



## 关于加强我市住宅小区物业管理工作的通知

阜政办发〔2011〕11号

各县、区人民政府，市政府各部门，中省直各单位：

为认真贯彻落实国务院《物业管理条例》和《辽宁省物业管理条例》，提高居民的居住质量，保障物业管理行业健康发展，促进和谐社会建设，经市政府同意，现就做好我市住宅小区物业管理工作有关事宜通知如下。

### 一、建立健全物业管理的行政主管部门和相关部门工作机制

各县区、各有关部门要高度重视物业管理工作在构建和谐社会中的作用，按照“条块结合，以块为主”和“县区政府负责，街道办事处组织，社区居委会落实，公用事业部门监督指导”的原则，建立市、县区、街道办事处、社区居民委员会“两级政府、三级管理、四级网络”的管理体制，既要各负其责，又要密切配合，形成齐抓共管的管理格局。

（一）市公用事业局是全市物业管理的行政主管部门。主要职责是：制定物业管理发展规划和相关政策；培育和规划物业管



理市场；监督管理全市物业管理活动；归集、管理市辖区住宅专项维修资金；管理全市物业服务企业经营资质；监督指导县区物业管理工作。住建、物价、工商、财政、公安、消防、民政、综合执法、环保等有关行政管理部门要按照各自职责，依法做好物业管理的相关工作。

**（二）建立健全县区物业管理机构。**各县区政府为本辖区物业管理的第一责任人，要建立健全物业管理机构，负责本县区日常物业监管工作，要落实好物业管理机构的人员编制和经费来源。县区物业管理机构的主要职责是：负责物业管理法规、政策的贯彻落实；负责对辖区物业管理进行监督、检查和指导；负责辖区内物业服务企业资质申报的初审工作；负责辖区内业主大会成立和业主委员会的备案工作；负责对辖区内住宅专项维修资金的使用进行监督；负责对辖区内物业管理用房的使用情况进行监督；负责受理辖区业主、业主委员会、物业使用人与物业服务企业在物业管理活动中的上访和投诉；监督和指导所辖街道办事处、社区居民委员会的有关工作。

**（三）各街道办事处要明确一名副主任分管物业管理工作。**街道办事处负责组织和指导辖区内住宅区业主大会的筹备、召开和选举工作；对业主大会和业主委员会的日常活动进行监督、指



导和协调；负责联席会议的组织和召集，协调处理物业管理与社区管理的关系。

（四）各社区居民委员会要明确专人负责物业管理工作。社区居民委员会负责协助街道办事处参与和组织辖区内住宅区业主大会的筹集、召开和选举工作；对住宅区业主大会和业主委员会的工作进行监督、指导和协调，调解社区内物业管理纠纷，列席业主大会、业主代表大会和业主委员会会议。

### 二、规范专业服务单位责任和收费行为

物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位，要本着“收费到户，服务到终端”的原则，按照国家和省的相关法规，承担居民小区内相关管线和设施设备的维修、养护等管理责任及有关费用，不得强制物业服务企业代收费用。物业服务企业接受委托代收有关费用的，可以根据双方约定向委托单位收取手续费，不得向业主收取手续费等额外费用。

### 三、加强物业服务市场监管

为加强商品房及住宅小区的物业管理，明确房地产开发企业和物业企业、购房人的权利和义务，根据国务院《物业管理条例》、建设部《城市商品房预售管理办法》、《商品房销售管理办法》、《关于加强商品房销售、房改售房与物业管理衔接工作的通知》



的规定，开发建设单位在办理商品房预售许可证和商品房销售产权登记证前要做好两项工作。一是通过招投标的方式选聘物业服务企业，制定物业管理方案，投标人少于 3 个或住宅规模较小的，经市物业管理行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业服务企业，并将与物业服务企业签订的《前期物业服务合同》，送市物业管理行政主管部门进行备案。二是在建筑总平面图上明确物业管理用房，并达到标准和使用条件，经市物业管理行业主管部门予以确认。

#### 四、进一步明确老旧小区物业管理实施范围和工作原则

凡经过整治改造后，具备一定规模，符合接管标准的老旧小区，均列入实施老旧小区物业管理范围，并由各县区政府负责组织实施。按照《辽宁省物业管理条例》的有关规定，本着先试点起步、后逐步推开，全面整治改造与长效管理相衔接，环境治理与文明平安小区建设相结合的原则，因地制宜地推行旧区物业管理工作，为改善广大群众的生活环境和旧区物业管理工作打下基础，创造良好条件。

#### 五、积极构建物业管理长效机制

（一）推行业主、社区居委会和物业企业“三位一体”的社区物业管理模式，实现合作共赢，促进小区和谐发展。由街道办



事处在县区物业管理行政主管部门的指导下，召集业主、物业使用人、物业服务单位及专业部门代表，按照选定的管理模式组建业主委员会或管委会，加强对物业管理单位日常管理服务的监督，积极协调处理工作中出现的问题。

**（二）办理项目备案手续。**物业服务企业在接管项目前 30 日内，持签订的《物业管理服务合同》或《前期物业管理服务协议》和业主委员会或管委会成员的基本情况，到小区所在地的县区物业管理行政主管部门办理备案手续。

### **（三）扶持政策和措施**

为鼓励和支持物业服务企业积极参与老旧住宅小区的物业服务管理，降低物业服务成本，切实可行地开展社区物业管理工作，相关部门要结合实际积极予以扶持。一是人力资源和社会保障部门对改造后的老旧小区合理配备公益岗人员。物业服务企业可在人力资源和社会保障部门正常发放津贴以外对公益岗人员适当进行奖励，以充分调动人员的工作积极性，提高服务能力和水平。二是对接管改造后老旧小区的物业服务企业给予政策上的扶持和相应的补贴。

## **六、确保物业管理工作健康发展**



按照《关于成立阜新市物业管理工作领导小组和明确相关部门责任分工的通知》（阜政办发〔2009〕85号）精神，各级政府和相关部门要切实加强领导，成立市、区（县）两级物业管理工作领导小组，将加强物业管理工作作为提升城市管理水平、创建文明城市的一项重要内容，切实摆上议事日程。各县区、有关部门要充分调动各方面的工作积极性，建立健全物业管理工作目标考核制度，强化措施，明确分工，责任落实到位，逐级签订责任状，定期调度有关工作情况，及时协调解决出现的问题，共同推动我市物业管理工作健康发展。

阜新市人民政府办公室  
二〇一一年二月二十一日

（此件公开发布）