



重庆市永川区人民政府办公室关于 印发永川区物业管理品质提升实施方案的通知

永川府办发〔2020〕67号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《永川区物业管理品质提升实施方案》已经区政府第 109 次常务会议审议通过，现印发你们，请认真贯彻执行。

重庆市永川区人民政府办公室

2020 年 8 月 10 日



永川区物业管理品质提升实施方案

为进一步提升物业管理服务品质，推进我区物业管理服务规范化、标准化，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，根据《物业管理条例》《重庆市物业管理条例》等法规规定，结合我区实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以关注民生、满足人民日益增长的美好生活需要为出发点，围绕打造高质量发展先行区、高品质生活示范区目标，以解决物业管理服务中的难点、热点问题为抓手，着力创建文明、和谐、舒适、美丽、宜居的物业小区生活环境，切实提高人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、目标任务

建立健全物业服务规章制度，实现小区物业管理职责明确化、规范化，管理模式标准化、程序化，小区执法常态化、长效化，小区面貌整洁化和服务品质化，形成统一有序、诚实守信、健康繁荣、持续发展的物业服务市场。

三、重点工作

（一）开展物业管理“六达标”行动



重庆市永川区人民政府行政规范性文件

在有物业企业管理的254个小区先行开展“六达标”行动，2020年完成130个，2021年全部完成。

1.设施设备维护管理达标。各物业小区应按照规划设计要求，开展一次“拉网式”排查，逐一建立台账，确保物管用房、照明设施、门禁车闸识别系统、应急发电系统、消防系统、化粪池泄压报警系统“六有”达标；全面开展无障碍设施增设、改造工作；因地制宜丰富文体设施、儿童游乐设施、老年人活动场所等公共服务设施。（责任单位：区住房城乡建委，配合单位：区文化旅游委、各镇街）

2.绿化美化管理达标。各物业小区应建立小区绿化养护管理制度，绿化达到整齐、美观、无裸土、无枯枝标准。倡导立体绿化，通过“鲜花小品”“绿化花车”等方式美化小区。（责任单位：区住房城乡建委、区城市管理局；配合单位：各镇街）

3.环境卫生管理达标。各物业企业应按照物业服务合同约定，配齐保洁人员，确保小区全天候干净整洁，确保生活垃圾日产日清，确保化粪池不堵塞、不满溢，确保小区重点部位定期消毒公示。（责任单位：区住房城乡建委、区城市管理局；配合单位：各镇街）

4.人员管理达标。各物业小区应建立业主台账，摸清家庭成员情况，掌握租赁户底数；严格实行外来人员实名登记制度，加强流动人口管控。（责任单位：区住房城乡建委、区公安局；配



合单位：各镇街）

5.文明城区创建达标。各物业小区在显著位置运用多种形式宣传展示社会主义核心价值观、市民公约、公益广告、垃圾分类等文明创建内容；建立志愿服务站点并常态化开展志愿服务活动，引导居民和善有礼、文明有序、守望相助。（责任单位：区住房城乡建委；配合单位：区文明办，各镇街）

6.便捷生活服务达标。各物业小区应积极利用“物联网+”、人工智能，推行网上缴费、网上报事报修、无人售货、无接触取件、人脸识别等新技术，创建智慧小区，方便业主生活。有条件的小区可开展家政、洗衣、外卖、购物、旅游、小孩托管等特色服务。（责任单位：区住房城乡建委；配合单位：各镇街）

（二）推进物业服务“三个规范化”建设

开展物业服务规范化建设，2020年物业规范化建设小区不少于200个，2021年全部完成。

1.机构机制规范化。各物业小区应建立健全组织机构、考核机制；完善各类重大灾害应急预案，提高突发事件应对能力。（责任单位：区住房城乡建委；配合单位：各镇街）

2.服务项目规范化。各物业小区应建立健全物业服务规章制度，有条件的企业要引入ISO质量管理体系认证、智慧物管，促进项目管理规范化。（责任单位：区住房城乡建委；配合单位：各镇街）



3.信息公开规范化。各物业小区应主动公示小区公共收益、物业专项维修资金使用情况等重大事项，公布相关部门投诉举报电话。（责任单位：区住房城乡建设委；配合单位：区发展改革委、区市场监管局，各镇街）

（三）提升小区文化水平

结合小区实际，构建具有企业特色、小区特色的文化活动平台，促进文明小区建设。

1.注重物业企业文化建设。各物业服务企业可通过举办主题活动、编印刊物等方式塑造企业文化。结合公司实际，建立健全党支部、工会等组织机构，定期开展活动。（责任单位：区住房城乡建设委；配合单位：各镇街）

