

赣州市章贡区人民政府办公室文件

区府办字〔2022〕13号

赣州市章贡区人民政府办公室 印发《关于加强章贡区住宅小区物业管理 工作的实施意见》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府有关部门，驻区、区属有关单位：

经区政府同意，现将《关于加强章贡区住宅小区物业管理工作的实施意见》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



（此件主动公开）

关于加强章贡区住宅小区物业管理工作的 实施意见

为加强我区住宅小区物业服务管理工作，提升物业服务水平，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江西省物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》《赣州市住宅小区物业管理办法》等法律法规及规范性文件规定，结合我区实际，制定本实施意见。

一、总体要求

按照重心下移、权责统一、属地管理、业务完备的原则，强化物业管理各方主体责任，推动形成政府引导、市场主导、业主参与的治理体系，全面提升小区物业服务水平，切实改善居民居住环境，不断增强群众的获得感、幸福感和安全感。

二、基本原则

（一）属地管理，齐抓共管。建立健全小区物业项目属地管理机制，充分发挥镇（街道）、村（社区）指导监督业主自治组织和预防化解物业纠纷的作用，强化物业行业主管部门及相关职能部门在物业建设、运行管理等方面的行业监管和行政执法职责，条块结合，增强工作合力。

（二）分类管理，全面覆盖。根据新建商品房小区、老旧小区（本意见指 2004 年底以前建成的小区）、拆迁安置小区及保障房小区物业设施运行管理的不同情况，进行统一规划、分类管

理，实现物业管理服务全覆盖。

（三）市场主导，政策扶持。完善小区物业服务市场化、社会化、专业化运作机制，提高物业服务标准化水平。对因环境条件限制，难以实行市场化运作的小区，予以相应的政策扶持，保证物业服务正常运转。

三、主要措施

（一）压实物业管理责任

1. 完善物业管理体系。建立完善区、镇（街道）、村（社区）三级物业管理体系，成立由各镇（街道）、住建、住保中心、城管、发改、自然资源、市场监管、生态环境、公安、消防、卫生健康、人民防空、民政、财政等部门和供水、供电等专营单位组成的区物业管理联席会议领导小组，领导小组办公室设在区住保中心，负责协调解决物业管理工作中的重大问题和矛盾纠纷，形成物业主管部门行业指导、各职能部门分工负责、属地管理为主体的工作格局。

2. 指导成立业主委员会。充分发挥业主自治在物业管理中的作用，对符合条件、业主成立业主委员会意愿强烈的小区，属地镇（街道）、村（社区）要指导业主召开业主大会和选举产生业主委员会，并认真督促业主委员会严格遵守业主大会制定的议事规则和管理规约；实施小区重大事项公开公示制度，落实规范管理，切实履行职责。

3. 成立小区物业管理委员会。在未能组建业主委员会的住宅

小区，由镇（街道）牵头，组织村民委员会或社区居民委员会、业主代表、建设单位、公安派出所共同成立小区物业管理委员会，代行业主大会及业主委员会职责，解决小区管理主体缺位的问题。镇（街道）、村（社区）应加强对物业管理委员会成员人选的把关，动员小区党员、政府公职人员、“五老人员（老干部、老战士、老专家、老教师、老模范）”积极参与，实施楼栋长、小组长交叉任职，鼓励有公益心、有工作能力、有工作时间且模范履行行业义务的居民群众加入物业管理委员会。

4. 建立物业服务费缴纳诚信制度。镇（街道）、村（社区）要建立完善物业服务费缴纳个人诚信机制。对业主欠缴物业服务费、水电费等公共分摊费的，业主委员会可根据管理规约规定的相应措施、物业服务企业可根据服务合同约定的措施督促其限期缴纳；对逾期不缴纳的，物业服务企业可以依法申请仲裁或者提起诉讼；提倡公职人员、党员带头缴纳物业费。

（二）强化物业企业监管

1. 规范物业服务企业选聘程序。前期物业管理选聘物业服务企业的，应采取公开招标或邀请招标的方式确定物业服务企业，严禁开发商直接指定物业服务企业，招标活动应符合相关法律法规规定，参与投标的物业服务企业必须在物业管理行业主管部门备案且信用良好，招投标的组织由行业主管部门负责。业主大会决定选聘物业服务企业的，业主委员会应先在物业管理行业主管部门查询拟选聘物业服务企业的备案与信用信息情况，选聘工作

