



垫江县人民政府办公室 关于进一步加强物业管理工作的意见

垫江府办发〔2013〕42号

各乡镇人民政府，县政府各部门，县属各企事业单位：

为进一步加强和规范物业管理，明确物业管理各方主体责任，全面提升我县物业管理水平，切实改善广大市民居住环境，根据《国务院物业管理条例》、《重庆市物业管理条例》、《重庆市家庭居室装修管理规定》和重庆市人民政府办公厅《关于转发重庆市业主大会和业主委员会活动规则(试行)的通知》等有关规定，结合我县实际，经县政府同意，现就进一步加强物业管理工作提出如下意见，请认真贯彻执行。

一、统一思想，提高认识，增强物业管理工作责任感

物业管理是城市管理的重要组成部分，涉及千家万户，关系垫江经济发展及社会和谐。近年来，随着城镇化进程的不断推进，我县物业管理经历了从无到有、从小到大的发展历程，全县物业管理覆盖面不断扩大，行业发展初具规模，居民物业管理意识普遍增强。但在发展过程中，也出现了物业服务企业服务质量差、诚信度不高，业主不配合支持物业服务企业，部门之间职责不明、相互推



诿等诸多问题，影响了物业管理市场的健康发展。各乡镇人民政府、县政府相关部门要统一思想，提高认识，以广大市民满意为出发点，以规范物业服务行为为核心，全面提升物业管理水平和服务质量，努力解决好群众反映的物业管理方面的热点和难点问题，切实维护物业管理各方主体利益，为广大业主提供安全、舒适、和谐的居家环境。

二、明确职责，齐抓共管，共同做好物业管理工作

物业管理牵动千家万户，涉及政府诸多工作部门。各职能部门要进一步明确责任，各司其职，各负其责，共同监管，协调一致，促进我县物业管理市场秩序健康发展。

县国土房管局：是物业管理的行政主管部门，负责宣传贯彻落实物业管理的有关法律、法规和政策；物业专项维修资金的归集、使用和监督管理；物业服务合同、物业管理招标、临时管理规约、协议选聘物业服务企业、物业服务合同等备案程序管理；物业服务企业资质审批和年度资质核定，以及从业人员资格培训的组织协调工作；本行政区域内物业承接查验和物业服务行业协会指导、监督工作；明晰物业用房产权，督促房地产开发企业与乡镇或居委会签订物业用房移交协议和房屋移交；参与新建项目的综合验收工作。



县规划局：负责商品房新建项目方案中物业服务用房的规划、编制、审批、修订及规划管理和竣工验收；对规划方案审定时在规划总平面图中明确标明物业服务用房的位置和面积，并在建筑工程规划许可证中注明物业服务用房面积。

县城乡建委：负责对物业项目的建筑工程质量进行监督管理；协调处理工程建设及物业装饰装修过程中的有关问题；将物业管理用房纳入项目初步设计审查和项目综合验收范畴，并监督开发企业与物业服务企业等单位移交有关资料；督促开发企业对物业小区内产权明晰、未及时移交产权而出现损坏的配套设施设备进行日常维护管理，督促开发企业与物业使用单位签订保修书；依法查处未经竣工验收或竣工验收不合格的建筑物交付业主使用的房地产开发建设单位。

县城乡建设综合行政执法局：依法查处城镇规划区范围内占用地上或地下空间违法修建建筑物、构筑物；擅自改变房屋外观结构或乱搭乱建；擅自改变房屋用途将住宅改为经营性用房、将车库改为住房等行为；依法查处损坏或擅自变动房屋承重结构、主体结构的物业业主(或使用人)。

县发展改革委：负责物业服务企业前期物业服务收费标准的核定管理；指导、监督检查物业服务企业的收费行为；依法查处



重庆市垫江县人民政府行政规范性文件

违反《中华人民共和国价格法》和物业管理收费规定的价格违法行为；对物业服务收费提供咨询服务。

县工商局：负责物业管理企业的主体资格审查；物业服务企业注册登记和经营行为的监督管理；加强对房地产销售广告及物业管理区域内共用部分发布广告的监督管理；依法查处物业小区内未经审批擅自从事餐饮、娱乐、旅馆等经营活动的行为。

