
物业管理法规政策宣传册

目 录

页码	内容
1	中华人民共和国民法典（摘编） 物 权 编 第六章 业主的建筑物区分所有权
5	合 同 编 第二十四章 物业服务合同
8	物业管理条例（摘编）
9	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
18	云浮市物业管理办法（摘编） 第五章 物业管理服务
20	云浮市住房和城乡建设局等部门关于印发《关于加强和改进云浮市住宅物业管理工作的方案》的通知

中华人民共和国民法典（摘编）

物权编

第六章 业主的建筑物区分所有权

第二百七十一条 业主对建筑物内的住宅、经营性用房等专有部分享有所有权,对专有部分以外的共有部分享有共有和共同管理的权利。

第二百七十二条 业主对其建筑物专有部分享有占有、使用、收益和处分的权利。业主行使权利不得危及建筑物的安全,不得损害其他业主的合法权益。

第二百七十三条 业主对建筑物专有部分以外的共有部分,享有权利,承担义务;不得以放弃权利为由不履行义务。

业主转让建筑物内的住宅、经营性用房,其对共有部分享有的共有和共同管理的权利一并转让。

第二百七十四条 建筑区划内的道路,属于业主共有,但是属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地,属于业主共有,但是属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房,属于业主共有。

第二百七十五条 建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库的归属,由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。

占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位,属于业主共有。

第二百七十六条 建筑区划内,规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。

第二百七十七条 业主可以设立业主大会,选举业主委员会。业主大会、业主委员会成立的具体条件和程序,依照法律、法规的规定。

地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。

第二百七十八条 下列事项由业主共同决定:

- (一)制定和修改业主大会议事规则;
- (二)制定和修改管理规约;
- (三)选举业主委员会或者更换业主委员会成员;
- (四)选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人;
- (五)使用建筑物及其附属设施的维修资金;
- (六)筹集建筑物及其附属设施的维修资金;
- (七)改建、重建建筑物及其附属设施;
- (八)改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动;
- (九)有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项,应当由专有部分面积占比三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项,应当经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。决定前款其他事项,应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表

决人数过半数的业主同意。

第二百七十九条 业主不得违反法律、法规以及管理规约,将住宅改变为经营性用房。业主将住宅改变为经营性用房的,除遵守法律、法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主一致同意。

第二百八十条 业主大会或者业主委员会的决定,对业主具有法律约束力。

业主大会或者业主委员会作出的决定侵害业主合法权益的,受侵害的业主可以请求人民法院予以撤销。

第二百八十一条 建筑物及其附属设施的维修资金,属于业主共有。经业主共同决定,可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。

紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的,业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。

第二百八十二条 建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入,在扣除合理成本之后,属于业主共有。

第二百八十三条 建筑物及其附属设施的费用分摊、收益分配等事项,有约定的,按照约定;没有约定或者约定不明确的,按照业主专有部分面积所占比例确定。

第二百八十四条 业主可以自行管理建筑物及其附属设施,

也可以委托物业服务企业或者其他管理人管理。

对建设单位聘请的物业服务企业或者其他管理人,业主有权依法更换。

第二百八十五条 物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托,依照本法第三编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施,接受业主的监督,并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。

物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,积极配合开展相关工作。

第二百八十六条 业主应当遵守法律、法规以及管理规约,相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施,业主应当依法予以配合。

业主大会或者业主委员会,对任意弃置垃圾、排放污染物或者噪声、违反规定饲养动物、违章搭建、侵占通道、拒付物业费等损害他人合法权益的行为,有权依照法律、法规以及管理规约,请求行为人停止侵害、排除妨碍、消除危险、恢复原状、赔偿损失。

业主或者其他行为人拒不履行相关义务的,有关当事人可以向有关行政主管部门报告或者投诉,有关行政主管部门应当依法处理。

第二百八十七条 业主对建设单位、物业服务企业或者其他

管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为,有权请求其承担民事责任。

合同编

第二十四章 物业服务合同

第九百三十七条 物业服务合同是物业服务人在物业服务区域内,为业主提供建筑物及其附属设施的维修养护、环境卫生和相关秩序的管理维护等物业服务,业主支付物业费的合同。

物业服务人包括物业服务企业和其他管理人。

第九百三十八条 物业服务合同的内容一般包括服务事项、服务质量、服务费用的标准和收取办法、维修资金的使用、服务用房的管理和使用、服务期限、服务交接等条款。

物业服务人公开作出的有利于业主的服务承诺,为物业服务合同的组成部分。

物业服务合同应当采用书面形式。

第九百三十九条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同,以及业主委员会与业主大会依法选聘的物业服务人订立的物业服务合同,对业主具有法律约束力。

第九百四十条 建设单位依法与物业服务人订立的前期物业服务合同约定的服务期限届满前,业主委员会或者业主与新物业服务人订立的物业服务合同生效的,前期物业服务合同终止。

