

周口市人民政府 关于进一步规范社区物业管理的意见

周政〔2018〕28号

各县(市、区)人民政府,市经济开发区、东新区、港口物流产业集聚区管委会,市人民政府各部门:

为进一步规范中心城区社区物业管理,提升物业管理水平,理顺管理体制,改善人居环境,促进物业服务行业健康发展,根据《中共中央国务院关于全面加强和完善城乡社区治理的意见》(中发〔2017〕13号)、《河南省物业管理条例》《周口市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》(周政〔2016〕46号)等法规政策精神,结合周口实际,特制定本意见。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的十九大和中央、省、市城市工作会议精神,助力我市“百城提质”和“五城联创”,着力解决中心城区社区物业管理中存在的矛盾和问题,切实调动和发挥街道办事处、社区居委会工作积极性和工作优势,促进物业服务行业持续健康发展。

二、目标任务

到2021年,用4年时间培育一批物业管理品牌企业,建设一批和谐有序、绿色文明、创新包容的物业社区。市中心城区老旧住宅小区物业管理覆盖率达到90%以上,新建住宅小区物业管理覆盖率达到100%。

三、基本原则

(一)坚持“条块结合、属地管理”的原则。按照“行业管理部门监督指导、区政府(管委会)负责、街道办事处组织、社区居委会落实”的物业管理新体制,推进物业管理权力下放、重心下移,切实解决社区物业管理中存在的问题。

(二)坚持“业主自治、依法监管”的原则。指导、鼓励小区业主成立业主委员会,制定管理公约,自主选聘物业服务企业,主动参与小区公共事务管理。街道办事处、社区居委会加强对小区业主委员会工作的管理,依法履行监管职责,确保业主自治活动健康有序发展。

(三)坚持“市场主导、分类管理”的原则。遵守市场发展规律,放宽物业行业准入环境,激活物业服务企业服务意识。前期物业管理项目通过公开招标准入,后期物业管理项目通过业主大会选聘或公开招标准入,老旧小区物业管理通过改造由政府主导引入。根据物业管理类别的不同,促进物业管理市场化运作,实现不同物业项目的差异化处理。

四、主要工作

(一)加强社区物业管理的属地职能。中心城区各区要将社区物业管理工作纳入综合治理内容,每半

年安排部署不少于一次,每年专项检查不少于两次。年底,各区物业管理行政主管部门要对辖区内社区物业管理工作开展情况进行综合考核验收,并将考核结果予以通报。落实物业管理重心下移的新要求,各街道办事处设立物业管理机构,明确职责,指定责任领导,根据辖区小区数量、规模和物业任务的实际,配备不少于3名以上物业管理专职人员,督促和指导物业服务企业、业主委员会履行职责,所需经费由各区负责保障;建立物业管理联席会议制度,定期或不定期召集物业管理、公安派出所、城市管理等部门和社区居委会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方,参与协调解决本辖区内物业管理中的主要问题;完善物业管理纠纷调处机制,建立纠纷投诉台账,受理日常投诉。综合运用行政、税收、补贴、信用的手段,对业主、业主委员会、物业服务企业活动中的纠纷进行调处;对无物业管理和无主管单位的老旧小区,应加强居民安全管理,主动实施托管。业主实行自行管理的小区,街道办事处和社区居委会应加强事中、事后的监督管理,提升老旧小区物业管理水平。社区物业管理中发现违法违规行为的,由街道办事处甄别确认后报市物业管理行政执法单位予以处罚。

(二)鼓励、指导成立业主大会和业主委员会。各级物业管理行政主管部门应鼓励小区业主自治,指导业主成立业主大会和业主委员会,全面参与小区公共事务管理。一个物业管理区域内,房屋出售并交付使用的建筑面积达到50%以上、业主入住户数比例达到30%以上或前期物业解除(到期)前90天的,符合业主大会成立条件的,各街道办事处在收到建设单位或10名以上业主联名申请提出成立首次业主大会的,街道办事处应在30日内组织成立首次业主大会筹备组。筹备组长由街道办事处代表担任,并在60日内组织召开首次业主大会会议,选举产生业主委员会委员和业主委员会主任、副主任。业主户数超过300户的,可以成立业主代表大会,履行与业主大会相同的职责。倡导“双向进入、交叉任职”的物业管理模式,符合条件的社区居委会工作人员可兼任业主委员会主任,物业服务企业项目负责人可进入社区居委会担任其成员,逐步加强社区物业管理信息的双向沟通和交流。

新建住宅小区首次业主大会会议的筹备经费,由建设单位承担;单位小区首次业主大会会议的筹备经费,由所在单位承担;老旧小区、公租房小区首次业主大会会议的筹备经费,由市、区分别承担。

(三)开展前期物业招标投标工作。建立前期物业管理招标投标工作机制,落实《周口市人民政府前期物业管理招标投标管理暂行办法》(周政办〔2018〕65号)规定,促进公平竞

