

乳政办字〔2021〕29号

**乳山市人民政府办公室
关于印发乳山市住宅小区物业管理精致提升
实施意见（试行）的通知**

各镇人民政府，市政府各部门、单位，滨海新区（银滩旅游度假区）、经济开发区、城区街道办事处，各市属国有企业：

《乳山市住宅小区物业管理精致提升实施意见（试行）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

乳山市人民政府办公室

2021年8月9日

（此件公开发布）

乳山市住宅小区物业管理精致提升实施意见 (试行)

为规范全市住宅小区物业管理活动，贯彻落实习近平总书记“威海要向精致城市方向发展”的重要指示精神，全面推动“党建引领·红色物业”建设，切实把物业管理作为我市精致城市建设和基层社区治理的重要抓手，根据《山东省物业管理条例》《威海市物业管理办法》《住建部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》《威海市委市政府关于深化党建引领“红色物业”提升社区治理水平的实施意见》《威海市住建局市场监管局进一步规范和加强海景房开发和销售管理试点方案》等文件要求，结合我市实际，制定本意见。

一、强化顶层设计，理顺物业管理体制机制

(一) 强化物业管理机制建设。依托市物业管理工作领导小组、市红色物业党建联盟，加强党对物业管理工作的领导，将物业管理工作纳入社区管理和社会治理体系，强化完善市、镇、社区三级联动管理体制，夯实社区党组织领导下的社区居委会、业委会和物业服务企业“四位一体”基层治理机制。市物业管理工作领导小组办公室、市红色物业党建联盟办公室设在市住房和城乡建设局，负责全市物业管理工作的监督、调度、考核，负责组织召集相关部门召开市物业管理联席会议，着力研究解决镇区提报的重大疑难问题。

(二)完善属地物业管理机构。各镇区要成立物业管理办公室，具体负责辖区内物业管理的监督、调度、考核，制定工作计划和考核办法，落实物业管理联席会议制度，解决物业管理相关问题，接受市物业主管部门的监督考核。各社区居委会要把业委会、物业服务企业纳入网格党建范畴，安排专人具体负责监督管理日常物业服务活动。日常物业服务矛盾纠纷要化解在基层；涉及执法类、复合类的矛盾纠纷要按照“721”工作法，坚持服务优先、处置与疏导相结合原则，构建“服务、管理、执法”新模式，70%以上通过社区恳谈调解会解决，20%以上通过镇区召开联席会议解决。

(三)加强物业管理工作考核。建立三级联动管理考评机制，层层落实考核办法和措施，形成市物业主管部门抓镇区物管工作考核，镇区抓社区物管工作考核，社区抓业委会（物业管理委员会）和物业企业考核的联动考评机制。建立物业服务质量动态评价机制，各镇区对辖区内物业服务企业的日常服务质量进行考核，考核分值占70%，市物业主管部门对全市物业服务企业进行行业考核，考核分值占30%。动态考核与物业服务企业信用管理相结合，由市物业主管部门会同相关镇区，形成物业服务企业年度红黑榜，纳入黑榜和不良信用记录的企业，给予约谈负责人、实施重点监管、限制承接新项目，直至清出物业市场等惩戒措施。

二、加强基础建设，稳步推动“三个全覆盖”

（一）稳步推动物业服务全覆盖。坚持市场化方向，商品住宅小区全面推行市场化物业服务。市物业主管部门每半年组织镇区和社区对物业服务覆盖情况开展全面排查，对没有物业服务的居住小区，积极推动业主选聘市场化物业服务企业。尚未实施市场化服务的老旧小区，所在镇区要通过购买服务的方式抓好社区基础物业服务，并制定市场化推进工作计划，2021年市场化物业服务覆盖率达到70%以上，2022年达到80%以上，2023年达到90%以上。

（二）稳步推动业委会全覆盖。各镇区要制定工作计划，组织指导本辖区业主大会成立和业委会建设工作，引导社区“两委”成员和热心社区建设的党员群众代表，按法定程序加入业委会，2021年年底实现业委会全覆盖。不具备条件成立业委会的，要通过成立物业管理委员会，代行业委会职责。社区居委会要监督业主大会和业委会依法履行职责，理顺物业服务关系，明确服务标准、内容和价格。业主大会和业委会等公章由社区居委会统一代管。

