



关于加强社区物业管理工作的意见

阜政办发[2007]72号

各县、区人民政府，市政府各部门、中省直各单位：

为进一步加强社区物业管理工作，理顺管理体制，完善管理机制，不断改善人居环境，促进城市经济和社会事业发展，根据国务院《物业管理条例》和有关规定，结合我市实际，特提出如下意见。

一、统一思想，充分认识加强社区物业管理工作的重要性

物业管理是业主委员会代表业主通过选聘物业管理企业，由业主委员会与物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和公共秩序的活动。社区物业管理作为城市管理工作的的重要组成部分，涵盖了从居民区到工业、商业、公益事业等各类物业项目的管理内容。近年来，随着我市城市化进程的不断加快，社区物业管理在城市管理中的作用日渐突出。加强社区物业管理，有利于城市经济的持续健康发展，提高城市品位；有利于保持和改善市民工作和生活环境；有利于提高经营城市水平、促进城市房地产的保值增值；有利于增加就业岗位，维护社区秩序，营造



和谐社会的良好氛围。各级政府、有关部门要从树立和落实科学发展观的高度出发，充分认识加强社区物业管理工作的重要性和紧迫性，以加强管理、改善环境、营造和谐社会、创建安全城市为目标，以社区环境综合整治、新住宅小区建设与物业管理同步为重点，坚持尊重现实、便于启动、落实责任、服务市民的工作原则，全面加强社区物业管理工作，健全长效管理机制，不断扩大物业管理服务覆盖面，提高物业管理水平。

二、理顺体制，构筑适合城市发展的社区物业管理工作框架

社区物业管理工作，要按照“县区政府负责，街道办事处组织，社区居委会落实，房产行政主管部门监督指导，有关行政管理部门协同，条块结合，以块为主，属地管理”的原则，完善管理体制，明确管理职责，落实工作责任，充分发挥社区基层组织的作用，搞好社区基层组织与业主自治组织的共同协作，推进社区物业管理工作。