第九百四十一条 物业服务人将物业服务区域内的部分专项

服务事项委托给专业性服务组织或者其他第三人的,应当就该部分专项服务事项向业主负责。

物业服务人不得将其应当提供的全部物业服务转委托给第三人,或者将全部物业服务支解后分别转委托给第三人。

第九百四十二条 物业服务人应当按照约定和物业的使用性质,妥善维修、养护、清洁、绿化和经营管理物业服务区域内的业主共有部分,维护物业服务区域内的基本秩序,采取合理措施保护业主的人身、财产安全。

对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为,物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。

第九百四十三条 物业服务人应当定期将服务的事项、负责人员、质量要求、收费项目、收费标准、履行情况,以及维修资金使用情况、业主共有部分的经营与收益情况等以合理方式向业主公开并向业主大会、业主委员会报告。

第九百四十四条 业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的,业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。

业主违反约定逾期不支付物业费的,物业服务人可以催告其在合理期限内支付;合理期限届满仍不支付的,物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。

物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式

催交物业费。

第九百四十五条 业主装饰装修房屋的,应当事先告知物业服务人,遵守物业服务人提示的合理注意事项,并配合其进行必要的现场检查。

业主转让、出租物业专有部分、设立居住权或者依法改变共有部分用途的,应当及时将相关情况告知物业服务人。

第九百四十六条 业主依照法定程序共同决定解聘物业服务人的,可以解除物业服务合同。决定解聘的,应当提前六十日书面通知物业服务人,但是合同对通知期限另有约定的除外。

依据前款规定解除合同造成物业服务人损失的,除不可归责于业主的事由外,业主应当赔偿损失。

第九百四十七条 物业服务期限届满前,业主依法共同决定续聘的,应当与原物业服务人在合同期限届满前续订物业服务合同。

物业服务期限届满前,物业服务人不同意续聘的,应当在合同期限届满前九十日书面通知业主或者业主委员会,但是合同对通知期限另有约定的除外。

第九百四十八条 物业服务期限届满后,业主没有依法作出续聘或者另聘物业服务人的决定,物业服务人继续提供物业服务的,原物业服务合同继续有效,但是服务期限为不定期。

当事人可以随时解除不定期物业服务合同,但是应当提前六十日书面通知对方。

第九百四十九条 物业服务合同终止的,原物业服务人应当在约定期限或者合理期限内退出物业服务区域,将物业服务用房、相关设施、物业服务所必需的相关资料等交还给业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人,配合新物业服务人做好交接工作,并如实告知物业的使用和管理状况。

原物业服务人违反前款规定的,不得请求业主支付物业服务合同终止后的物业费;造成业主损失的,应当赔偿损失。

第九百五十条 物业服务合同终止后,在业主或者业主大会选聘的新物业服务人或者决定自行管理的业主接管之前,原物业服务人应当继续处理物业服务事项,并可以请求业主支付该期间的物业费。

物业管理条例（摘编）

第三十五条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定,提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定,导致业主人身、财产安全受到损害的,应当依法承担相应的法律责任。

第四十四条 物业管理区域内,供水、供电、供气、供热、通信、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。

物业服务企业接受委托代收前款费用的,不得向业主收取手续费等额外费用。

第四十五条 对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

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

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团住房和城乡建设厅（委、管委、局）、党委政法委、文明办、发展改革委、公安厅（局）、财政厅（局）、人力资源社会保障厅（局）、应急厅（局）、市场监管局（厅、委），各银保监局：

居住社区（住宅小区）是居民生活的主要空间，是基层社会治理的重要内容。住宅物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会稳定。为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，全面落实《中华人民共和国民法典》、《中共中央 国务院关于全面加强和完善城乡社区治理的意见》和《中共中央办公厅印发〈关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见〉的通知》有关要求，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，现就加强和改进住宅物业管理工作通知如下。

一、融入基层社会治理体系

（一）坚持和加强党对物业管理工作的领导。推动业主委员会、物业服务企业成立党组织。建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。推动业主委员会成员和物业项目负责人中的党员担任社区党组织兼职委员，符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业主委员会成员。鼓励流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，推动市、区两级机关和企事业单位党组织、在职党员主动参与社区治理，有效服务群众。

（二）落实街道属地管理责任。街道要建立健全居住社区综合治理工作制度，明确工作目标，及时研究解决住宅物业管理重点和难点问题。鼓励街道建立物业管理工作机制，指导监督辖区内物业管理活动，积极推动业主设立业主大会、选举业主委员会，办理业主委员会备案，并依法依规监督业主委员会和物业服务企业履行职责。指导开展物业承接查验并公开结果，监督物业项目有序交接。突发公共事件应对期间，街道指导物业服务企业开展应对工作，并给予物资和资金支持。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

（三）推动城市管理服务下沉。推动城市管理服务向居住社区延伸，依托城市综合管理服务平台，建立群众反映问题的受理处置机制。明确部门和单位职责清单，压实工作责任，及时查处

物业服务区域内违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违反规定饲养动物、电动自行车违规停放充电、占用堵塞公共和消防通道等违法违规行为。依法明确供水、排水、供电、供气、供热、通信、有线电视等专业运营单位服务到最终用户，落实专业运营单位对物业服务区域内相关设施设备的维修、养护和更新责任。