（三）稳步推动业委会党组织全覆盖。各镇区党组织要加强对业委会及业主的政治引领，将党组织设立情况纳入业委会备案要求。在业委会成立和换届时，通过镇区、社区党组织推荐业委会委员候选人等方式，引导党员业主参选业委会委员，确保新成立或换届的业委会党员比例不低于60%，现有的业委会在改选、补选时逐步提高党员比例，力争2021年业委会党组织覆盖率达

到 75%以上，2022 年达到 85%以上，2023 年做到应建尽建。

三、坚持问题导向，重点解决民生突出问题

（一）规范开发建设单位行为。规范停车位租售管理。开发建设单位在申请商品房预售许可时，应当进一步细化商品房预售方案，制定车位（库）租售方案，并向房地产开发经营主管部门备案。取得商品房预售许可证之后，开发建设单位应当在销售现场明显位置公示车位（库）销售、出租等信息，不得只售不租。完善销售现场物业信息公示。开发建设单位应当将前期物业服务合同和临时管理规约在销售场所醒目位置予以公示。销售商品房时，应当将包括物业服务标准和价格、物业管理区域范围、物业服务用房面积和位置、物业共用部位和共用设施设备、生活垃圾收集站点和公厕等信息的“物业管理区域基本信息”向买受人明示。物业服务合同应当作为商品房买卖合同的附件。

（二）规范物业服务收费管理。科学调整物业服务政府指导价。市物业主管部门牵头制定和完善物业服务等级标准，推广“菜单式”服务。市发改部门牵头完善政府指导价动态评估调整机制，自 2021 年开始，每三年对物业服务价格标准进行评估调整，更新公布普通住宅前期物业服务政府指导价格。规范物业费调整程序。因服务成本变化需要调整物业服务费的，物业服务企业应当在社区居委会和小区业委会的监督下，公示真实完整的物业服务成本和调费流程，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，并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。

（三）严格物业服务市场管理。建立物业行业专业人才库。由市物业主管部门牵头，通过专业考评，遴选一批具有较高理论水平和实践工作经验的物业行业专业人才，组建物业行业专业人才信息库，为物业选聘、承接查验、服务质量评价等提供专业支撑，推动物业行业向专业化方向发展。规范物业服务企业选聘方式。新建商品住宅小区，开发建设单位应当通过公开招投标方式选聘前期物业服务企业（居住面积低于2万平方米或投标人低于3人的除外）。鼓励业主大会和业委会通过公开招投标方式选聘物业服务企业。业主大会和业委会选聘物业服务企业应当接受镇区和社区的监督，选聘纳入威海市信用信息管理平台的物业服务企业的，物业服务合同应当到市物业主管部门备案。规范物业项目承接查验机制。开发建设单位组织有关部门和专业经营单位对住宅小区进行综合验收时，应当按照前期物业服务合同约定，与物业服务企业同步完成物业共用部位、共用设施设备的承接查验。探索物业管理行业专家介入前期物业项目承接查验机制，具体办法措施由市物业主管部门制定。

（四）强化住宅小区文明建设。推动城市管理服务向居住社区延伸。对历史已形成的违建，由相关镇区组织摸底、造册登记，会同综合执法、自然资源和住建等部门，结合历史因素、实际情形以及社会治理矛盾点进行分类研判，综合施策，分类治理。业主或者物业使用人在私人花园、平台等专有部位从事建设或者装

饰活动，不占用公共消防通道、不违反业主管理规约、不影响市容市貌、不妨碍相邻权利、不超过房屋承载能力的，不认定为违法建设。认定为历史违建的，实行銷号管理，对社区和物业服务企业通过服务、管理等方式主动解决问题的，给予考核加分。本实施意见出台后，住宅小区新增违建未及时劝阻上报的，对社区和物业服务企业给予考核扣分。规范业主依法依规开展自治自律活动。市物业主管部门要会同相关镇区，根据居民特点和区域条件，制定完善《业主自治物业服务合同》《业主管理规约》《业主大会和业委会议事规则》等推荐文本，规范业主行为，促进业主模范履行义务。抓好个人信用管理。社区居委会要建立社区信用管理和议事会机制，用好用活“海贝分”等信用考核，将业主拒交物业费和水电费、乱堆乱放、毁绿种菜、违法违规建设、乱停车及楼道电动车充电等不良行为纳入城市社区居民信用管理。