可参照赣州市前期物业管理招标投标程序进行。

2. 规范物业服务企业退出和移交程序。各镇（街道）要加强物业项目退出监管，建立物业服务企业退出预先报告制度，确保物业管理交接正常有序、平稳过渡。社区居民委员会、村民委员会应对物业服务企业退出服务项目进行严格监督，并做好协调工作，交接工作按照《赣州市物业项目交接管理办法》进行，物业主管部门应加强对镇（街道）物业服务企业的业务指导。

3. 实行黑名单企业抄告制度。根据物业服务企业年度信用等级评定结果，将存在严重失信行为和连续两年信用记分为70分及以下的企业，列入失信黑名单，向社会公布，提交全市社会征信系统。黑名单限期与失信记录存续期一致。对黑名单内的物业服务企业，抄告市场监管、税务、政府采购等相关行政主管部门，并向业主大会、开发建设单位等服务委托单位提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

4. 引导协议约定履约保证金。为保障物业管理活动有序进行，维护业主和物业服务人的合法权益，确保项目相关配套设施设备功能完善，强化物业服务企业的履约责任，本着对业主负责的原则，物业服务企业在签订物业服务协议（含前期）时，引导业主与物业服务企业双方在协商一致基础上约定履约保证金。双方协商一致签订履约金保证条款的，履约保证金由物业服务企业承担，根据物业管理区域规划核准总建筑面积（含地下建筑面积）计算，单个物业管理区域每年最高不超过10万元，最低不少于2万元。物业企

业在承接物业服务项目时，前期物业的，可将履约保证金交存至项目属地镇（街道）指定帐户直至成立业主大会；与业主大会签订服务协议的，应将履约保证金的缴纳、标准及使用作为业主共同决议事项提交业主大会讨论通过，履约保证金交存至业主大会公帐。履约保证金由属地镇（街道）、村（社区）、业主委员会共同管理，并接受全体业主的监督。

（三）创新老旧小区物业管理

1. 实施分类管理。按照因地制宜、优化整合、分类实施的原则，对实施综合改造后的老旧小区，根据建筑规模、设施配套、周边环境和服务约定等情况，由属地镇（街道）指导村（社区），按照《民法典》第二百七十八条规定组织业主表决同意后，按照专业化、市场化、规范化的要求，多渠道、多途径地选择适合的物业服务模式，实现老旧小区“五有”（有清扫保洁、有安全防范、有绿化养护、有物业维修、有停车管理）基本物业服务全覆盖。（1）引进市场化物业管理。具备引入条件的，由属地村（社区）牵头指导小区业主委员会或物业管理委员会，按照相关规定选聘物业服务企业，签订物业服务合同，实施专业化物业管理服务。（2）实行业主自行管理。分散、零星等暂不具备引入市场化物业管理条件的，由属地村（社区）牵头指导小区业主委员会或物业管理委员会制定业主管理规约，明确小区内部共用设施设备、公共卫生、秩序管理等事宜，实施自行管理，并接受村（社区）指导监督。（3）实施基本物业管理。对未能实施市场化物

业管理和业主自行管理的住宅小区，可由村（社区）实行准物业管理或由镇（街道）委托物业服务企业，提供公共区域保洁、绿化和共用设施设备的养护维修等基本服务，服务费用由小区全体业主共同承担。

2. 探索建立老旧小区维修资金归集制度。以小区为单位由物业服务企业、业主委员会或物业管理委员会向业主收取小区维修资金，存入区财政部门设立的老旧小区住宅维修资金专用帐户，专项用于解决该小区物业管理区域内公共设施设备的维修、更新和改造。交存标准根据建筑面积，按电梯房不高于75元/m²、非电梯房不高于55元/m²计算，区财政部门根据各小区交存金额等额配套。老旧小区住宅维修资金归全体业主所有，由财政部门代管，具体归集、管理、使用办法由区住保中心牵头，会同财政、住建等部门制定。