（四）构建共建共治共享格局。街道要发挥居民的主体作用，调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，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，实现决策共谋、发展共建、建设共管、效果共评、成果共享。畅通居民投诉渠道，健全 12345 热线投诉转办机制，提高投诉处置效能。加强物业管理调解组织建设，发挥基层综治中心和网格员作用，积极促进物业管理矛盾纠纷就地化解。

二、健全业主委员会治理结构

（五）优化业主委员会人员配置。街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员，提高业主委员会成员中党员比例。探索建立业主委员会成员履职负面清单，出现负面清单情形的，暂停该成员履行职责，提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。市、县住房和城乡建设部门、街道要加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力。

（六）充分发挥业主委员会作用。业主大会可根据法律法规

规定，通过议事规则和管理规约约定，授权业主委员会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）使用决策权力。业主委员会应当督促业主遵守法律法规、议事规则、管理规约和业主大会决议，对业主违规违约行为进行劝阻。对多次催交仍拖欠物业费的业主，可根据管理规约规定的相应措施进行催交。探索将恶意拖欠物业费的行为纳入个人信用记录。

（七）规范业主委员会运行。业主委员会应当定期召开会议，在决定物业管理有关事项前，应公开征求业主意见，并报告社区党组织和居民委员会。业主大会可授权业主委员会聘请专职工作人员承担日常事务，明确工作职责和薪酬标准。探索建立业主委员会换届审计制度。

（八）加强对业主委员会监督。业主委员会每年向业主公布业主共有部分经营与收益、维修资金使用、经费开支等信息，保障业主的知情权和监督权。业主委员会作出违反法律法规和议事规则、管理规约的决定，街道应当责令限期整改，拒不整改的依法依规撤销其决定，并公告业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，街道指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

三、提升物业管理服务水平

（九）扩大物业管理覆盖范围。街道要及时积极推动业主设

立业主大会，选举业主委员会，选聘物业服务企业，实行专业化物业管理。暂不具备设立业主大会条件的，探索组建由社区居民委员会、业主代表等参加的物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。结合城镇老旧小区改造，引导居民协商确定老旧小区的管理模式，推动建立物业管理长效机制。鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区。暂不具备专业化物业管理条件的，由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。

（十）提升物业服务质量。全面落实物业服务企业服务质量主体责任。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，加强人员车辆管理，定期巡检和养护共用部位、共用设施设备，采取合理措施保护业主的人身、财产安全，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运，改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目。发挥物业行业协会作用，编制物业服务标准，规范从业人员行为。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，提升整体服务水平。

（十一）完善物业服务价格形成机制。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在物业服务合同中约定服务价格，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。城市住房和城乡建设部门要公布物业服务清单，明确物业服务内容和标准。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。引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。物业服务价格实行政府指导价的，由有定价权限的价格部门、住房和城乡建设部门制定并公布基准价及其浮动幅度，建立动态调整机制。

（十二）提升物业服务行业人员素质。推动物业服务人员职业技能等级认定工作。开展职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲置房屋用于员工住宿。符合条件的员工优先纳入住房保障范围。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。

四、推动发展生活服务业

（十三）加强智慧物业管理服务能力建设。鼓励物业服务企业运用物联网、云计算、大数据、区块链和人工智能等技术，建设智慧物业管理服务平台，提升物业智慧管理服务水平。采集房屋、设施设备、业主委员会、物业服务企业等数据，共享城市管理数据，汇集购物、家政、养老等生活服务数据，确保数据不泄露、不滥用。依法依规与相关部门实现数据共享应用。

（十四）提升设施设备智能化管理水平。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑，通过在电梯、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，实现智慧预警、智慧研

判、智慧派单、智慧监督。

（十五）促进线上线下服务融合发展。鼓励有条件的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，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务，可依规申请相应优惠扶持政策。

五、规范维修资金使用和管理

（十六）提高维修资金使用效率。优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金，尚未产生业主委员会的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。因供水、排水、消防、电梯等紧急事项使用维修资金的，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用数额。探索维修资金购买电梯安全责任保险。

（十七）健全维修资金管理制度。提高维修资金管理机构专业化、规范化管理水平。采用公开招标方式，综合存款利率、资产规模和服务效能等因素，择优确定专户管理银行，控制专户管理银行数量。探索委托专业机构运营维修资金，提高资金收益水平，并将收益分配给业主。加快维修资金管理信息系统建设，方便业主实时查询。每年披露资金管理使用情况，接受社会监督。

加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行为。

（十八）加大维修资金归集力度。推动新建商品房在办理网签备案时，由建设单位代为足额缴纳维修资金。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。

六、强化物业服务监督管理

（十九）建立服务信息公开公示制度。物业服务企业应当在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布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，可同时通过网络等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。物业服务企业不得收取公示收费项目以外的费用。

（二十）建立物业服务企业信用管理制度。建立物业服务信用评价制度，制定统一的信用评价标准，建设全国信用信息管理平台。根据合同履行、投诉处理、日常检查和街道意见等情况，采集相关信用信息，实施信用综合评价，依法依规公开企业信用记录和评价结果。依据企业信用状况，由城市住房和城乡建设部