（一）各县区人民政府（管委会）对本辖区物业管理工作负总责。

1. 组织所辖街道办事处落实各项政策措施，全面开展社区物业管理工作；

2. 落实办事机构，建立县区、街道、社区三级物业管理工作体系；



3. 落实管理责任，加强本辖区物业管理工作的部署、检查和督导落实。

（二）街道办事处负责指导辖区物业管理工作的开展。

1. 会同有关部门，科学划定社区物业管理区域，界定物业服务范围；

2. 组织社区居委会、开发建设单位及有关产权单位，选举产生各物业管理区域的业主委员会；

3. 指导辖区内能够独立实施物业管理的非住宅项目组建业主委员会和实施物业管理；

4. 对已成立业主委员会的物业管理区域和项目进行指导和管理，保障业主委员会的正常运转及发挥业主自治作用；

5. 对辖区物业管理工作进行监督和检查，协调公安、综合执法等相关部门加强社区物业管理和小区综合整治工作。

（三）社区居委会要指导协调业主委员会，具体组织社区物业管理的实施。

1. 组织业主委员会制定业主公约和业主大会议事规则，并签订到户，规范业主和物业管理企业的公共行为；

2. 指导业主委员会选聘物业管理企业或建立群众性物业服务组织，签订物业管理服务合同，组织物业管理实施；

3. 督促检查物业管理企业和物业服务组织，落实管理服务合



同，协调处理物业管理服务中的矛盾纠纷；

4. 对住宅小区内损害业主共同利益的各类违章行为，及时上报相关行政执法部门，配合做好小区综合整治工作。

（四）房产行政主管部门作为物业管理的行业主管部门，要切实加强行业管理。

1. 认真研究本地区物业管理发展规划、工作思路及发展目标，制定相关配套政策，提出工作意见；

2. 负责全市物业管理活动的监督管理工作。

3. 负责物业管理专项维修资金的归集，会同财政等部门安排物业管理专项维修资金的使用方案，并搞好监督管理和检查；

4. 落实物业管理项目招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训工作。

5. 监管物业管理企业，协调处理物业管理重点纠纷案件，规范物业管理服务行业。

6. 负责监督指导召开业主大会、组建业主委员会工作，并进行备案管理。

三、因地制宜，确定社区物业管理的模式和组织形式

社区物业管理实行等级性或基础性管理服务。要根据各区域房屋建设、环境配套、居民需求、业主意愿及服务约定等情况，确定物业管理模式和组织形式。



（一）新建住宅小区。新建住宅小区要严格遵循规划设计方案，按照配套完善、环境优美、交通安全等要求进行建设，并通过招标选聘有资质的物业管理企业实施等级性物业管理。规划、建设、房产等部门要各司其职，加大对新建住宅小区规划及设计、施工建设、物业管理的监管力度。新建住宅小区要严格落实竣工验收备案制度和配套设施交付使用许可制度。开发建设单位要按前期物业管理的相关规定，建立完善物业管理移交手续，保证前期物业管理落实到位、业主委员会组建后，开发建设单位、前期物业管理企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建住宅小区全面实行规范的等级性管理服务。

（二）老旧住宅小区。要根据居民的需求及承受能力，把物业管理同社区管理有机结合起来，以社区管辖范围为基础，界定各物业管理服务区域；以社区居委会为基础，组织召开业主大会，组建业主委员会；以物业管理企业或群众性物业服务组织为基础，开展物业管理服务活动。要加大对旧住宅小区的整治力度，逐步解决旧住宅小区环境、配套等方面的问题。对整治后具备条件的旧住宅小区，由业主委员会选聘专业物业管理企业按等级实施物业管理服务；独一不完全具备条件的小区，由社区居委会牵头，充分利用公益岗位，组建物业服务队伍，落实以保洁、保绿、公共秩序维护为主要内容的基础性管理服务，也可以采取“栋楼



管理”的模式，确保事有人管。社区居委会开展物业管理的经费由小区全体业主承担，经费的筹集、管理、使用需经业主大会讨论通过。经费的使用情况定期以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主质询。力争到 2008 年年底，物业管理覆盖到每个社区，基本建立体系健全、政策完善、责任到位的物业管理工作机制。

（三）物业管理服务内容与收费标准。物业管理服务内容要区别不同的物业性质和特点，确定管理服务的项目和等级。物业服务收费要遵循公正合理、质价相符的原则，分别实行政府指导价和市场调节价。新建的住宅小区，其管理服务内容和收费标准，根据区域内规划建设、配套情况和设定的管理服务项目，依据物价、房产部门制定的物业管理服务等级评定标准，确定服务等级和收费标准。旧住宅小区的物业管理由社区居委会负责落实物业管理服务项目，聘请物业管理企业或物业服务组织提出收费标准和依据，经社区居委会组织召开业主大会讨论通过后，到辖区街道办事处、物价部门和房产行政主管部门备案，并与物业管理企业或物业服务组织签订服务合同，在小区内公布实施。

四、突出重点、切实抓好社区物业管理的规范运作

（一）规范物业项目的前期管理工作。新建的物业项目，在业主委员会未成立期间，必须实行前期物业管理。开发建设单位



在办理商品房预售许可证时，应提供《前期物业管理委托合同》、《业主临时公约》和物业管理用房，并按规定选聘有资质的物业管理企业，进行前期物业管理。

（二）规范业主委员会的组建和工作程序。每个物业管理区域都要成立一个业主委员会。各街道办事处要根据行政组织和业主自治相结合的原则，按照规定的程序，推进业主委员会建设。住宅小区业主委员会的组成人员，原则上从社区居委会、有关产权单位及物业管理区域内离退休人员、热心公益事业人员中推荐人选，主任可由社区居委会成员担任。业主委员会主要负责召集业主大会、选聘物业管理企业、监督履行物业服务合同、监督实施业主公约等工作，同时积极配合和支持社区居委会的工作。街道办事处要支持业主委员会的工作，业主委员会成立前或集体换届期间，由街道办事处指定社区居委会代为履行业主委员会的职责，确保工作正常运转。