县公安局：负责对物业服务企业保安人员的培训和备案管理，实行持证上岗；指导、监督物业服务企业做好物业小区的治安防范工作；加强对自治机构印章刻制管理(凭乡镇人民政府出具的《业主委员会备案证明》和承办人身份证明办理)；依法查处小区内发生的交通事故、治安、刑事等案件及在小区内擅自存放易燃、易爆、剧毒等危险物品的行为；县公安消防大队依法监督指导物业服务企业履行消防安全监督管理职责；及时查处物业小区内车辆堵塞消防通道、破坏公共消防设施等违法行为。

县市政园林局：负责对物业小区临街面人行道上乱停乱放车辆等进行清理整治；对小区内破绿、毁绿和擅自占用绿地的行为进行查处。

县环保局：负责依法查处经营者在物业小区造成噪声、油烟污染的行为及小区内存放不符合安全标准的放射性危险物品等违法行为；积极引导小区创建绿色小区。



重庆市垫江县人民政府行政规范性文件

县质监局：负责对物业小区电梯等特种设备的使用、维修、保养、管理进行监督检查和检验检测，依法查处违法违规行为，确保电梯及其他特种设备运行安全。

县监察局、县财政局、县审计局：负责监督物业专项维修资金的管理使用。

县民政局：依法登记物业服务行业协会，配合业务主管部门加强物业行业协会的监督管理工作。

乡镇人民政府：负责组织开展本辖区内的物业管理工作，组织召集物业管理联席会议；指导业主大会成立及业主委员会选举、备案工作；监督业主大会和业主委员会依法履行职责；指导物业服务企业参与社区管理、社区服务，调解物业管理纠纷；督促业主委员会或业主代表处理保修期限届满后立面外墙砖和窗户脱落、化粪池渗漏、污水横流等问题；依法指定社区居(村)民委员会代行业主委员会职责；指导协调业主委员会制定小区管理规约和选聘物业服务企业。桂溪镇及城区各居委会明确1名分管领导，其他乡镇明确1名分管领导具体分管物业管理工作。

居(村)民委员会：协助乡镇人民政府做好物业管理工作，依乡镇人民政府指定代行业主委员会职责。

物业服务企业：依照《物业服务合同》约定实施物业服务，严格执行物业服务行业规范、服务标准，制定物业服务相关工作



制度，按规定收取物业服务费；加强和组织从业人员的学习培训和持证上岗，提高物业服务队伍整体素质；积极开展各种经营活动及特约服务活动，努力提供多层次全方位的优质服务；自觉接受行政管理部门、业主委员会及业主的管理或监督，在委托范围内积极做好小区物业服务工作；负责小区内花草、树木、路灯、椅凳、监控等的日常维护保养，确保设施设备安全完好；积极主动与供水、供电、供气等公用企业单位密切配合，相互衔接，共同做好物业小区内供电、供水、供气设施设备的维修养护工作，保障水、电、气等公用设施设备的正常运行；加强小区电梯、消防器材、配电房、化粪池等危及业主安全的设施设备维护保养，做好小区内防火防盗、房屋住用、地灾防治等公共安全；积极完成主管部门交办的工作。

三、强化监督，规范市场，不断提高物业管理水平

(一)严格物业服务行业的市场准入。对新申报的物业服务企业，必须严格按照准入条件及审批程序执行，特别是三级(含暂定)物业企业资质的申报、审核，对其人员的从业情况、资格证件、人员数量、经济实力等要予以全面的考察，对达不到标准要求的，不予审批。严格实行物业人员持证上岗制度。

(二)强化物业服务企业资质管理。严格执行《物业管理企业资质管理办法》规定，凡资质核定材料规范、人员资格审查符合



要求的物业服务企业，纳入年度目标考核评优资格。凡服务质量较差、反映问题多、资质报审资料不齐、且不能及时整改完善，对管理部门交办的工作不能及时完成或推诿不办的物业企业，作出降低或注消资质等处理。

