

ZYDR—2023—01008

益资政办发〔2023〕15号

**益阳市资阳区人民政府办公室
关于印发《益阳市资阳区物业管理工作
实施方案》的通知**

各乡、镇人民政府，街道办事处，长春经开区管委会，区直、驻区各有关单位：

《益阳市资阳区物业管理工作实施方案》已经区人民政府第12次政府常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

益阳市资阳区人民政府办公室

2023年10月25日

（此件主动公开）

益阳市资阳区物业管理工作的实施方案

为切实加强和改进物业管理服务工作，推动全区物业服务水平提升，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，依据《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、《湖南省物业管理条例》等法律法规和上级规范性文件精神，结合我区实际，特制定本实施方案。

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，坚持党的全面领导，坚持服务导向，推进物业管理与基层党建、社区治理相融合，探索物管工作新机制，进一步提升住宅小区物业管理水平，改善住宅小区居住环境，维护相关主体合法权益，规范物业企业履责，推动物业管理矛盾化解和服务水平，促进物业服务高品质多样化发展。

二、总体目标

进一步理顺资阳区物业管理职责区域的工作机制，树立“大物业”理念，构建“政府主导、住建主管、属地主抓、部门配合”的物业管理新格局。

三、组织机构

成立资阳区物业管理工作领导小组，由区人民政府分管副区长任组长，区政府办对口联系副主任、区住房城乡建设局局长

长任副组长，区发展改革局、区应急局、区司法局、区卫生健康局、区城管执法局、区消防救援大队、区市场监管局、市公安局资阳分局、区自然资源局、市自然资源和规划局直属一分局、区教育局、区人力资源社会保障局、区工业和信息化局、区信访局、区文旅广体局、区财政局、区民政局、市生态环境局资阳分局等区直相关部门和各乡镇（街道、长春经开区）为成员单位。领导小组下设办公室，办公室设区住房城乡建设局，区住房城乡建设局局长兼任办公室主任，负责日常工作。各乡镇（街道、长春经开区）成立物业管理办公室，社区成立物业管理委员会，由社区负责人兼任主任。

四、工作机制

（一）建立联席会议和联合执法机制

建立物业管理联席会议制度，由区物业管理工作领导小组召集，每半年定期召开一次联席会议，遇到突发情况可随时召开，研究执法过程中的相关事项。

建立联合执法机制，按照属地管理，由各乡镇（街道、长春经开区）牵头，区住房城乡建设局、区应急局、区城管执法局、区消防救援大队、区市场监管局、市公安局资阳分局等部门组成联合执法工作小组，根据物业管理相关法规，处理物业管理区域中未按合同约定履行责任等违约、违规、违法行为和难点问题。

（二）建立物业管理投诉处理机制

构建区、乡镇（街道、长春经开区）、社区三级管理机制，建立综合协调、监督管理和矛盾调解制度，督促物业服务企业进一步提高服务水平。

1. 区政府办负责对物业管理投诉受理处置的督查督办，并依据属地和部门职责分工，指定相关乡镇（街道、长春经开区）和部门负责投诉事宜的及时协调、处置和督办，提高物业管理工作效率和群众满意度。

2. 乡镇（街道、长春经开区）负责辖区物业管理企业的违法违规行为的投诉受理，需移送区直相关部门的，相关部门依据各自的职责范围对物业管理企业作出依法处理。

3. 社区负责辖区内业主委员会规范运作，受理业主、业主委员会、物业服务企业之间的矛盾纠纷处理。

（三）建立物业管理区域安全生产日常监管机制

依据《湖南省安全生产条例》（湖南省第十三届人民代表大会常务委员会公告第97号）、《益阳市居民住宅区消防安全管理办法》（益阳市人民政府令第8号）、《住房和城乡建设部关于进一步加强城市房屋室内装饰装修安全管理的通知》（建办〔2023〕29号）等文件要求，按照属地管理原则，乡镇（街道、长春经开区）要加强装饰装修活动的监督检查，畅通投诉渠道，及时受理群众、物业服务企业等相关报告或投诉。属于职责范围的，要及时处理；属于相关部门职责范围的，要依法移交相关部门处理，同时应当将居民住宅区消防安全管理纳入基层社

会治理和网格化管理范围，落实消防安全管理措施，加强消防宣传教育，指导居（村）民委员会开展群众性的消防工作。对住宅物业管理主体不明的，由居（村）民委员会组织业主、物业使用人签订防火协议，明确消防安全管理责任。区住房城乡建设局要联合区应急局、区消防救援大队、区城管执法局依据职责范围对物业管理区域安全检查进行随机抽查，严防安全事故发生。

