

山西省人民政府办公厅文件

晋政办发〔2021〕55号

山西省人民政府办公厅 关于印发山西省加强和改进住宅物业管理工作 三年行动计划(2021—2023年)的通知

各市、县人民政府，省人民政府各委、办、厅、局：

《山西省加强和改进住宅物业管理工作三年行动计划(2021—2023年)》已经省人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

山西省人民政府办公厅

2021年6月29日

(此件公开发布)

山西省加强和改进住宅物业管理工作 三年行动计划(2021—2023 年)

为切实加强和改进物业管理服务工作,推动全省物业服务水平提升,满足人民群众不断增长的美好居住生活需要,依据物业管理有关法律法规及住房和城乡建设部等部门《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》(建房规〔2020〕10号)要求,结合我省实际,制定本行动计划。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神,认真贯彻习近平总书记视察山西重要讲话重要指示精神,按照省委、省政府全方位推进高质量发展的决策部署,坚持党的全面领导,坚持服务导向,推动实现物业管理监督权、服务质量评价权、资金使用审核权下沉和物业管理与基层党建、社区治理相融合,推动物业管理矛盾化解,促进物业服务高品质多样化发展。

以县(市、区)为单位开展加强和改进住宅物业管理工作。到2021年年底,县(市、区)开展加强和改进住宅物业管理工作的街道(乡镇)达到20%以上,到2022年年底达到60%以上,到2023年年底实现全覆盖。通过三年努力,物业管理体系不断健全,街道

(乡镇)和社区的物业管理力量和服务能力进一步增强;物业多领域综合服务品质显著提升,基本形成党组织领导、多元共建、协商共治、科技支撑、成果共享的物业管理服务新格局。

二、主要任务

(一)下沉管理服务,推进物业管理融入基层社会治理

1. 落实街道(乡镇)主体责任。各市、县人民政府要督促街道(乡镇)加强对辖区内物业管理活动的指导监督。街道(乡镇)要指导住宅小区设立业主大会、选举业主委员会(以下简称“业委会”)、组建物业管理委员会(以下简称“物管会”),并办理备案手续;监督业委会、物管会和物业服务企业履行职责,组织开展物业服务质量评价;建立业委会换届审计制度;审核维修资金使用申请,监管小区公共收益收支情况;指导物业承接查验,督促项目有序交接,监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产;建立健全居住社区综合治理工作制度,及时解决住宅物业管理重点难点问题和信访问题,充分发挥街道(乡镇)、社区(村)人民调解委员会作用,促进物业管理矛盾纠纷就地化解。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省司法厅、省信访局、省民政厅、省审计厅)

2. 强化社区组织协调职能。社区要组织建立社区居委会、业委会(物管会)、物业服务企业共同参与的协调运行机制。协调解决物业管理问题,调解矛盾纠纷;协助街道(乡镇)对业委会(物管会)履职情况、物业服务企业服务质量情况进行监督和考评。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、省住建厅)

3. 落实管理部门职责。各级住房城乡建设(城市管理)、自然资源、公安、应急管理、消防等部门要及时受理投诉举报,依据工作职责查处物业服务区域内违章搭建、违规饲养动物、消防设施器材故障或损坏短缺、电动自行车违规停放充电、占用消防通道及消防车道、擅自侵占小区共有部分经营等违法违规行为。各级住房城乡建设(城市管理)、通信管理、广播电视等部门要依法督促供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位落实对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省自然资源厅、省公安厅、省应急厅、省消防救援总队、省通信管理局、省广电局)

4. 加强物业管理人员配备。县级人民政府要在街道(乡镇)配备物业管理工作人员,在社区配备或聘用物业管理专管员,协助街道(乡镇)开展物业管理、房屋安全隐患排查等具体工作。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅、省应急厅、省消防救援总队)

5. 强化社区联动联防。社区居委会、业委会(物管会)、物业服务企业要配合相关部门做好流动人口、出租房屋及居民个人养犬等登记报备工作。社区工作人员、网格员和物业服务人员要配合派出所化解矛盾纠纷、排查安全隐患和收集发现犯罪线索等。有条件、有需求的物业服务企业可在司法行政部门指导下依法设立人民调解组织,引导通过调解方式化解居民矛盾纠纷。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省公安厅、省司法厅、省民政厅)

6. 构建共建共治共享格局。各市、县人民政府要畅通 12345 热线投诉渠道,依托城市综合管理服务平台(数字城管平台)健全投诉事项办理机制。街道(乡镇)要发挥居民的主体作用,组织社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位共同参与居住社区治理,构建共建共治共享的基层社会治理体系。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、省住建厅、省审批服务管理局)

(二)加强业委会(物管会)建设,提高住宅小区自治能力

7. 加强业委会(物管会)组建。街道(乡镇)要按照有关规定规范业委会(物管会)组建、换届工作。督促建设单位对已交付专有面积过半的住宅小区提交筹备业主大会所需资料,组织指导筹备首次业主大会,组建业委会,选聘物业服务企业,终止前期物业管理。严把业委会组建的人选关、审核关,鼓励“两代表一委员”参选业委会成员。尚不具备成立业委会条件的小区,由街道(乡镇)牵头组建物管会,行使业主大会和业委会的职责。到 2021 年年底,业委会(物管会)组建率达到 20%以上,2022 年年底达到 50%以上,2023 年年底达到 80%以上。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省民政厅、省住建厅)