门授予信用星级标识，实行信用分级分类监管，强化信用信息在前期物业管理招标投标、业主大会选聘物业服务企业、政府采购等方面的应用。

（二十一）优化市场竞争环境。加强物业服务企业登记注册信息部门共享，探索建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案制度。完善物业管理招标投标制度，加强招标投标代理机构、评标专家和招标投标活动监管。引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。住房和城乡建设部门在征求街道意见的基础上，建立物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。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。

各地区各部门要坚持以人民为中心的发展思想，把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导，优化机构设置，配齐专业人员，加强舆论宣传，落实工作责任，研究制定出台配套政策措施，确保本通知确定的各项任务落到实处。住房和城乡建设部将会同相关部门对贯彻落实情况进行评估，总结各地经验，及时完善住宅物业管理有关制度。

住房和城乡建设部

中央政法委

中央文明办

发展改革委

公安部

财政部

人力资源社会保障部

应急部

市场监管总局

银保监会

2020年12月25日

云浮市物业管理办法

第五章 物业管理服务

第五十条 物业服务企业享有下列权利：

（一）根据有关法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及其环境秩序进行管理；

（二）依照物业服务合同和有关规定收取物业服务费用；

（三）法律、法规规定的其他权利。

物业服务企业履行下列义务：

（一）在物业服务区域显著位置公开物业服务相关服务信息，如物业服务企业的营业执照、项目负责人的基本情况、联系方式、物业服务投诉方式；物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准、收费方式等；公布公共水电费用的产生和分摊情况、物业服务费与住宅专项维修资金使用情况等；

(二)履行物业服务合同，提供安全防范、卫生保洁服务，提供共用部位及设施设备和园林景观等维护养护服务，提供秩序维护、安全防范、车辆停放管理等服务；

(三)接受业主、业主大会和业主委员会的监督；

(四)制止物业管理区域内损害公共利益的行为；

(五)建立健全物业管理制度，完善物业管理档案；

(六)法律、法规规定以及物业服务合同约定的其他义务。

第五十一条 物业服务企业应当按照物业服务合同中关于安全防范的约定，健全安全防范措施，协助做好物业管理区域内的安全防范工作，为业主提供安全高效便捷的服务。

物业管理区域内发生安全事故时，物业服务企业应当采取应急措施，并及时向居民委员会、村民委员会、街道办事处、镇人民政府、有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

第五十二条 物业服务收费按照国家有关规定和合同约定执行，遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。超出物业服务合同约定提供服务的，由受益业主与物业服务企业协商确认费用。

第五十三条 物业服务企业应当将物业服务内容、服务等级标准以及收费项目、收费标准等在物业管理区域的显著位置进行公示。

物业服务收费实行酬金制的，物业服务企业应当向业主大会或者全体业主公布物业服务资金年度预决算，并每年不少于一次公布物业服务资金的收支情况。

业主委员会可以聘请专业机构对上述资金收支情况进行审计。

云浮市住房和城乡建设局等部门

关于印发《关于加强和改进云浮市住宅物业管理工作的方案》的通知

各县(市、区)政法委、文明办、住建局、发展改革局、公安局、财政局、人力资源和社会保障局、应急管理局、市场监督管理局、消防救援大队、云浮银保监分局：

为进一步加强和规范我市物业小区物业管理工作，提升物业服务水平，推动物业管理向稳定健康方向发展，根据《广东省住房和城乡建设厅部门转发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》，现将《关于加强和改进云浮市住宅物业管理工作的方案》印发给你们，请按要求贯彻落实，共同做好我市住宅物业管理工作。各县(市、区)住建局要积极与当地政府、各部门联系，及时总结工作落实情况，通过电子公文报市住建局。

关于加强和改进云浮市住宅物业管理工作的方案

为深入贯彻党的十九大和十九届四中、五中全会精神，

全面落实《中华人民共和国民法典》、《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》和《中共中央办公厅印发〈关于加强和改进城市基层党的建设工作的意见〉的通知》有关要求,进一步加强和规范我市物业小区物业管理工作,提升物业服务水平,推动物业管理向稳定健康方向发展,根据《广东省住房和城乡建设厅部门转发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》(粤建房〔2021〕31号)及《广东省物业管理条例》、《云浮市物业管理办法》等相关规定,制定加强和改进我市住宅物业管理工作的方案。

一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,从构建社会主义和谐社会的高度,充分认识加强物业管理工作的的重要性。按照加强基层社会治理体系,建立共建、共治、共享社会治理格局要求,完善物业管理体系,健全物业管理机制,及时化解物业管理领域的各类矛盾纠纷,全面加强物业管理工作的,提高物业管理水平,推动物业服务向高品质和多样化升级,满足人民群众不断增长的美好居住生活需要,全面提升全市物业管理水平和行业规范化发展。

