呼县政办〔2024〕45号

关于印发《呼图壁县物业服务管理办法（试行）》

的通知

各乡镇人民政府，县工业园区、苗木花卉产业园区管委会，县直各有关单位：

《呼图壁县物业服务管理办法（试行）》已经县人民政府研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

 呼图壁县人民政府办公室

 2024年11月15日

呼图壁县物业服务管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范呼图壁县物业管理活动，维护业主、物业服务企业以及物业管理各方的合法权益，提升城市管理水平，营造良好的居住和工作环境，根据《新疆维吾尔自治区物业管理条例》及相关法律法规，结合呼图壁县实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本县行政区域内的物业管理活动。

第三条 物业管理应当遵循业主自治、专业服务、政府监管、行业自律的原则，鼓励采用新技术、新方法提高物业管理水平和服务质量。

第二章 管理职责

第四条 县住房和城乡建设局职责：

（一）具体负责贯彻执行物业管理相关法律、法规及规章制度，制定和推行适合全县物业行业发展的制度及规范；

（二）对全县物业管理工作进行指导、监督、检查和考核通报；

（三）负责住宅小区物业服务合同的备案、住宅小区业主委员会的备案、登记、档案管理工作；

（四）具体做好物业服务企业的信用信息、招投标、服务等级备案登记、奖励政策的制定实施等日常工作；

（五）处理物业管理活动中各类投诉，依法查处违反《物业管理条例》等有关法律法规的行为；

（六）负责房地产开发、建设、专业经营单位、物业服务企业的组织协调工作；

（七）依法依规查处未按建筑技术规范施工而造成的房屋工程质量问题；

（八）调查、处理房屋质量投诉；

（九）负责组织实施住宅小区及配套设施、设备综合验收及移交工作；

（十）负责对擅自改变楼房主体、外立面结构、私设摊点等行为进行检查与纠正；

（十一）负责小区内生活垃圾清运及无害处理工作。

（十二）负责供水、排水、供热及燃气的规划、建设、监管等相关职责，以保障城市公用事业运行和居民正常生活。

第五条 乡镇人民政府职责：

（一）负责组织、指导辖区住宅小区成立小区业主大会和业主委员会，以及选举换届等工作；

（二）受理居民物业投诉，协调社区（村）居民委员会、小区业主委员会与物业服务企业的关系；

（三）会同物业监管部门开展物业服务企业年度考核；

（四）推动整合辖区内独栋和规模较小的无物业管理老旧住宅小区，引导居民选择专业化物业服务；

（五）强化党建引领物业管理，推行“双向进入、交叉任职”，推动业主委员会和物业项目负责人中的党员担任社区（村）党组织兼职委员，符合条件的社区（村）“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。指导社区（村）居民委员会和业主委员会正确使用物业专项维修资金；

（六）建立物业管理联席会议制度，召集住建、公安、消防救援等单位和居民委员会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方代表参加，原则一年不少于两次，可邀请分管县领导参加，具体解决物业服务管理活动中需要协调的问题，并形成联席会议会议纪要。

第六条 社区（村）居民委员会职责：

（一）在乡镇人民政府领导下，具体负责住宅小区业主大会、业主委员会的组建、选举及换届工作；

（二）监督业主大会、业主委员会积极履职，规范做好相关物业经费的使用管理；会同行业监管部门做好《新疆维吾尔自治区物业管理条例》的学习培训工作，建立业主委员会考核评价和监督工作机制。