争,树立服务意识,提升服务质量,营造良好的准入竞争环境。中心城区在建物业服务项目必须进行前期物业招标,预售商品房项目在取得《商品房预售许可证》前完成;现房商品房项目在开始销售前30日完成;非出售的新建物业项目在交付使用前90日完成。建设单位在申请办理商品房预售许可证、现房销售备案和非出售新建项目竣工备案手续时,应提交物业管理项目中标备案通知书或其他证明文件,确保前期物业管理招标投标工作落到实处。

(四)全面规范社区物业管理。物业管理是社会管理的“细胞”,是社区服务的一支重要力量,社区和谐是社会和谐的基础。物业管理事关群众切身利益,事关城乡基层和谐稳定,中心城区各区应全面规范社区物业管理。

1.做好物业服务企业选聘。前期物业管理阶段,建设单位必须通过招标投标方式选聘物业服务企业,实施前期物业管理。业主委员会成立后,应当在前期物业服务合同期限届满3个月前组织召开业主大会,对前期物业服务企业续聘或另聘做出决定。业主大会决定续聘前期物业服务企业的,应在业主大会做出决定后30日内完成合同续签工作。业主大会决定另聘物业服务企业的,业主委员会应以书面形式告知前期物业服务企业,被解聘的物业服务企业应当按照规定办理移交手续,并在约定的时间内撤出物业管理区域。业主委员会与物业服务企业无论续聘、终止或另聘,均应提前3个月报告街道办事处。街道办事处、建设单位、前期物业服务企业、业主委员会要按照有关规定做好物业的续聘或另聘工作,确保小区物业管理连续稳定、不留空白。

2.落实物业管理各项备案工作。各级物业管理行政主管部门要进一步加强履职尽责能力,提高物业管理水平,规范物业行政备案工作。一是落实物业管理区域备案。建设单位在前期物业管理招标工作之前,登录河南省住房和城乡建设厅房地产管理、物业管理监管平台(以下简称“监管平台”),向市物业管理行政主管部门进行物业管理区域备案。二是落实前期物业管理招标中标备案。建设单位在发布招标公告或发出投标邀请书10日前,登录监管平台,向市物业管理行政主管部门进行前期物业管理招标备案;自确定中标人之日起15日内登录监管平台,向市物业管理行政主管部门进行前期物业管理中标备案。三是落实物业承接查验备案。物业服务企业应当自物业交接后30日内登录监管平台,向市物业管理行政主管部门进行物业承接查验备案。四是落实物业服务合同备案。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起15日内登录监管平台,向市物业管理行政主管部门进行物业服务合

同备案。五是业主委员会备案。业主委员会应当自选举产生之日起30日内,向物业所在地的街道办事处备案,街道办事处将备案情况抄送区物业管理行政主管部门。建设单位、物业服务企业、业主委员会未按规定办理有关备案手续的,市住房城乡建设部门和街道办事处应责令其限期改正。

3.推进物业服务项目信息公示。为回应社会关切,维护业主的知情权、参与权、决策权、收益权,依法保障业主的权益,物业服务项目应进行信息公示。建设单位在项目设计时,应在适宜位置设计符合配建要求的物业管理用房,并明确其实用功能。市规划部门在核发建设工程规划许可证时,应将物业管理用房的位置和建筑面积在许可证的附件和附图上载明并公示。建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案时,应当注明物业管理用房坐落位置和建筑面积,并将前期物业服务企业名称、服务内容、服务收费标准和服务合同期限等内容纳入商品房销售信息并公示。物业服务企业应在物业管理区域的显著位置公示企业及项目负责人的基本情况、联系方式、投诉电话;公示物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准以及物业费缴纳、公共费用分摊、公共部位和公共设施设备经营收益支出等情况;公示电梯、水、电、气等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维修保养等情况。同时,相关物业行政管理部门要公示本部门的受理投诉电话。市住房城乡建设部门负责信息公示牌制定,统一标准、统一内容。2018年12月底,中心城区物业服务小区信息公示牌要实现全部悬挂,未按规定时限悬挂的,由市物业管理行政执法单位依法进行处罚。

4.加强停车位分配和管理。市规划部门应当将规划用于停放车辆的车位、车库在建设工程规划许可证的附图或规划指标中予以注明,同时明确物业管理区域内车位、车库的配置比例。建设单位应当将物业管理区域的车位、车库的配置比例在小区的显著位置进行公示;应将规划车位、车库的处置方式向物业买受人明示,并在商品房买卖合同中予以约定。采用出售、出租方式处置规划车位、车库的,应当向物业买受人明示,并在商品房预售合同中约定出售价格、出租方式、出租价格、出租期限等内容。建设单位不得将物业管理区域内规划的车库、车位出租给本区域以外的其他人。业主要求承租尚未处置且空置的规划车位、车库的,建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。在满足本物业管理区域业主购买和承租后还有多余规划车位、车库的,建设单位可以出租给本物业管理区域外的使用人,但租赁期限不得超过6个月。

(下转11版)