(三)规范物业服务行业市场秩序。严格依法查处无资质承接物业业务、挪用物业专项维修资金、擅自改变物业管理用房用途、不按规定收费、侵害业主合法权益等行为。对投诉较多的物管企业视其情节轻重，可作出限制投标、限制新接管项目、降低资质等级或注销企业资质的处理。规范物业服务企业退出管理小区前的公告通知、资料移交、遗留问题处理等行为，及时与辖区乡镇政府或社区居委会衔接，避免出现管理空档。建立健全物业投诉机制，及时纠正物业服务中的只收费不服务等行为，切实维护广大业主的合法权益。鼓励支持企业之间的优化组合，加强物业从业人员的培训，提高行业整体业务素质。

(四)加强前期物业备案管理。严格执行前期物业管理招投标制度，稳步推进房地产开发与物业管理的分业经营。开发建设单位应按照《前期物业管理招投标管理暂行办法》的规定，在县国土房管局监督下，采取公开招投标的方式(投标单位应有3个及以上)，选聘具有相应资质的物业服务企业，实施前期物业管理。开发建设单位在销售物业之前应签订《前期物业服务合同》，并



在 15 日内报县国土房管局备案。开发建设单位住宅面积少于 3 万平方米的，经主管部门批准可采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业。开发建设单位未通过招投标方式选聘物业服务企业或未签订《前期物业服务合同》的，县国土房管局不予办理商品房预售许可证。

(五)加强物业服务用房管理。新建物业在规划建设时，开发建设单位应按照不低于规划总建筑面积 3‰的比例，在物业管理区域内无偿配置物业服务用房。规划部门应在规划总平面图中明确标明物业用房的位置和面积，并在建筑工程规划许可证中注明物业服务用房的面积。物业服务用房应当是独立成套装修房屋，具有水、电、通讯等基本设施，具备办公条件。物业服务用房位置应设置在开发项目中心区域或主出入口附近的房屋底层或不高于四层(无电梯)、且方便业主使用的地方，不得设置在地下。设置在住宅楼内的物业服务用房，应当具有独立的通道。分期开发建设的项目，物业管理用房应设置在首期开发范围。

县国土房管局要对物业服务用房独立测量、计算面积(其面积不计入分摊的公用建筑面积内)，并在房地产平面图相应的位置上标注“物业服务用房”字样。物业服务用房属全体业主共有，用作从事物业管理活动，由物业服务企业负责维修、养护，任何



单位和个人不得擅自改变其用途。小区物业服务用房、公共设施设备的经营收益归全体业主所有。

(六)加强物业专项维修资金管理。加强对物业维修资金的使用监管，按照《重庆市物业专项维修资金使用目录》确定的使用范围和规定程序合理使用维修资金，保障业主和物业服务企业的合法权益。创新管理模式和监管机制，扩大“定活存储专户管理”试点规模，确保维修资金在安全和正常使用的前提下实现保值增值。加大物业专项维修资金监管系统建设，努力提高管理水平和服务质量。

(七)积极推进业主委员会建设。业主委员会主要负责召集业主大会、选聘物业服务企业、监督履行物业服务合同、监督管理规约、协助物业服务企业对逾期不交纳物业服务费的业主进行督促催交等工作，同时积极配合和支持社区居委会的工作。各乡镇人民政府、各社区居委会应根据社区管理和业主自治管理相结合的原则，按照《重庆市业主大会和业主委员会活动规则(试行)》(渝办发〔2012〕54号)的规定，积极推进业主委员会建设，落实物业管理联席会议制度，定期组织召集物业管理联席会议。业主委员会成立前或集体换届期间，由乡镇人民政府指定社区居委会代行业主委员会的职责，确保工作正常运转。



对符合条件的住宅小区，由所在乡镇人民政府、社区居委会督促并指导及时召开业主大会，选举产生业主委员会，并按程序通过公开招标或由业主大会决定的方式选聘具有相应资质的物业服务企业。

对未实行或没有条件推行物业服务的老旧住宅区，特别是县城区的散体住宅、单体楼院等，可以在乡镇人民政府、社区居委会指导帮助下，开展以居民自我管理、自我服务为主要形式的业主自治模式，以改善小区居住环境，提高居住品质。