二、工作任务

(一)融入基层社会治理体系,建立健全职责明晰的物业管理体系。坚持和加强党对物业管理工作的领导。推动业主委员会、物业服务企业成立党组织,建立党建引领下的社

区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制；充分调居民参与积极性，建立共建、共治、共享社会治理格局。坚持属地管理原则，建立层级分明的管理体制，市一级负责监督指导，县（市、区）政府为辖区责任主体，街道办事处（包括乡镇政府，下同）领导各社区居委会抓好具体落实；各级职能部门，发挥行业监管、指导责任，与基层治理形成“条块”结合的物业管理体系，落实物业小区综合管理工作制度。

（二）建立物业纠纷调处机制。进一步加强组织领导，通过建立调解小组等方式，集合街道、基层司法、部门、党员、社工和业委会等各方力量，开展物业纠纷调解工作，化解住宅小区突出矛盾和难点问题，提升调解力度，将矛盾纠纷及时在基层化解，构建和谐社区格局。

（三）加强及健全物业小区综合执法模式，推动城市管理服务向居住区延伸。

推动城市管理和公共服务向居住社区延伸，依托城市综合管理服务平台和“微网格”治理，建立群众反映问题的受理处置机制；街道、社区和相关职能部门，共同做好公共安全管理、消防安全、房屋安全、流动人口、租赁房屋、违章搭建治理、垃圾分类等工作；提倡各类公共管理事务，通过网上办理、自助终端办理等方式，进社区、进小区。督导物业服务企业加强对物业服务区域违法违规行为检查、劝阻制止，制止无效报告所在社区、各镇（街道）、相关职能部门，

形成同街道、社区、部门、业主委员会和物业服务企业齐抓共管的局面。

（四）加强业主委员会的规范管理

规范和完善业主大会召开、业委会选举和备案手续；加强业主委员会成员法律法规和业务培训，提高业主委员会成员依法依规履职能力，规范业主委员会日常运作。加强基层组织业委会的监督和管理；通过完善物业综合服务信息平台等信息化手段，提高业主参与小区管理、社区治理程度，加强主体意识、自我管理意识、及参与管理的主动性。

（五）加强物业服务行业监督管理

通过建立以市物业主管部门及相关职能部门、网格化单位、各镇（街道）居委会、物业服务企业、物业服务从业人员为网格成员的网格化管理体系，实现物业行业主管部门统筹协调、街道办事处居委会属地管理、物业服务企业精准服务的上下联动机制，建立物业管理服务网格化管理制度，落实管理责任。加强对物业服务企业诚信管理，完善物业招标、服务标准和价格体系等一系列监管措施，创造良好市场环境；加强对从业人员培训和指导，提升服务水平和行业认同感。

三、工作措施和责任分工

（一）建立党建引领下的社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制，充分调动居民参与积极性，形成社区治理合力。

1、推动业委会、物业服务企业成立党组织，推动业委会成员和物业项目负责中的党员担任社区党组织兼职委员。各镇（街道）、社区办理业委会备案时，应当登记成员的党员资料；住建部门办理物业企业诚信登记时，应当登记企业党员员工情况。对业委会、物业企业达到成立党组织的条件的住宅小区，所在社区联合住建部门，帮助成立党组织。社区联系业委会和物业企业符合条件的党员，担任社区党组织兼职委员；安排符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业委会成员。〔责任单位：各县（市、区）委组织部、各县（市、区）政府、各级住建局，各镇（街道）〕

2、社区负责发动流动党员、退休人员中的党员将组织关系转入社区党组织，鼓励市、区两级机关和企事业单位党组织、在职党员主动参与社区治理，有效服务群众。〔责任单位：各县（市、区）委组织部、县（市、区）政府、各镇（街道）〕

3、结合“微网格”治理工作，加强完善对物业小区的日常检查、巡查制度；通过“智慧小区”建设，利用信息化手段和大数据，助力基层组织、相关部门开展物业小区各类治理工作，提供各种公共服务，构建平安小区。有物业管理的住宅小区视频监控做到应接尽接，接入市、县两级公共安全视频监控平台。〔责任单位：政法委、各县（市、区）政府、公安、住建部门〕

（二）完善各级物业管理工作组织机构，人员、经费、

保障措施到位。

4、坚持属地管理原则，建立层级分明的管理体制，市一级负责监督指导，县（市、区）政府为辖区责任主体，街道办事处领导各社区居委会抓好具体落实。各县（市、区）政府、街道办事处应建立相应的物业管理机构，明确负责物业管理工作的分管领导。〔责任单位：各县（市、区）政府、各镇（街道）〕

5、各镇（街道）、社区牵头，成立物业管理综合治理工作专班，落实《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）规定的责任。根据社区居住人口数量，配强配齐工作人员，落实工作经费，落实社区用房；可通过购买社会服务、租赁闲置住房等方式解决相关问题。〔责任单位：各县（市、区）政府，各级财政、住建部门，各镇（街道）〕

6、进一步加强组织领导，建立街道物业小区综合管理工作制度，由街道分管负责人担任本辖区联席会议召集人；各县（市、区）政法委、住建、文明办、公安、应急管理、市场监管、消防救援等部门，明确联系专班工作人员，参加联席会议工作。联席会议研究解决小区综合管理中，需要各部门综合协调的问题。〔责任单位：各县（市、区）政府，各相关部门，各镇（街道）〕