五、职责分工

按照“属地管理、行业监管”的管理原则，进一步明确相关部门和属地职责分工。

（一）区直相关部门管理职责

1. 区住房城乡建设局：

- （1）研究制定辖区内物业管理相关政策；
- （2）对物业服务企业的业务进行指导及服务质量情况进行监督管理，监督企业应当履行的义务、应当公示的信息等事项；
- （3）对前期物业服务招投标活动的监督管理和备案；
- （4）对物业服务合同备案和物业承接查验活动的监督管理和备案；
- （5）对物业服务企业退出交接活动进行指导和监督；
- （6）对物业专项维修资金的使用申请及拨付进行初审；
- （7）以及物业管理方面的其他监督管理职责；
- （8）法律法规规定的其他职责。

2. 区城管执法局:

(1) 建设单位未通过招投标的方式选聘物业服务企业或者未经批准,擅自采用协议方式选聘物业管理服务企业的行政处罚;

(2) 建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的行政处罚;

(3) 建设单位、物业服务企业不按规定移交有关资料的行政处罚;

(4) 物业服务企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的行政处罚;

(5) 挪用专项维修资金的行政处罚;

(6) 建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的行政处罚;

(7) 未经业主大会同意,物业服务企业擅自改变物业管理用房用途的行政处罚;

(8) 擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的行政处罚;

(9) 擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益的行政处罚;

(10) 擅自利用物业管理共用部位、共用设施设备进行经营的行政处罚;

(11) 装修人或者装饰装修企业将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房间的,或者拆除连接阳台的砖、混凝土

墙体的行政处罚；

(12)装饰装修企业损坏房屋原有节能设施或者降低节能效果的行政处罚；

(13) 装修人擅自拆改供暖、燃气管道和设施的行政处罚；

(14)装修人或者装饰装修企业未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，擅自超过设计标准或规范增加楼面荷载的行政处罚；

(15)装饰装修企业违反国家有关安全生产规定和安全生产技术规程，不按照规定采取必要的安全防护和消防措施，擅自动用明火作业和进行焊接作业的，或者对建筑安全事故隐患不采取措施予以消除的行政处罚；

(16)物业管理单位发现装修人或者装饰装修企业有违反规定的行为不及时向有关部门报告的行政处罚；

(17)涉及建筑主体或者承重结构变动的装修工程，没有设计方案、擅自施工的行政处罚；

(18)房屋建筑使用者在装修过程中擅自变动房屋建筑主体和承重结构的行政处罚；

(19) 在共用楼道等共用区域堆放杂物的行政处罚；

(20) 从建筑物、构筑物内向外抛掷物品的行政处罚；

3. 区市场监管局：

(1) 负责查处物业管理区域内所从事的行业非由其他行政部门主管的无证经营行为。

(2) 负责对不遵守政府指导价管理擅自制定或上调收费标准并收取物业服务费的、超过政府指导价标准收费的、擅自设立强制性收费项目的、不实行明码标价或不按规定明码标价的其他违反价格法律法规等规定的予以处罚；负责相关投诉处理工作。

(3) 负责物业管理区域内的电梯、锅炉等特种设备的安全监察工作，督促使用单位或物业服务企业做好特种设备的注册登记、维护保养、定期检验、作业人员持证上岗等工作；查处特种设备安装、改造、维修和使用等方面的违法违规行为，负责处理“住改商”核准登记注册、电梯因维保不到位、导致电梯故障引起的相关投诉；调查处理物业管理区域内的特种设备事故。

4. 市公安局资阳分局：负责开展社区警务工作，加强物业管理区域内治安防范，指导落实物业管理区域内的安全防范设施建设；对监控安防等开展监督检查，加强对物业保安的监管；查处物业服务项目交接过程中的违法犯罪行为；查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法违规行为。

5. 市自然资源和规划局直属一分局：负责中心城区新建住宅小区的统一规划，按规定配置各类公建配套设施；配合区政府对涉及建成的物业管理区域内规划调整的申请进行审核；协调解决涉及规划的历史遗留问题；协同相关部门依法查处住宅小区内的违法行为；负责相关投诉处理工作。

6. 区自然资源局：负责乡镇新建住宅小区的统一规划，按规定配置各类公建配套设施；配合区政府对涉及建成的物业管理区域内规划调整的申请进行审核；协调解决涉及规划的历史遗留问题；协同相关部门依法查处住宅小区内的违法行为；负责相关投诉处理工作。

7. 区消防救援大队：负责物业管理区域消防设施设备的安全检查、负责指导行业部门和属地乡镇（街道、长春经开区）消防知识的培训及消防宣传等工作，负责占用公共通道飞线充电、占用消防通道停车等相关投诉处理。依法查处违反消防规定等违法违规行为。

8. 区发展改革局：协助处理物业收费方面的政策咨询、投诉和纠纷。研究建立与物价指数上涨及劳动力成本提高相关、质价相符的物业服务收费定价机制。

9. 区应急局：负责协调消防救援大队开展对物业管理区域的消防安全管理工作。协调配合消防救援大队对物业管理区域内的消防设施、设备的维护、保养、运转等情况进行督查与定期检查。