8. 明确业委会(物管会)职责。业委会(物管会)要严格按照《民法典》等规定,明确职责范围。经业主大会决定,可行使一定额度内业主共有部分经营收益支出、住宅专项维修资金(以下简称维修资金)使用等权利;可聘请专职工作人员,明确工作职责和薪酬标

准;维护业主合法权益,协调解决业主合理诉求;监督和协助物业服务企业履行物业服务合同;在决定物业管理有关事项前,公开征求业主意见,并报告社区党组织和居委会;每年向业主公布共有部分经营收益、维修资金使用、经费开支等信息;督促业主遵守议事规则、管理规约和业主大会决议,劝阻业主违规违约行为。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅、省财政厅)

9. 强化对业委会(物管会)的监督。街道(乡镇)对业委会(物管会)作出的违反法律法规和议事规则、管理规约的决定,应责令限期整改或者撤销其决定,并通告全体业主;对业委会不依法履行职责,严重损害业主权益的,应指导业主大会召开临时会议,重新选举;建立业委会(物管会)成员履职负面清单,对出现负面清单情形的,暂停相关成员履行职责,提请业主大会终止成员资格并公告全体业主,涉嫌犯罪的移送司法机关。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅)

(三)分类指导各方统筹,提升物业管理服务水平

10. 扩大物业管理覆盖面。街道(乡镇)要组织推动业委会(物管会)选聘物业服务企业,实行专业化物业管理。结合城镇老旧小区改造,同步鼓励物业服务企业接管;暂不具备专业化物业管理条件的,通过社区居委会托管、社会组织代管、业委会(物管会)自管等方式,逐步实现物业管理全覆盖。2021年开展“设区市无物业管理小区清零行动”,2021年年底11个设区城市建成区物业管理基本实现全覆盖,县(市)建成区达到70%以上;2022年年底

县(市)建成区达到 80%以上,2023 年年底达到 90%以上。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅)

11. 提升物业服务质量。物业服务企业要健全服务质量保障体系,建立服务投诉快速处理机制;加强与专业运营单位的协作配合,不得擅自收取额外费用;加强人员车辆管理,定期巡检和养护共用部位、共用设施设备,做好绿化养护,规范垃圾投放、清扫清运,打造优秀物业服务项目;严格落实消防安全责任,建立微型消防站,健全消防管理制度,保护业主的人身、财产安全;及时发现、制止违法违规行为,并向有关行政管理部门报告;健全薪酬制度和员工激励制度,引入技能人才和专业技术人才,提升物业服务质量。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省应急厅、省消防救援总队)

12. 推动物业行业发展。省住建厅要完善物业服务标准,规范物业服务企业经营行为;要充分发挥物业行业协会作用,出台行业自律公约、从业行为规范等,开展业务培训,促进物业服务业健康发展。各市、县人民政府要支持物业服务企业兼并重组,推动物业服务规模化、品牌化经营。(责任单位:省住建厅,各市、县人民政府)

13. 提高从业人员素质。人力资源和社会保障部门要支持行业主管部门组织物业管理职业技能竞赛,开展物业从业人员、消防设施操作员等职业技能培训及技能等级认定工作,提高从业人员整体素质和技能水平。各市、县物业主管部门要定期组织开展“最

美物业人”宣传选树活动,增强从业人员荣誉感和归属感。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省人社厅、省应急厅、省消防救援总队)

14. 完善物业价格形成机制。物业服务价格主要通过市场竞争形成,由业主与物业服务企业约定,可根据服务标准和物价指数等因素动态调整,提倡酬金制计费方式。设区市物业主管部门要公布物业服务清单,明确物业服务内容和标准。实行政府指导价的前期物业和保障房物业服务收费,由设区市人民政府根据当地实际情况制定并公布基准价及其浮动幅度,建立动态调整机制。物业行业协会要监测并定期公布物业服务成本信息和计价规则,供业主和物业服务企业协商物业费时参考。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省发展改革委、省住建厅、省市场监管局)

(四)强化维修资金管理,提高资金使用效率

15. 加大维修资金归集管理力度。新建商品房在办理网签备案时,应由建设单位代为足额缴纳维修资金,确保应缴尽缴。维修资金管理部门要采用公开招标方式,择优确定专户管理银行并严格控制数量,提高资金收益水平,按期将收益分配至业主分户账;加快维修资金管理信息系统建设,方便业主实时查询;严肃查处侵占、挪用维修资金等违法违规行为。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省财政厅、山西银保监局)