3. 制定老旧小区考核奖励措施。加强对已改造老旧小区的后续管理，鼓励物业企业进入老旧小区开展物业服务，确保“五有”基本物业服务全覆盖。（1）将小区公共区域原保洁继续纳入市政环卫保洁服务范围。（2）对达到“五有”基本服务标准的，按管理面积给予物业企业每月每平方米0.2-0.3元的资金扶持。（3）区财政部门每年配套100万，根据管理面积，按不超过5万元的标准对入驻老旧小区开展物业服务的企业进行奖励。（4）对老旧小区维修资金归集制度试点工作成效显著的镇（街道）进行嘉奖并给予1万元奖励。具体考核奖励措施由区住保中心会同

区财政局、区市场监督管理局、区文明办、区卫健委、市公安局章贡分局制定。

（四）加强物业管理兜底保障

1. 鼓励建立公益性物业服务企业。通过组建、引进等方式，建立公益性物业服务企业库，鼓励无不良经营行为记录、企业信用信息记分排名较前或信用等级较高物业服务企业进入，公益性物业服务企业接受街道办事处、镇人民政府委托，按照注重公益、服务专业、有偿低价的原则，对市场失灵、自治失效、管理失序的老旧小区提供基本物业管理服务。

2. 建立社区物业管理应急救济机制。当住宅小区出现弃管或失管时，因小区业主委员会任期届满或不能正常履行职责、暂未成立或无法成立业主大会与业主委员会的，在属地镇（街道）的指导和监督下，经公告后由村民委员会、社区居民委员会代行业主委员会的职权，组织小区物业管理工作，代行职权至小区业主委员会成立之日止。

四、加强考核

（一）对业主委员会（物业管理委员会）进行考核。物业主管部门应制定完善业主组织建设监督指导方面的制度、考核细则等规范性文件，各镇（街道）可参照执行或结合实际细化考核方案，加强对业主委员会或物业管理委员会的监管并进行年度考核评定。评定结果合格的，业主委员会或物业管理委员会成员可按照每人每月不高于300元的标准发放交通、通讯补贴，补贴资金

从该小区物业服务费或公共收益中列支。

（二）对物业项目进行考核。各镇（街道）组织物业管理专家采取日常巡查、定期检查、专项督查相结合的方式，一是每季度对辖区物业住宅小区进行现场考核并评分，考核结果报区住保中心并向社会公布。二是根据每季度考核结果形成年度考核评定结果报区物业管理联席会议，由区物业管理联席会议评选年度物业管理工作先进单位、先进个人，优秀村民委员会、社区居民委员会，优秀物业服务企业、从业人员，优秀业主委员会或物业管理委员会等若干奖项。三是对获奖个人给予1000-2000元奖励，获奖单位或组织给予1-2万元奖励，物业企业获奖的可记入信用加分。所需奖励资金由区财政部门统筹安排。

五、有关要求

（一）提高思想认识。各镇（街道）、各部门（单位）要坚持以人民为中心的发展思想，把加强物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导，加强日常调度，形成工作合力。

（二）加强经费保障。区财政部门要将镇（街道）、村（社区）物业管理工经费和人员经费纳入财政预算，区住保中心等职能部门要加大向上争资力度，切实加强经费保障，确保基层物业管理工作有序开展。

（三）加强督查考核。将物业管理工作中纳入镇（街道）年终绩效考核，各相关职能部门履行物业管理工作职责情况纳入对

应部门年度目标绩效考核。区物业管理联席会议办公室定期对各镇（街道）、有关部门工作实施情况及矛盾纠纷处理情况进行检查考核。各镇（街道）负责对所辖村（社区）进行日常检查考核，考评不合格的，取消评先评优资格。

（四）加强舆论宣传。积极通过多种途径，加大物业管理工作宣传力度，增强业主在物业管理中履行义务的自觉性，引导广大居民主动支持、参与物业管理活动，积极维护社区环境，形成共建共治共享的良好氛围。

本意见自2022年4月1日起执行，有效期限为3年。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室。

赣州市章贡区人民政府办公室

2022年2月24日印发
