务社会平均成本监测体系。

（三）公安（交警）部门负责指导督促业主委员会、物业服务企业落实各项治安防范措施，督促物业服务企业做好物业管理区域内安全防范工作；协助物业服务企业开展对秩序维护员队伍的相关安全防范知识培训；负责对小区内出租房屋进行登记管理，对群租现象进行整顿治理。交警部门负责指导辖区业主委员会、物业服务企业合理划分停车位和规划区域内的行车线路；会同城管、

规划等部门在交通次干道上划分临时停车位，缓解物业管理区域内停车难问题；协助对物业管理区域内严重阻塞交通、妨碍消防通道、强行停放大型客车和货车等行为的处置。

（四）消防部门负责定期对物业管理区域内的消防安全责任制落实及公共消防设施的管理维护工作进行检查和指导，依法处理占用、擅自停用消防设施，消防设施未保存完好有效等消防安全行为。

（五）城管执法部门负责行使物业管理区域内城市管理方面法律、法规、规章规定的行政处罚权。依法查处破坏房屋外立面违章搭建、违规装修和擅自挖掘道路等行为。协助配合社区、物业做好相关工作。

（六）市场监督管理部门应加强对小区内违法经营现象的监管，对于物业小区内建筑物作为经营场所的，对照《房屋所有权证》中所载明的设计用途，或者房管部门出具的证明，依照《物权法》第七十七条规定予以审核；会同相关部门取缔物业小区内无照经营行为；联合查处物业小区的违法广告。

（七）环保部门负责指导和协调物业管理区域内环境保护宣传教育工作，负责查处物业管理区域内的油烟、废气违规排放和经营性噪声超标等行为。

（八）司法部门负责加强普法宣传和教育，提升物业服务企业和业主的法律意识，指导物业管理、人民调解组织，调处物业管理区域内各类民事纠纷。

(九) 财政部门负责落实相关扶持政策、补贴及奖励资金。

(十) 供水、供电、供气、通讯、有线电视等专业单位，应当依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备接管、维修、养护的职责和对私接乱拉管线（道）行为的监管工作，接受物业主管部门和相关行政主管部门的指导和监督。专业单位在维修、养护、更新改造过程中需临时占用、挖掘道路、场地、绿地的，应事前公示告知，采取措施保障通行安全，并及时恢复原状。

各职能部门、各相关单位要按照上述分工，认真履行职责积极受理业主和单位的投诉和举报，及时依法进行调查处理。

三、加大物业管理扶持力度

(一) 落实财政扶持政策。设立促进行业发展奖励资金，用于奖励物业服务品质提升明显、从业信用记录良好、管理业绩突出或在社区建设、综治防范、文明城市创建、无违小区建设等活动中发挥积极作用的物业服务企业、优秀项目经理和业主委员会。具体奖励办法由区住建局会同区财政局制定。

(二) 落实税收扶持政策。对涉及向物业服务企业收取的行政事业性收费和经营服务性收费，按政策规定能免缴的一律免缴，不能免缴的，按最低收费标准收费。

要积极贯彻落实我省现代物业服务业税收扶持政策，切实落实浙地税函〔2013〕286号文件关于合理确定计税依据、减免相关税收、不征收营业税项目、规范税收减免程序等要求，完善我区现代物业服务业税收扶持政策。

合理确定计税依据，物业服务业的营业税以与物业服务有关的全部收入扣除代业主支付的水、电、燃气以及代承租者支付的水、电、燃气、房屋租金的价款后的余额为计税依据。物业服务企业将电梯维保、绿化保洁、秩序维护等专项服务项目分包给其他单位或者个人的，以其取得的物业服务收入的全部价款和价外费用扣除其支付给其他单位或者个人服务费用后的余额为营业额，征收营业税。

（三）落实特殊小区物业管理补贴。拆迁安置小区、保障性住房小区、老旧自治小区等特殊小区物业管理的经费补贴，由区住建局会同区财政局结合实际，制定具体办法。

（四）加强二手房过户物业费用结算。从 2015 年 3 月 1 日起，凡二手房过户，双方当事人对物业服务费的结算情况需在转让合同中作明确约定。

四、进一步规范物业服务行为

（一）规范物业服务企业的履约行为。物业服务企业必须按照服务合同约定做好服务区域内共用部位、共用设施设备的管理维护、保养和公共秩序维护等工作；定期向业主大会、业主委员会报告物业服务工作、财务收支、存在问题和整改落实等工作，并自觉接受业主大会、业主委员会的指导、检查和监督。

（二）规范物业应急维修机制。已建立物业专项维修资金的住宅小区，其公用部位、共用设施设备保修期满后，发生墙体严重渗漏、排水管线塌陷、电梯存在隐患等严重影响使用和危及业

主人身安全等紧急情况的，由物业服务企业或者相关业主提出建议，经业主委员会或者社区居民委员会等证明核实，物业服务企业可立即组织维修，并向所在地物业主管部门申请使用物业专项维修资金。物业服务企业未履行修缮责任或无能力组织维修的，所在地的镇、街道可以选聘专业单位进行代修，其代修费用从相关业主的维修资金中列支。

（三）完善“阳光财务”公示制度和企业信用制度。业委会每年3月底前须在物业管理区域内的醒目位置上公布上一年度相关经费收支情况。物业服务企业须加强对项目经理、从业人员工作责任心、职业道德的教育以及专业技能理论和实务的培训。物业服务企业不良行为和项目经理信用记录挂钩物业项目招投标活动。

五、加强舆论引导，营造良好氛围。

各级部门要切实加强舆论引导，通过多种渠道、多种方式大力宣传发展现代物业服务业的重大意义，宣传促进物业服务业发展的扶持政策，在全社会进一步营造关心支持物业管理发展的浓厚氛围。新闻宣传部门要指导各类新闻媒体坚持强化正面宣传，客观公正报道物业服务纠纷事件，引导广大业主依法理性维权，促进物业服务企业规范管理，提高服务水平。

六、本意见自发布之日起30日后施行。

舟山市普陀区人民政府

2015 年 1 月 16 日

舟山市普陀区物业管理工作领导小组名单

组 长：陈安振

副组长：徐 舟 区委区政府办

何朝兵 区住建局

成 员：方 斌 区发改局

顾仕杰 区公安分局

刘志敏 区司法局

陈宇宙 区财政局

蔡 杰 区人力社保局

王成钢 区综合行政执法局

袁国平 区环保局

余 平 区市场监督管理分局

刘伟祥 沈家门街道办事处

张剑敏 东港街道办事处

领导小组下设办公室，办公室设在区住建局，何朝兵兼任办公室主任。

抄送：区委各部门，区人大常委会、区政协办公室，区人武部，区法院，
区检察院。

中共舟山市普陀区委区人民政府办公室

2015年 1 月 16日印

发