10. 区卫生健康局：负责加强对物业管理区域的居民饮用水（特别是二次供水）的卫生监测工作；履行饮用水卫生监督职能，督促物业服务企业建立用水卫生管理制度，维护好二次供水设备，做好定期清洗消毒等工作，依法进入物业管理区域，查处未经许可擅自利用住宅开展餐饮等影响环境卫生的经营活

动行为；负责相关投诉处理工作。

11. 区民政局：负责配合相关部门指导居（村）民委员会履行对业主大会、业主委员会组建、换届选举和日常工作的具体指导职责；进一步完善现代社区治理体系，将物业管理纳入基层社会体系治理重点内容，着力构建关系明确、运行规范、服务高效的社区自治新格局。

12. 区教育局：负责依法查处未经许可利用住宅擅自从事办学、托管、办培训班等相关经营活动的行为；加强物业管理区域内幼儿园的管理；负责相关投诉处理工作。

13. 区司法局：负责指导基层司法部门（街道社区人民调解组织）调解物业管理矛盾纠纷；做好物业管理相关规范性文件的合法性审查工作；

14. 区人力资源社会保障局：负责指导做好物业服务行业劳动关系工作，督促物业服务企业及时与员工签订劳动合同、办理社会保险和支付工资；负责相关投诉处理工作。

15. 区文旅广体局：负责组织协调基层体育部门指导小区居民开展全民健身工作，指导小区全民健身设施、器材建设；负责相关投诉处理工作。

16. 市生态环境局资阳分局：依法对物业管理区域周边工业企业的排污行为和工业噪音污染实施监督管理，查处违反环保法律法规的行为；负责相关投诉处理工作。

17. 区财政局：统筹安排物业管理相关经费，对资金的使用

用监督检查。

18. 区工业和信息化局：负责指导、协调通信运营商有序进入物业管理区域和光纤入户工作；负责相关投诉处理工作。

19. 区信访局：负责物业管理问题信访登记、接待、转办、督办相关工作。配合区住房和城乡建设局协调相关部门共同做好物业管理相关工作。

20. 其他有关主管部门按照各自职责做好物业监督管理相关工作。

(二) 属地管理工作职责

1. 各乡镇、街道、长春经开区

充分发挥各乡镇（街道、长春经开区）在物业管理中的主导作用，作为所辖区域物业管理工作的责任主体，具体负责本辖区的物业管理工作，其主要工作职责：

（1）组织和指导成立业主大会、选举业主委员会，组建物业管理委员会，组织和指导业主委员会换届改选，负责业主委员会备案；

（2）指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；

（3）指导和监督物业服务人依法履行义务，根据物业服务人与业主签订的《物业服务合同》，对物业管理区域服务实施情况进行常态化日常监管；

（4）建立物业管理矛盾投诉调解机制，协调处理物业管理纠纷；

(5)负责辖区内物业服务企业的考核和评先评优推荐工作，指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接；

(6)负责做好辖区内物业管理小区综合治理、创文巩卫、垃圾分类、活动中的相关安全和各项创建工作；

(7)指导由物业服务项目所在地的社区对辖区内的物业小区进行每季度一次的物业服务企业信用考核。社区考核结果由街道办汇总后报区住房城乡建设局，考核结果作为住建部门物业信用平台加减分和监管频次的依据；

(9)法律法规规定的其他职责。

2. 社区居委会（村委会）

(1)协助和配合乡镇（街道、长春经开区）开展物业监督管理相关工作，对业主大会、业主委员会和物业服务人的日常工作进行指导和监督；

(2)指定专人作为小区物业管理工作的物管员，并在小区内公布，协调处理小区内的矛盾纠纷及“12345政务服务便民热线”和“市城市综合管理服务平台”交办的物业工单；

(3)与乡镇（街道、长春经开区）建立物业管理联动机制，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；

(4)发现区域内有违法建设、安全隐患等违反物业管理有关法律法规的行为，应当立即制止，并及时向乡镇（街道）和有关部门报告；

(5)协助乡镇（街道、长春经开区）、有关部门对物业服务企

业的考核;

(6) 法律法规规定的其他职责。

六、保障措施

(一) 提高思想认识。各乡镇(街道、长春经开区)、区直相关部门要高度重视,统一思想,提高认识,切实加强领导,完善组织机构,把小区物业管理工作作为完善基层管理机制、维护社会稳定、建设和谐社会的重要举措抓好落实。

(二) 加强行业监管。区住房城乡建设局牵头,各乡镇(街道、长春经开区)和相关职能部门配合,加强对物业服务企业服务质量的检查考评,对信用等级为D级的物业服务企业列入行业重要监管对象,对其管理服务的住宅项目进行高比例检查。

(三) 严格考核奖惩。对日常管理和年度考核不达标的物业服务企业,严格按照《湖南省房地产行业信用信息管理办法》的相关规定进行处理。

益阳市资阳区人民政府办公室

2023年10月25日印发