16. 提高维修资金使用效率。各级维修资金管理部门要优化维修资金使用流程,由街道(乡镇)对维修资金使用方案等资料进

行审核、现场查验同意后，向维修资金管理部门申请列支、划转，根据维修工程进度适时拨付；建立应急维修事项清单，发生危及房屋安全等紧急情况时，业委会（物管会）可直接申请使用维修资金；支持维修资金用于老旧小区改造；探索使用维修资金购买电梯安全责任保险。（责任单位：各市、县人民政府，指导单位：省住建厅、省财政厅、山西银保监局）

（五）推动发展生活服务业，满足居民多样化多层次需求

17. 加强智慧物业管理服务能力建设。各级物业主管部门要以“山西数字房产”为依托，建设通用、开放的智慧物业管理服务平台，采集住宅小区、楼幢、房屋、物业服务企业等数据，汇集购物、家政、养老、停车等生活服务数据，对接城市信息模型（CIM）和城市综合管理服务平台，共享城市管理数据，为居民提供智慧物业服务。（责任单位：省住建厅、省审批服务管理局，各市、县人民政府）

18. 推动住宅小区管理智能化。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，开展小区智慧物业服务；在电梯、消防、给排水等重要设施设备布设传感器，实现数据实时采集；建立事件部件处置权责清单，明确处置业务流程和规范；在小区周界、出入口、停车场（库）等公共区域安装智能设备，提升小区技防智能化水平。（责任单位：各市、县人民政府，指导单位：省住建厅、省公安厅、省应急厅、省消防救援总队）

19. 推动物业服务线上线下融合。要鼓励物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸。物业

服务企业可通过智慧物业管理服务平台,探索“物业服务+生活服务”模式,提供定制化产品和个性化服务,满足居民多样化多层次居住生活需求;探索“物业服务+居家社区养老服务”模式,整合线上线下资源,为老年人提供助餐、助行、助医、助洁、助购、助急等便捷养老服务。开展养老、家政等生活性服务业务的,可依规申请相应优惠扶持政策。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省民政厅、省卫健委、省教育厅、省人社厅、省文旅厅、省商务厅)

(六)强化物业服务监管,规范物业服务市场秩序

20. 优化市场竞争环境。各级市场监管部门和物业主管部门要加强物业服务企业登记注册和行业监管信息实时共享,强化企业监管服务效能。省住建厅要探索建立物业服务企业资格管理制度、物业服务合同和项目负责人备案制度,完善物业管理招投标制度,引导业委会(物管会)通过公开招标方式选聘物业服务企业。县级物业主管部门在征求街道(乡镇)意见的基础上,依法依规建立企业失信惩戒制度,对严重违法违规、情节恶劣的物业服务企业和直接责任人员,依法清出市场,对已经开展物业服务的,按照《民法典》等规定经业主同意后予以解聘,推动形成优胜劣汰的市场环境。(责任单位:省住建厅、省发展改革委、省市场监管局,各市、县人民政府)

21. 建立服务信息公示制度。街道(乡镇)要指导监督物业服务企业设立物业服务信息监督公示栏,如实公示并及时更新物业

项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话、物业服务内容和标准、收费项目和标准、电梯和消防等设施设备维保单位和联系方式、车位车库使用情况、公共水电费分摊情况、物业费和业主共有部分经营收益收支情况、电梯维护保养支出情况等信息。物业服务企业开展家政、养老等服务也应对外公示,按双方约定收取费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。(责任单位:各市、县人民政府,指导单位:省住建厅、省发展改革委、省民政厅、省市场监管局)

22. 完善企业信用管理制度。各级物业主管部门要充分应用“山西数字房产”平台信用评价系统,根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道意见等情况,依法依规采集信用信息,开展企业信用等级评价,定期公开信用评价结果。推进信用星级认定工作,实行信用分级分类监管,强化信用信息在前期物业管理招投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。(责任单位:省住建厅、省发展改革委、省财政厅,各市、县人民政府)

三、保障措施

23. 加强组织领导。各地、各有关部门要认真贯彻落实我省关于加强社区物业党建联建促进物业管理服务水平提升的决策部署,强化社区物业党建联建,有效服务群众。省有关部门要按照职责分工认真做好各项工作,加强对市、县的业务指导,研究制定配套政策措施,及时协调解决物业管理中的重点难点问题。各市、县人民政府要严格落实属地责任,将物业管理工作纳入街道(乡镇)

年度工作考核体系,强化监督考核,不断提升物业管理服务水平。

24. 注重典型选树。太原市、长治市要在 2021 年度组织开展“加强物业管理、共建美好家园”活动,选树一批“美好家园”小区,总结提炼可复制可推广的经验。要充分发挥典型示范的引领推动作用,以点带面,逐步提升全省物业服务质量。

25. 强化舆论宣传。各地、各有关部门要及时总结经验,加强宣传引导,充分利用报纸、广播、电视、网络等媒体,积极宣传物业管理法规、政策和先进典型,营造共建共治共享的良好氛围。

抄送:省委各部门,省人大常委会办公厅,省政协办公厅,省法院,省检察院,各人民团体,各新闻单位。
各民主党派山西省委。

山西省人民政府办公厅

2021 年 6 月 29 日印发