（三）各社区建立物业管理调解联合小组。

7、各社区明确专职人员（由专班人员兼任），受理邻

里纠纷、业主选举、业主委员会履职、业主与物业企业纠纷、对业主或物业企业投诉等事项。专班人员调动基层司法所、社区党员、社工等力量，以及业主委员会参与，以组织各方调解、协商劝导等方式，调解矛盾纠纷，尽量将问题化解在基层。纠纷行为涉及违反相关法律法规的，专班人员邀请相关部门参加调解。

调解不成的，引导各方通过司法途径解决；涉及违反相关法律法规的，交由具有执法职能的部门处理。（责任单位：各镇（街道）、各级职能部门）

（四）完善执法监督机制，促进城市管理服务下沉

8、物业服务企业发挥前线作用，加强对小区日常巡查、检查；会同“微网格”管理员，通过网格化监管工作，及时发现小区内违章搭建、毁绿占绿、乱丢垃圾、占用公共地方、电动自行车私拉乱接充电、占用消防车通道和登高面、损坏共用消防设施等违法违规行为，及时劝阻制止。劝阻制止无效的，报告所在社区物业专班，社区联合各相关执法部门，形成同物业服务企业、社区、部门齐抓共管的局面，加大对物业管理区域范围违法违规行为的执法力度。政府在疫情防控、社会公共事业治理事务需要物业服务员工参与的，应当提供必要的安全保障。〔责任单位：各县（市、区）政府、政法委、各相关部门〕

9、加快推动管理事权和执法职能下放镇街。通过行政审批改革，将更多的行政管理事项和执法职能下放镇街，并

要在人力和经费上给予支持，确保镇街接得住，管得起。（责任单位：各县（市、区）政府、司法局）

（五）建立健全业主委员会治理结构，形成住宅小区业主共建共治共享局面。

10、街道负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届小组选举。社区专班人员担任筹备组成员，鼓励“两代表一委员”参选业主委员会成员。完善业主委员会备案管理。住建部门、街道加强业主委员会成员法律法规和业务培训、提高其依法履职能力。〔责任单位：各镇（街道）、各级住建部门〕

11、加快完善云浮市物业管理综合信息平台建设，端口开放给街道、社区，物业服务企业、业委会及相关部门，用于召集业主大会、居民投票表决、公共事项公布等各类业务。〔责任单位：各级住建部门、各镇（街道）〕

12、建立业主委员会成员履职负面清单制度。根据相关法律法规、明确业委会会履职负面清单，出现负面清单情况的，业主或社区专班提请业主大会终止成员资格并公告全体业主。〔责任单位：市住建局、各镇（街道）〕

13、充分发挥业主委员会作用，参与小区治理工作。业主大会可依法授权业委会行使一定额度内或安全应急状况下的业主共有部分经营收益、住宅专项维修资金使用权决策权；业委会督促业主遵守相关法律法规和议事规则、管理规约及业主大会决议，依法交纳物业费，对恶意拖欠物业费的

行为纳入个人信用记录。经业主大会授权聘请专职人员承担日常工作。〔责任单位：各镇（街道）〕

14、加强对业主委员会监督管理。业主委员会应定期召开会议，决定物业管理事项前，应公开征求业主意见，并报社区党组织和居民委员会；每年公开财务情况，保障业主知情权和监督权。对业委会的违法违规行为，街道按照《意见》责令限期整改；对业委会不依法履职、严重损害业主权益的，街道指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。〔责任单位：各镇（街道）〕

（六）提升物业管理服务质量

15、街道积极推动业主召开业主大会、选举业主委员会、选聘物业服务企业。住建部门指导建设单位，住宅小区出售达到成立业委会设立条件时，要向所在社区报告，所在社区通过公告等方式，引导业主召开业主大会。对不具备成立业主大会条件、且矛盾纠纷较多的小区，由社区牵头，组织居民委员、业主代表成立物业管理委员会，临时代替业主委员会开展工作。〔责任单位：各镇（街道）、各县（市、区）住建部门〕

16、结合城镇老旧小区改造，引导居民协商取得老旧小区管理模式；鼓励物业服务企业统一管理在管项目周边老旧小区；暂不具备专业化物业管理条件的，由街道通过社区居民委员会托管、社会组织代管或居民自管等方式，逐步实现物业管理全覆盖。〔责任单位：各镇（街道）、各级住建部

门〕

17、加强对物业服务指导，提升行业服务水平。指导物业服务企业完善质量服务保障体系；加强对从业人员的技能培训，行业协会、相关行业主管部门每年要组织对从业人员的技能培训，电力、消防等岗位必须持证上岗；鼓励物业服务企业通过兼并、重组，推动服务规模化、品牌化经营。（责任单位：各级住建及相关主管部门）

18、完善物业服务价格形成机制。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在物业服务合同中约定服务价格，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。住建部门制定物业服务清单，明确物业服务内容和标准。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服务价格时参考，引导业主与物业服务企业通过合同约定物业服务价格调整方式。实行政府指导价管理的物业服务价格，由有定价权限的发展改革部门、住房和城乡建设部门制定并公布基准价及其浮动幅度，建立动态调整机制。（责任单位：各级住建局、发改局、房地产协会）