（五）完善物业管理资金保障。规范前期物业启动性资金。鼓励建设单位为其开发的住宅小区物业管理提供部分经营用房或者给予资金支持，取消前期物业启动性资金监管，本意见出台前建设单位已缴存的前期物业启动性资金纳入住宅专项统筹维修资金专户管理。设立物业管理专项提升资金。市政府每年拿出500万元专项资金用于物业管理精致提升，主要包括奖励优秀物业服务企业、优秀业委会、优秀社区和优秀业主，补贴低于二星级物业服务政府指导基准价格的住宅小区，强化住宅小区文明城市创建、红色物业建设、智慧物业建设等。

（六）引导物业行业向更高水平提升。鼓励物业服务“多元化”发展。引导发挥物业服务企业贴近业主的优势，拓展服务内容和范围，开展家政、中介、房屋托管等有偿延伸服务，探索“物业+”经营新模式，参与社区养老、停车场建设和智慧小区服务平台建设。强化党建引领，引导业主树立正确的服务消费意识，实现“社区有帮手、企业创效益、业主心满意”的良性局面。推动住宅小区智慧物业建设。充分利用大数据技术，每年从专项提升资金中列支费用，加快市智慧物业平台建设，拓展服务功能，以科技手段支撑“围绕人的需求转”的全新物业发展理念与探索，推动盘活闲置房产资源，为物业服务企业开展家政服务、房屋租赁等新型物业服务提供精准反馈，实现业主、物业、社会多方共赢。

- 附件：1.乳山市住宅小区物业服务质量动态考评办法
2.乳山市住宅小区业主自治组织建设工作方案

附件 1

乳山市住宅小区物业服务质量动态考评办法

第一条 全市住宅小区物业服务质量实行动态考评，质量等级由高到低设 A 级、B 级、C 级三个等次。

物业服务质量评定结果与企业信用、评先选优、物业奖惩和市场准入退出等挂钩。

第二条 住宅小区物业服务质量等级评定按照“季考亮牌、年考评分、以分定级、按级奖惩”的原则，实行镇区管理与行业管理百分考核机制。其中，滨海新区、城区街道等相关镇区对辖区内物业服务企业的日常服务质量进行考核，考核分值占 70%；市物业主管部门在结合综合执法等部门通报的行政决定、司法部门出具的生效法律文书等基础上，对全市物业服务企业进行行业考核，考核分值占 30%。

第三条 非市场化服务住宅小区，由其所在社区居委会加强日常物业服务管理。相关镇区应当根据本办法组织相关社区居委会按季度、年度进行考评，考评结果报市物业主管部门。

市场化服务住宅小区是指物业服务企业和所服务住宅小区均纳入威海市物业服务企业信用管理体系。

第四条 市物业主管部门对全市住宅小区物业服务质量等级评定进行全程指导、监督，并按照“双随机一公开”方式组织行业

考评。考评既包括《乳山市物业服务企业监督考核办法》规定的考核内容，也包括物业服务行业文明创建、精致城市建设、“党建引领红色物业”创建和安全生产等专项检查的考核内容。

对暗访和抽查情况差、工作不重视不配合、整改措施不落实的住宅小区，对物业服务企业给予通报。通报一次扣3分。

整改不到位或者同一问题屡次反复被通报3次以上的，记1次黄牌警告；情节严重、拒不整改的，记1次红牌警告。累计3次黄牌警告的，记为1次红牌警告。

第五条 连续3次红牌警告或在文明城市、卫生城市、精致城市等大型创建活动中，不按标准创建的住宅小区，由社区居委会和小区业委会召开业主大会、征求业主意见，组织改选物业服务企业。原物业服务企业当年度考核一票否决，列入黑榜。