（三）协调处理居民物业纠纷；

（四）会同物业监管部门、乡镇人民政府共同监督辖区内的物业服务活动；

（五）小区公共收益严格按照合同约定进行监督管理；

（六）在无业主委员会或业主委员会不能正常履行职责的情况下，由社区（村）居民委员会负责行业主委员会职责。

第七条 业主委员会职责：

（一）负责制定小区业主规约；

（二）代表业主监督物业服务企业履行物业服务合同；

（三）监督小区管理规约的实施；

（四）调解业主之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷；

（五）督促小区业主按时缴纳物业服务费；

（六）协助相关部门做好物业小区内的社会治安、综合治理等工作。

（七）小区公共收益严格按照合同约定进行监督管理；

第八条 县发展和改革委员会职责：

（一）普通住宅小区的前期物业公共服务费及保障性住宅物业公共服务费实行政府指导价，根据物业服务社会平均成本，按物业服务标准等级分类制定并公布基准价及其浮动幅度；

（二）负责监督检查人防工程维护管理；

（三）按照定价权限制定物业服务收费标准，受理并答复相关物业服务收费价格政策。

（四）负责电力行业的规划编制、政策制定、项目审批与核准，统筹协调电力资源的合理配置，监管电力市场运行，保障电力供应的安全、稳定和高效。

第九条 县财政局职责：

负责做好住宅小区物业服务管理奖励及补助资金的预算工作，根据奖励及补助考评结果，拨付资金。

第十条 县市场监督管理局职责：

（一）依法查处物业区域内的有固定场所的无照经营行为，受理和处理物业服务收费价格投诉及举报；

（二）依法查处物业服务企业违规收费行为；

（三）对擅自将住宅改变为经营性用房的，不予办理市场主体的注册登记；

（四）负责物业区域内电梯等特种设备的安全监管工作，加强对物业区域内特种设备的注册登记、定期检验、作业人员持证上岗等方面的监督检查，监督物业服务企业委托有资质的施工单位实施电梯等特种设备的安装、改造、修理、维保工作，依法查处特种设备安装、改造、修理、维保和使用中的违法违规行为。

第十一条 州生态环境局呼图壁分局职责：

负责依法查处经营者在物业管理区域内的噪音、烧烤、饲养等不符合环保规定的违法行为。

第十二条 县委社会工作部职责：

推动建立健全社区（村）党组织领导下的居民委员会、村民委员会、业主委员会和物业服务企业协调机制，开展民主议事协商工作；推动在物业服务企业、业主委员会、物业管理委员会中建立党组织，发挥党建引领作用。

第十三条 县司法局职责：

负责指导乡镇依法开展物业管理矛盾纠纷人民调解工作。

第十四条 县自然资源局职责：

（一）新建小区核发规划设计条件时，根据《城市居住区规划设计规范 GB50180-2018》提出配套设施控制要求，在组织对新建开发项目规划方案审查时，重点审查物业配套用房、停车位、垃圾收集点等配套设施的建设地点及规模；

（二）依法查处各小区内违法建设行为，拆除小区内所有无规划手续的临建、违建，确保小区物业管理规范化；

（三）参与物业管理的区域划分，对居住区市政公用、公共服务等设施和建筑区内停车场、停车位的配建、权利归属、用途变更的管理，对建设项目竣工验收规划认可，对占用小区公共道路、场地、建筑物共有部位的规划管理等。

第十五条 县融媒体中心职责：

负责利用电视、广播、新媒体等加大对物业管理相关法律法规的宣传，为物业服务管理营造良好宣传氛围。

第十六条 县消防救援局职责：

负责定期对物业管理区域内消防设施、消防通道、登高作业区域等进行安全检查，指导物业服务企业做好消防安全检查工作，消除火灾隐患，依法查处违反消防管理法规的各种行为。

第十七条 县公安局职责：

（一）指导物业公司加强区域内的治安管理工作，督促物业企业落实人防、物防、技防等安全防范措施，依法查处扰乱业主大会和业主委员会选举的违法行为；

（二）依据《中华人民共和国治安管理处罚法》、《昌吉州回族自治州养犬管理办法》等相关规定，依法查处违法养犬等违法行为；

（三）加强流动人口的服务管理工作。

第十八条 县商务工信局职责：

（一）负责监督和协调解决小区内各类通信线缆的布设管线问题。对小区线缆布局进行规划和规范，督促三大运营商按照标准进行线缆铺设和整理；

（二）定期检查小区内线缆状况，对存在安全隐患和影响美观的线缆缠绕情况责令运营商限期整改。

第十九条 供水、排水、供电、供气、供热、通讯、有线电视、环境卫生、园林绿化、设施设备维护等专项服务的行业主管部门和专业监管部门负责依照《新疆维吾尔自治区物业管理条例》规定做好各自职责范围内的监督管理服务工作。