19、提升物业服务行业人员素质。推动物业服务人员职业技能等级认定工作。开展职业技能培训和竞赛，提高从业人员整体素质和技能水平。引导物业服务企业健全薪酬制度和员工激励制度，引入高技能人才和专业技术人才。物业服务企业在保障安全、业主共同决策同意的前提下，可利用闲

置房屋用于员工住宿。符合条件的员工优先纳入住房保障范围。组织开展优秀物业从业人员评选和宣传,增强从业人员荣誉感和归属感。(责任单位:各级人社、住建部门及相关行业主管部门)

(七) 推动发展生活服务业进小区

20、加强智慧物业管理服务能力建设。在“粤安居”平台和“智安小区”平台架构下,建设云浮市智慧物业管理服务平台,采集房屋、设施设备、业主委员会、物业服务企业等数据,共享城市管理数据,提升物业智慧管理服务水平,依法依规与相关部门实现数据共享应用。(责任单位:市公安局、住建局、政数局)

21、提升设施设备智能化管理水平。鼓励物业服务企业以智慧物业管理服务平台为支撑,通过在电梯、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,实现智慧预警、智慧研判、智慧派单、智慧监督。(责任单位:各级住建、市场监管、消防应急救援部门)

22、促进线上线下服务融合发展。鼓励有条件的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,探索“物业服务+生活服务”模式,满足居民多样化多层次居住生活需求。引导物业服务企业通过智慧物业管理服务平台,汇集购物、家政、养老等生活服务数据,在确保数据不泄露、不滥用前提下提供定制化产品和个性化

服务,实现一键预约、服务上门。物业服务企业开展养老、家政等生活性服务业务,可依规申请相应优惠扶持政策。(责任单位:各级住建、民政、邮政等相关部门)

(八) 加强对物业服务行业监督管理

23、各行业主管部门加强对物业服务企业的指导和监督。住建部门督导物业服务企业建立完善日常管理、安全生产、投诉处理等工作制度、落实企业相关责任人;公安、消防救援等部门,督促指导物业企业按要求建立专职消防队、志愿消防队或者微型消防站,并制定灭火和疏散预案,定期开展消防演练培训;督促指导物业企业按要求开展消防宣传工作,因地制宜设置消防安全宣传栏,利用户外显示屏、微信群等定期发送消防安全常识、消防安全提醒,开展居家防火知识宣传。街道社区及行业主管部门通过巡查检查等方式,及时发现、整改物业服务企业的违法违规行为。〔责任单位:各级行业主管部门、各镇(街道)〕

24、完善企业信用制度,优化市场环境。建立物业服务企业诚信管理制度,继续完善云浮市房地产企业诚信扣分管理制度。结合日常检查、各部门、街道反馈意见、投诉等情况,实施对物业企业的动态扣分管理。住房和城乡建设部门在征求街道意见的基础上,完善物业服务企业红黑名单制度,完善诚信管理系统与商事系统、国家信用信息平台的信息共享。对被列入黑名单的企业,通过公告、抄报等方式,告知行业协会、业主委会,共同推动形成优胜劣汰的市场环境。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。（责任单位：各级住建、市场监管、发改部门，街道）

25、完善物业服务信息公示制度。物业服务企业在街道指导监督下，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，如实公布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各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，可同时通过物业服务信息平台等方式告知业主公示内容。物业服务企业开展家政、养老等服务业务也应对外公示，按双方约定价格收取服务费用。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：各镇（街道）、各级住建、市场监管、发改部门〕

26、优化物业服务合同招标投标管理。加强物业服务企业登记注册信息、诚信档案信息部门共享，建立健全物业服务合同备案、项目负责人备案制度。完善物业管理招标投标制度，建立物业服务企业专家库，加强对招标投标代理机构、评标专家和招标投标活动监管。引导业主委员会通过公开招标方式选聘物业服务企业。（责任单位：各级住建、市场监管、发改部门）

（九）完善物业专项维修资金管理制度。

27、提高维修资金使用效率。优化维修资金使用流程，简化申请材料，全面推行网上申请审批，缩短审核时限。建立紧急维修事项清单，符合清单内容的，业主委员会可直接申请使用维修资金。尚未产生业主委员会或业委会不履职的，由街道组织代为维修，并从维修资金中列支相关费用。因供水、排水、消防、电梯等紧急事项使用维修资金的，维修工程竣工后，应当公开维修资金使用数额。相关部门共同研究确定属于上述紧急事项清单，探索维修资金购买电梯安全责任保险。〔责任单位：各级住建、消防救援、应急部门、市场监管局，各镇（街道）〕

28、健全维修资金管理制度。提高维修资金管理机构专业化、规范化管理水平，综合存款利率、资产规模和服务效能等因素，择优确定专户管理银行。提高资金收益水平，并将收益分配给业主。完善维修资金管理信息系统建设，提供业主实时查询服务。每年披露资金管理和使用情况，接受社会监督。加强维修资金监管，严肃查处侵占挪用资金等违法违规行。〔责任单位：各级住建，云浮银保监分局〕