第六条 各镇区应当根据《乳山市物业服务企业监督考核办法》，制定符合实际的物业服务日常监督考核和红黄牌发布办法，并向市物业主管部门报备。

第七条 各镇区应当在次季度首月15日前，汇总本辖区内各住宅小区的考核情况和红黄牌发布情况，并报市物业主管部门。市物业主管部门应当在次季度首月月底前汇总全市住宅小区的考核情况和红黄牌发布情况，通报相关镇区，并向社会公开。

市物业主管部门与各镇区发布的红黄牌应当累计计算。

第八条 季考评中被红牌警告的住宅小区，纳入重点监督管理范围。市物业主管部门和相关镇区应当约谈物业服务企业，要

求其提报整改提升计划，并监督执行。

第九条 住宅小区物业服务质量应当根据行业考核成绩、属地考核成绩，并结合第三方考核成绩，按年度综合评定。评定结果通报相关镇区，并向社会公开。

考核成绩 85 分（含）以上的为合格，服务质量评定为 A 级，物业服务企业列入评先选优范围。

考核成绩 75 分（含）至 85 分（不含）为基本合格，服务质量评定为 B 级，给予 1 至 3 个月的整改期。整改不合格的给予 1 次黄牌警告，记入下年度首季度考评，并由住宅小区所在社区组织召开业主大会、征求业主意见，降低 10% 的物业服务收费，直至下年度达到 A 级方可恢复原标准。

考核成绩 75 分（不含）以下为不合格，服务质量评定为 C 级，由住宅小区所在社区组织召开业主大会、征求业主意见，改选物业服务企业。组织改选期间物业服务费由社区居委会监管，用于日常服务和设施设备维护。

第十条 市物业主管部门应当将住宅小区的年度考核成绩，作为对相关镇区和社区居委会“红色物业”建设的考核内容。

附件 2

乳山市住宅小区业主自治组织建设工作方案

为加强我市住宅小区业主自治组织建设，充分发挥业主自治自律作用，提升物业服务 and 城市社区治理水平，根据《山东省物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》《威海市物业管理办法》和《关于党建引领红色物业助力精致社区建设的意见》等有关规定，结合我市实际，制定本方案。

一、指导思想

按照“党建引领、行业指导、基层主抓、业主参与”的原则，着力推进住宅小区业主自治组织建设，加强业主自治自律，理顺物业服务关系，促进住宅小区由前期物业服务向业主自治物业服务转变。

二、目标任务

由市物业主管部门负责行业指导，市民政等相关部门协同，镇区和社区居委会具体落实，坚持关口前置、摸清底数、倒排计划，实行“挂图作战、销号管理”，力争 2021 年年底完成全市住宅小区业委会的组建工作，并实现业委会党组织全覆盖，进一步理顺物业服务关系，构建社区党组织领导下，居委会、业委会和物业服务企业共同参与、协商议事的“四位一体”机制，加强物业服务监督，化解矛盾纠纷，做到“小事不出小区、大事不出社

区”。

三、实施步骤

（一）制定工作计划。由相关镇区组织社区居委会对辖区范围内的住宅小区进行全面摸底，制定工作计划，符合条件、未成立业委会的住宅小区，要在年底前健全业委会组织和党组织，实现业委会全覆盖。

业主大会召开和业委会成立（改选）工作计划应当报市物业主管部门备案。

（二）整合物业区域。鼓励以社区为基础，实行区片制、街区制物业管理。列入 2021 至 2025 年改造计划的老旧小区，相关镇区要根据改造计划，划定大片区物业管理范围，组织召开业主大会、成立或改选业委会。

其他宜实行区片整合的住宅小区，由社区居委会按照上述原则处理。

（三）加强组织实施。已纳入“工作计划”的住宅小区，相关镇区要及时督促社区居委会组织召开业主大会。

成立（改选）业委会、理顺物业服务关系等应当纳入业主大会议事内容。

（四）实行备案管理。业委会应当自成立（改选）之日起 30 日内，持法定资料，向相关镇区和市物业主管部门备案。

业委员成员党员比例和党组织建设纳入业委会备案要求。

（五）强化党的建设。业委会成立（改选）之后，应当在社

区居委会的组织下，成立党支部或党小组，强化党的建设。业委会成员的党员关系应当转入业委会或者所在社区居委会的党组织。

四、工作要求

（一）业委会由3人以上单数组成。在成立或改选过程中，重点吸收常住（连续两年，每年累计居住时间在半年以上的）业主中的社区“两委”成员、党员业主、楼长等担任业委会成员候选人。新增和换届的业委会党员比例不低于60%。