小区供水管网出现爆管等情况时，维修工作由供水公司负责。维修费用按年度核算，由县人民政府依据相关标准和实际情况向供水公司给予一定补贴，保障群众正常用水。

第二十条 物业企业职责：

（一）负责加强自身队伍建设，提高从业人员服务水平；

（二）按照法律法规和物业服务合同约定，为业主提供质价相符的服务，公共收益每年公示一次，不断提高服务质量；

（三）将公共收益单独建账、单独核算，并向全体业主一年公布一次实际收入和支出情况,接受业主或业主大会的监督。

（四）认真做好物业承接验收工作，做好业主入住及物业的装饰装修管理；

（五）做好管理区域内共用设施的日常管理和维护保养；

（六）发现并劝阻违反业主规约、城市管理和涉及公共安全有关规定的行为，及时向相关监督部门报告；

（七）自觉接受物业管理行政主管部门、相关监督部门和各乡镇人民政府的指导、管理和监督，积极参与社区（村）建设、城市管理和文明城市创建等活动；

（八）处理好与业主委员会、社区（村）居民委员会的关系，化解物业服务管理中的矛盾纠纷；

（九）负责物业小区环卫设施的运营与维护。

第三章 老旧小区管理

第二十一条 县住房和城乡建设局应依据乡镇人民政府的需求，积极向上级申请资金，用于老旧小区的改造以及无物业管理、自管及独栋楼院小区的整合工作。按照“先急后缓、以点带面、滚动发展”的原则，在实施改造整合时，采用连片打包的方式，分步有序对具有一定规模的老旧住宅小区与独栋住宅和规模较小的老旧住宅小区予以整合。改造整合后，由乡镇人民政府筛选优质物业服务管理企业，并召集业主委员会、业主代表、行业专家代表等相关人员，依照招投标程序确定物业服务企业，提供专业化的物业管理。

第二十二条 乡镇人民政府负责对辖区内的小区开展全面摸底排查，梳理出收益良好的小区以及无物业管理、收费困难、设施陈旧的老旧小区。依照摸排结果，将收益较好的小区与无物业管理、收费困难、设施老化严重的老旧小区进行合理搭配（原则上以社区（村）行政区范围为依据），构建物业服务管理单元。在组合过程中，要充分考虑小区之间的地理位置、规模大小、居民需求等要素，切实保障搭配的合理性与可行性。引进专业的物业服务企业，对管理单元实施统一管理，实现资源共享、优势互补。

第四章 物业服务质量考核标准

第二十三条 全县各物业服务企业接管小区服务面积累计达10万平方米的，且同时承接有物业费收益较好和收益较低的小区的企业，每年物业服务满意度测评达到80%以上的每年奖励3万元；物业服务满意度达到85%以上奖励4万元；物业服务满意度达到90%以上的奖励5万元。

第二十四条 全县各物业服务企业接管小区服务面积累计20万平方米的，且实现物业管理效益高低搭配的企业，每年满意度测评达到80%以上的奖励6万元；物业服务满意度达到85%以上的奖励8万元；物业服务满意度达到90%以上的奖励10万元。

第二十五条 全县各物业服务企业接管小区服务面积累计30万平方米及以上的，且实现物业管理效益高低搭配的企业，每年物业服务满意度达到80%以上的奖励9万元；物业服务满意度达到85%以上的奖励12万元；物业服务满意度达到90%以上的奖励15万元。

第二十六条 县住房和城乡建设局定期对物业企业的服务管理情况进行考核，主要对接管物业区域服务人员配置、秩序维护、基础设施设备管护、保洁绿化等方面进行检查考评，公示考核结果及不达标项，通知物业企业限期整改，推动物业服务管理工作持续健康发展，保证物业区域优化整合管理服务的良性循环。

第二十七条 县住房和城乡建设局根据《呼图壁县物业服务企业诚信考核实施方案》，以业主的满意度评价为主要标准，评定在我县物业服务区内服务的物业服务企业的业绩和等级，考核结果记入物业服务企业信用档案，对管理水平差、服务不到位、业主投诉多的物业服务企业，将记录存入信用档案，予以公开曝光，在诚信系统考核中予以扣分。考评得分低于85分、物业服务满意度测评达低于80%的，不予奖励。根据评定结果，降低相关物业企业服务等级，或建议业主委员会解除物业服务合同。

第二十八条 每年度由乡镇人民政府和社区（村）负责组织业主委员会、业主代表开展小区满意度测评工作。各物业企业在物业服务管理工作中的投诉案件、信访纠纷、工作配合与协调等情况，由县住房和城乡建设局进行汇总，作为企业诚信档案、参与竞标及发放奖励、补贴的依据。奖励、补贴资金由物业企业提出申请，经社区（村）、各乡镇人民政府逐级复审认可后，由县住房和城乡建设局汇总审核，上报县人民政府批准后拨付。

第二十九条 县人民政府将对老旧小区改造整合中表现突出的乡镇人民政府给予奖励。凡积极参与配合并引导辖区内居住小区进入市场化物业管理，且小区业主委员会与物业服务企业签订服务合同、进驻小区服务满一年以上的，县人民政府给予乡镇人民政府0.5元/平方米/年一次性奖励，资金由各乡镇人民政府提出申请，县住房和城乡建设局汇总审核，上报县人民政府批准后拨付。

第五章 附则

第三十条 本办法由呼图壁县住房和城乡建设局负责解释。

第三十一条 本办法自发布之日起试行，有效期一年。

|  |
| --- |
|  抄送：县委办、县人大常委会办、政协办，县纪委监委，存档。 |
|  呼图壁县人民政府办公室 2024年11月15日印发  |