29、加大维修资金归集力度。新建商品房在办理网签备案时，必须足额缴纳维修资金。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度。业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。逐步实行商品房与已售公房维修资金并轨管理。〔责任单位：各级住建部门、财政部门〕

（十）加快小区配套历史遗留问题解决，减少物业管理

矛盾、提升生活居住环境质量。

30、落实老旧小区物业服务用房问题。新建住宅小区严格按照《物业管理条例》配置物业服务用房；在建、已建小区应建未建的，住建部门责令建设单位通过调整规划、另行购买等方式解决物业服务用房。场地受限的老旧小区，通过业主大会共同研究方式解决物业服务用房问题。社区代管的小区、分散居住区，通过调剂社区服务用房、在业主大会表决同意前提下为周边小区提供服务等方式，解决物业用房。

〔责任单位：各县（市、区）政府，各级住建、自然资源部门、各镇（街道）〕

31、解决旧小区自来水抄表到户、燃气入户、光纤通讯到户以及雨污水管网驳接问题。一是引导业主通过老旧小区改造政策，将上述问题纳入改造范围，争取专项资金支持。二是通过居民、运营企业共同承担费用等方式进行改造。具体改造由小区业主大会或委托物业服务企业提出，制定方案报相关部门审批，经同意后由业主实施；没有业主大会的小区，由所在社区提出改造。三是对开发企业未撤场的小区，分清时间界限、理清责任，应当由开发承担责任的，由开发企业负责整改。住建、通讯管理等相关职能部门进一步细化指导意见，报政府批准实施。〔责任单位：各级住建部门及相关职能部门，各镇（街道）〕

四、工作要求

（一）提高政治站位，加强认识。改进住宅物业管理对

提升人民群众生活品质,完善基层社会治理体系,保障城市安全运行和社会稳定,建设更高水平的平安云浮具有重要意义,是推动物业服务行业高质量发展的重要基础。各县(市、区),各部门要高度重视,充分认识新形势下加强和改进住宅物业管理工作的重要性和紧迫性,坚持以满足人民群众不断增长的美好居住生活需要为根本出发点,坚持和加强党对物业管理工作的领导,认真研究部署落实国家十部委明确的各项工作要求,制定、执行有关配套政策措施,确保按要求完成各项工作任务。

(二)加强部门协调联动,压实分工,加强业务指导,加大对历史遗留问题的处理。

1、各地要将住宅物业管理工作融入基层社会治理体系,构建“党委政府统一领导、属地镇街具体负责、主管部门监督管理、职能部门齐抓共管”的工作机制。

2、街道办事处(镇人民政府)要落实属地管理责任,配强配齐工作人员,落实工作经费,加强指导和监督辖区内物业管理活动,推进本行政区域内的物业管理工作。

3、住房城乡建设、政法、精神文明建设、发展改革、公安、财政、人力资源社会保障、应急管理、城市管理、市场监管、消防救援、银保监等部门或单位应在当地党委、政府的统一领导下,按照通知要求和职责分工,通过成立联席会议等方式,协同做好本辖区住宅物业管理工作。住房城乡建设部门要积极主动做好牵头工作,建立健全部门协同工作

机制,加强监督检查和业务指导,落实行业管理责任。各部门要根据分工,细化办事指南、操作规范,要让街道、社区一线工作人员能为办事群众直接解决问题或提供明确指引。

4、各职能部门及供水、供气、供电等专业经营单位履职到位,执法职能延伸至住宅小区,及时有效处理物业管理区域内的突发事件,遏制违法违规行为,消除安全隐患,维护管理秩序。

5、各职能部门要尊重历史事实,理清管理制度沿革,分清责任,制定进一步细化的措施,解决好物业小区配套历史遗留问题。

(三) 加强舆论宣传和培训,营造良好氛围。

市、县住房和城乡建设部门要会同有关部门、街道,充分发挥报刊、广播电视、网络等宣传媒体的作用,大力开展《民法典》等有关物业管理法律法规和政策的宣传活动,加大对物业管理行政执法人员、基层物业管理工作人员、物业服务行业重点人群和从业人员及业主委员会成员法律法规和业务培训教育力度,切实提高依法依规履职能力和专业技术水平,提高全社会对物业服务管理工作的认识,促进广大居民合法理性维权、物业服务企业之间相互合作和有序竞争。

坚持正确舆论导向,既要宣传先进典型和事例,又要客观报道物业管理中的不良现象,充分调动各方力量,共同营造良好发展环境。扩大宣传创建文明城市、文明单位、文明

街道（文明社区）为主要内容的群众性精神文明创建活动的覆盖面和影响力，统筹协调做好志愿服务活动工作，加强正面宣传和舆论引导，为物业管理工作营造良好舆论氛围。

（四）做好经验总结。各级住房和城乡建设部门和相关部门，要及时总结贯彻落实情况，根据实际执行情况及时完善各项政策措施，及时完善住宅物业管理有关制度。相关工作落实情况按上级要求及时报送。