业主大会可以选举业委会轮候成员。业委会成员长期缺位、不能履行职责的，由轮候成员根据得票顺序依次递补。

（二）存在违章搭建、侵占楼道、毁坏绿地等不法和不文明行为，不按时缴纳党费、物业服务费、水电费或住宅专项维修资金等不模范履行义务行为的业主，不得担任小区业委会、物业管理委员会、环境和物业管理委员会的成员候选人。

（三）采取书面征求意见方式召开业主大会的，已送达征求意见书或者无法送达但已在物业管理区域和业主所在楼宇内公告，业主不参加投票或反馈书面意见的，其投票权数是否可以计入已表决的多数票数，由管理规约或者业主大会议事规则规定。

（四）住宅小区户数低于500户或者居住面积低于5万平方米，以及镇区联席会议研究决定的住宅小区，可以不组建筹备组，由社区居委会组织区楼长、业主代表，采取集体讨论、书面征求全体业主意见等形式，成立或改选业委会、理顺物业服务关系。

（五）不能或者暂未成立业委会的住宅小区，可以由镇区牵头组织成立物业管理委员会，代行业委会职责，指导监督日常物业服务工作。物业管理委员会可以单独成立，也可以由环境和物业管理委员会下设物业管理委员会。

社区居委会、环境和物业管理委员会或物业管理委员会等应当根据业主大会或者业主集体表决决议，代行业委会职责，代位签订物业服务合同，理顺物业服务关系。

（六）没有成立社区居委会的镇，由镇政府负责组织召开业主大会，并负责监督日常物业服务工作。不能或者暂未成立业委会的住宅小区，由镇区牵头组织成立物业管理委员会，并加挂环境和物业管理委员会牌子，并根据业主大会或者全体业主表决决议，代位签订物业服务合同，理顺物业服务关系。

（七）物业管理委员会、环境和物业管理委员会的党员比例不低于 60%。

（八）业委会的活动经费从业主共有收益中提取或者由全体业主承担，社区党组织可以从为民服务专项经费中给予适当补贴。物业管理委员会、环境和物业管理委员会的活动经费由镇区和社区居委会承担。

五、责任分工

（一）市物业主管部门：负责加强行业指导，督导相关镇区按照工作计划落实业主大会召开和业委会成立（换届）工作。加强行业考核，并将业主大会召开和业委会成立进度纳入红色物业

考核。

（二）市民政部门：负责监督“四位一体”机制的建立和落实工作。

（三）相关镇区：负责组织摸底、制定工作计划，指导辖区居委会组织召开业主大会和成立（改选）业委会，办理业委会备案工作。

（四）社区居委会：负责本社区摸底工作，具体组织召开业主大会和成立（改选）业委会，领导监督业委会、物业管理委员会、环境和物业管理委员会的日常工作和党建工作，并进行日常物业服务监督考核。

（五）小区业委会：业主大会的执行机构，接受社区居委会的指导和监督，负责执行业主大会的决议和决定，根据大会决议选聘物业服务企业，并签订物业服务合同；督促业主按时交纳物业服务费；监督和协助物业服务企业履行物业服务合同，监督业主遵守管理规约、履行业主义务。

（六）环境和物业管理委员会：社区居委会的下设机构，协助社区居委会加强日常物业服务监督，排查化解物业服务矛盾纠纷，督促业委会和物业服务企业履行职责；业委会缺位时，协助居委会代行业委会职责。

鼓励环境和物业管理委员会、业委会“双组建”，进一步强化业主自治自律工作。

（七）物业管理委员会：由镇区组织成立，代行小区业委会

职责，接受社区居委会的指导和监督，负责日常物业服务监督，排查化解物业服务矛盾纠纷，督促物业服务企业履行职责。住宅小区组织成立业委会成立后停止履行职责。