（三）规范物业相关合同管理工作。一是开发建设单位与房屋买受人签订的商品房买卖合同中，要有物业管理的相关条款，约定房屋交付使用后物业管理的主要内容、管理服务等级及对应的收费标准。二是业主委员会成立前，开发建设单位要与选聘的物业管理企业签订前期物业管理委托合同。三是业主与物业管理企业要依据商品房买卖合同，签订前期物业管理服务合同和业主



临时公约，并认真履行。四是业主委员会成立后，应当代表业主与选聘的物业管理企业签订正式物业管理服务合同，约定各自的权利、义务和责任。业主应当根据物业管理服务合同的约定，交纳物业管理服务费用。对逾期不交纳物业服务费的，业主委员会要协助物业管理企业进行督促、催交；经督促仍不交纳的，由物业管理企业依法催交。对物业管理企业违反合同约定的，由业主委员会按合同约定予以处理；双方有争议的，由社区居委会调解处理；调解处理不成的依法解决。

（四）规范物业服务行为。物业管理企业要依据服务合同，切实履行职责，提高服务质量，对超出服务合同的事宜，要与业主委员会协商确定后实施。房产行政主管部门要会同街道办事处，加强对物业管理企业的监管，建立健全物业管理企业诚信档案制度，认真评定物业管理企业的服务业绩和诚信程度，并在资质评定和年检、物业招投标中作为重要条件；要建立健全物业投诉责任机制，及时查处物业服务中的不规范行为，督促物业管理企业整改，切实保障业主合法权益；要建立健全物业管理淘汰、退出机制，对物业服务不到位、业主投诉较多的物业管理企业，按有关规定予以处理。

（五）未实行物业管理的住宅小区，按阜委发[2005]3号文件要求，社区居委会要通过社区服务承担其管理和服务职能。条



件成熟后，由社区居委会组织业主，在房产行政主管部门的监督指导下，召开业主大会，成立业主委员会，聘请专业的物业管理企业实行物业管理或业主自治管理。

五、明确责任，落实扶持社区物业管理的各项政策

（一）明确责任。各相关行政管理部门要密切配合，通力协作，严格按照责任分工，履行工作职责，配合做好社区物业管理工作。根据职权法授、有权必有责的原则，对住宅区域中出现的违法、违规行为，要在各自的权限范围内进整改和处罚。

1. 工商、文化、教育、卫生、环保、公安、房产等各职能部门，不得为在住宅区域范围内开展的各项损害广大业主共同利益的经营单位或个人核发经营许可；对已颁发的经营许可要进行全面清理整顿，严厉查无照经营行为。

2. 市综合执法局要严格按《阜新市城市管理领域相对集中行政处罚权实施办法》（市政府第 57 号令）的相关规定，对住宅区域内的违规行为进行监管。

3. 市教育局负责对住宅区域内利用居民住宅、商业网点开设办学场所进行监管。

4. 市公安局负责落实区域内的各项治安管理，督促街道办事处、社区居委会及物业企业做好治安协助工作；指导合理划定行车路线和停车位；定期对消防设施和消防工作进行检查指导；对



违反社会生活噪音污染防治法律规定所产生的生活噪音进行监管。

5. 市环保局负责对住宅区域内开设的酒店、歌厅等娱乐场所及建筑施工、生产加工等所产生的油烟、噪音、废气等行为进行监管。

6. 市监察局对在监管过程中执法不力、不作为的部门，按照《辽宁省行政执法过错责任追究办法》和《阜新市行政机关和工作人员行政过错责任追究暂行办法》进行责任追究。

7. 物业管理企业（服务组织）负责物业管理区域内的卫生清扫保洁、花草树木养护、车辆停放管理以及物业管理服务合同约定的其他服务项目。各相关专业设施管理部门要做好社区内供电、供水、供暖、燃气、通讯等基础设施的管理及服务工作，满足社区居民的要求。

（二）加强政策扶持。各级政府、各部门要积极扶持社区物业管理工作。凡批准设置的经营性临时摊点、早市等收费项目，相关部门要给予优惠政策，以补充社区物业管理服务费用。劳动保障部门要结合实施“扩大再就业工程”和“完善社会保障体系工程”，给予物业管理从业人员优惠政策。房产行政主管部门要与有关部门搞好配合，从政策上、业务上加强对物业管理工作的指导，帮助基层解决实际问题。驻社区的各个部门和单位，要支