(八)规范物业服务收费。物业服务企业应严格执行国家价格政策，自觉接受价格、房地产主管部门及业主的监督，并按照规定及时向价格主管部门申请制定前期物业服务具体收费标准。前期物业服务合同终止后，物业服务企业收取物业服务费，应严格按照《重庆物业管理条例》相关规定执行。业主大会、业主委员会要全面履行职责，既要监督物业服务企业规范经费收支，也要督促业主按时交纳物业服务费。各物业服务企业要认真落实物业收费及明码标价规定，健全企业财务账目，严格按标准收费，规范费用支出。

(九)规范物业服务企业管理行为。物业服务企业应当在物业交付使用 15 日前，与建设单位完成物业共用部位、共用设施设备承接查验的各项准备工作，按照《物业承接查验办法》的规定



和要求，及时完成物业承接查验工作，并按相关规定到县国土房管局进行备案。要严格遵守投标承诺和《物业服务合同》约定，切实履行职责，提高服务质量，维护业主权益。对超出物业服务合同约定事宜，应与业主委员会协商确定后实施。要定期公布物业服务费和使用维修基金的收支账目，主动接受业主、业主委员会的监督。对物业服务区域内违反治安、环保、物业装饰装修和使用等有关法律、法规的行为进行劝阻和制止，并及时向相关行政管理部门报告。相关部门要及时进行协调处理。

县国土房管局要会同各乡镇人民政府、社区居委会，加强对物业服务企业的监督管理，建立和完善物业服务企业考核机制和物业项目经理责任制，加强对物业项目经理的培训考核，建立健全物业服务企业和物业项目经理信用档案制度和诚信制度，在资质评定和年度考核、物业管理招投标中将服务业绩和信用程度作为重要条件。要建立健全物业服务企业市场准入和退出机制，保持物业服务平稳过渡。

(十)规范市政公用设施设备的维护管理。

1. 供水设施管理。住宅小区多层住宅(7楼及以下)按“一户一表、计量出户”的要求，由供水企业实施住宅一次供水。供水工程竣工验收合格后，移交给城市供水企业运行管理，城市供水企业承担分户计量装置以外设施设备的维修、养护、更新等责任及



相关费用。住宅小区高层住宅供水设施管理，在县政府正式出台二次供水管理办法前，由物业管理部门对供水设施设备自行承担维修、养护、更新、管理等责任及相关费用。二次供水管理办法出台后，相关责任及费用按二次供水管理办法规定执行。

2. 供电设施管理。计费电度表出线开关处导线至住宅的用电设施由业主自行负责维护、管理。计费电度表以外的供电线路及设备由供电企业负责维护、管理。

3. 住宅区域燃气设施管理。管道燃气供气设备及供气管线(至燃气表)由燃气供应企业负责管理和维护，室内燃气设施由业主负责。

供水、供电、供气等费用的收取，由专业部门向物业管理区域内最终用户(指实际最终使用的个人或单位)直接收取，不得由物业服务企业强行托收。物业服务企业接受委托代收代付的，委托单位应支付相应的费用。

四、加强领导，强化宣传，营造良好的物业管理工作氛围

(一)强化对物业管理工作的领导。县政府成立物业管理工作领导小组，由县政府分管副县长任组长，县国土房管局局长任副组长，县规划、建设、发展改革委、公安、民政、市政、环保、质监、工商等部门分管领导为成员，负责全县物业管理的组织领



导。领导小组下设办公室，在县国土房管局，具体负责全县物业管理有关工作。

(二)加大对物业服务行业的政策扶持力度。县级有关部门要按照《国家税务总局劳动和社会保障部关于下岗失业人员再就业有关税收政策具体实施意见的通知》要求，对物业服务企业招用下岗失业人员达到职工总数一定比例的，营业税给予免征或优惠。相关部门要研究出台扶持物业服务行业发展的相关政策，鼓励和引导物业管理向市场化、专业化、规模化方向发展，努力提高服务质量和水平。

(三)加强舆论宣传，提高全民物管意识。新闻媒体要充分发挥宣传舆论的导向作用，广泛宣传物业管理工作的重要意义，营造“物业管理惠万家，共建和谐靠大家”的良好氛围。各机关企事业单位要教育干部职工学习贯彻并自觉遵守和执行物业管理法律法规，努力形成“共建共管、团结和谐”的良好环境，为构建“和谐垫江”作出积极贡献。

垫江县人民政府办公室

2013年6月6日