持和参与社区物业管理工作。

（三）落实资金保障。加大社区物业管理资金的筹集力度，一是坚持“取之于民、用之于民”的原则，在提高市民、业主缴费意识的同时，物业管理企业（服务组织）要加大管理力度，提高物业服务收费率，为社区物业管理服务提供基本保障。二是完善住宅专项维修资金管理使用的相关政策、标准和办法，依据相关规定将资金管好、用好。三是各级财政部门要加大支持力度，适当安排社区物业管理启动资金和扶持资金，推动旧城区物业管理的全面开展。

（四）按照国家《物业管理条例》规定，建设单位按照规定在物业管理区域内配备必要的物业管理用房和业主委员会办公用房。建筑面积在 2 万 m² 以下的新建住宅小区，建设单位应提供不低于 60 m² 的物业管理用房，每增加 1 万 m²，增加 20 m² 的物业管理用房；业主委员会办公用房不低于 20 m²。对整治后和已开发建设的住宅小区，各级政府要加大协调力度，动员和鼓励住宅小区内机关、社会团体、企事业单位，采取相应部门给予配套政策，各县区、街道筹建，驻区单位援建，社会捐资等多渠道筹集资金的办法，建设配套相应的物业管理用房和业主委员会用房。

六、加强领导，确保社区物业管理工作健康发展

（一）加强组织领导。社区物业管理事关城市长远发展和群



众切身利益，工作覆盖面广，推进难度大，各县区、各有关部门要切实加强领导，加大措施，全力推进。为加强对全市社区物业管理工作的领导，市政府成立社区物业管理委员会（名单附后），各县区也要成立相应机构，把加强社区物业管理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，落实机构，明确任务，将工作细化分解到基层，建立一级抓一级、层层抓落实的工作体系，为社区物业管理工作提供有力保障。

（二）加强舆论宣传。各县区、各有关部门要采取多种形式，大力宣传《物业管理条例》及相关的政策法规，宣传物业管理工作的重要意义，让广大市民和社会各界了解政策，强化物权意识，树立物业管理的商品消费观念，引导广大市民主动支持、参与物业管理活动，积极维护社区环境，及时缴纳物业服务费用，及时化解物业管理活动中发生的服务纠纷，努力形成“社区是我家、洁美靠大家”的良好氛围。

（三）搞好督导检查。各县区要结合当地实际情况，抓紧制定本辖区物业管理工作计划，加强对物业管理工作的组织调和监督检查，对工作情况实行定期调度，推动工作落实。要逐级签订责任状，建立物业管理工作目标考核制度，完善县区、街道、社区三级考核机制，充分调动各个方面的工作积极性，促进社区

物业管理工作健康发展。

阜新市人民政府办公室

二〇〇七年八月十七日

（此件公开发布）

阜新市社区物业管理工作委员会成员名单

主 任：潘利国 市长

副主任：李明山 副市长

姜伟华 副市长、市公安局局长

薛景岐 市政府副秘书长、市建委主任

成 员：柳树杨 市政府副秘书长、阜新经济开发区管委会主任

刘守祥 市政府副秘书长、阜新高新区管委会主任

梁 爽 市委宣传部副部长、市精神文明办主任

史淑凡 市监察局局长

计万森 市教育局局长

包凤林 市民政局局长

刘福来 市综合执法局局长

朱立伟 市公用事业与房产局局长

井 波 市公用事业与房产局副局长

李 兵 市文化局局长

王 捷 市卫生局局长

何 伟 市环保局局长

王福春 市物价局局长

姜勇波 市政府市民投诉中心主任



郎照军 市工商局局长

李志成 阜蒙县县长

李德新 彰武县县长

付志宏 海州区区长

艾红锬 细河区区长

张 盈 太平区区长

曹贵刚 新邱区区长

黄宝洁 清河门区区长

市社区物业管理工作委员会下设办公室，负责协调、监督、指导等日常工作。办公室设在市公用事业与房产局，办公室主任由井波同志兼任。