2.搭建小区文化活动阵地。各物业服务企业应做好小区“一牌三栏”（楼栋分布平面图指示牌、安全知识宣传栏、政策法律宣传栏、便民信息发布栏）设置，定期发布文体活动信息，丰富小区文化生活。有条件的小区要因地制宜组建文体队伍，定期开展文娱活动。（责任单位：区住房城乡建设委；配合单位：区文明办、各镇街）

3.丰富小区文化交流活动。物业服务企业、业主委员会可利用春节、端午节等传统节日，组织开展传统文化活动，加强文化交流。有条件的小区可开设“四点半课堂”，成立志愿者队伍，开展中小学生学习辅导、思想交流疏导。（责任单位：各镇街；



配合单位：区文明办、区住房城乡建设委、区文化旅游委)

(四) 提高物业监管服务水平

1.建立物业企业考核制度。区住房城乡建设委牵头，会同相关部门、镇街，完善考核实施细则，每年对物业服务企业进行综合考核，并将考核结果向社会公布。(责任单位：区住房城乡建设委；配合单位：区公安局、区城市管理局、区消防救援支队、区物业协会，各镇街)

2.建立物业纠纷联动调解制度。针对物业矛盾纠纷，建立人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”机制，充分发挥镇街、社区、法律顾问作用，引导物业服务企业和业主依法理性表达利益诉求。(责任单位：各镇街；配合单位：区住房城乡建设委、区司法局、区法院、区公安局)

3.建立物业和网格化联动机制。物业服务企业应积极融入社区网格化服务管理，各项目落实专人协助网格员完成小区基础信息采集、应急事件处置、矛盾纠纷化解、法律政策宣传等工作，自觉接受网格员对物业服务、小区管理等方面的监督。(责任单位：各镇街；配合单位：区委政法委、区住房城乡建设委)

(五) 规范业主委员会设立运行

各镇街应结合各小区的实际情况，依法制定操作性强的业主委员会组建(换届)实施方案，组织开展好筹备、选举、备案等工作。严把业主委员会成员入口关，开展岗前廉政谈话、培训，



定期检查、指导业主委员会工作开展情况，督促业主委员会依法履职。（责任单位：各镇街）

（六）健全完善小区资金管理机制

1.规范管理小区公共收益。未成立业主大会的小区，由镇街监督物业服务企业，按照《（前期）物业服务合同》约定，将公共收益的业主部分存入物业专项维修资金账户；已成立业主大会的小区，由业主大会决定公共收益分成比例、管理模式、使用方式，物业服务企业定期向业主公示公共收益收支情况。（责任单位：各镇街）

2.简化物业专项维修资金紧急使用程序。小区发生屋顶严重漏水、二次供水加压设备损坏等公共安全紧急情况时，业主委员会或物业服务企业应立即向属地镇街和相关部门报告，镇街和相关部门应及时派人现场查勘确认。需使用专项维修资金的，按照《重庆市物业管理条例》第九十条规定，适用应急简易程序办理。（责任单位：各镇街；配合单位：区住房城乡建委、区市场监管局、辖区派出所）

3.严格执行大额物业专项维修资金审批机制。各小区申请使用物业专项维修资金10万元以上的，须经专业机构评审，区住房城乡建委按程序划转资金到规定账户。评审费用从物业专项维修资金增值收益或者公共收益中列支，业主大会决定不聘请评审机构的除外。（责任单位：各镇街；配合单位：区住房城乡建委）



（七）开展老旧小区专项整治提升

积极争取中央预算资金，多渠道筹集建设资金，大力实施老旧小区专项整治提升。2020年实施310个小区，力争2021年全部完成。各镇街应根据小区实际情况和居民意愿，建立老旧小区管理长效机制，基本实现“环境卫生、房屋管理及养护、安保及车辆管理、绿化管理、公共设施管理”规范有序。原则上将相邻小区不少于100户组团划分为一个物业管理区域，实施专业化物业管理和居民自治式物业管理。物业管理区域的划定和调整，按照《重庆市物业管理条例》第九条、第十一条规定的程序办理。（责任单位：各镇街；配合单位：区住房城乡建设委、区财政局）

（八）开展部门联合执法行动

由各镇街牵头，会同城管、公安、消防救援等部门开展联合执法行动，重点打击小区非法集会、违章搭建、破坏消防设施等违法违规行为，严肃查处黑恶势力行为。（责任单位：各镇街；配合单位：各相关部门）

（九）发挥党建引领作用

探索依托小区建立功能型党支部或联合党支部，隶属社区党组织领导和管理。建立小区党支部与业主委员会双向培养、交叉进入机制，注重吸纳物业企业和业主委员会中的党员进入支部，鼓励人大代表、政协委员、机关干部、小区党员加入业主委员会。2020年在20个物业小区试点，2021年全面推广。（责任单位：各

镇街)

四、工作要求

(一) **加强组织领导**。成立由区委常委、区政府常务副区长文良印任组长，区政府副区长刘建中、王寒峰、宋朝均任副组长，区委政法委、区文明办、区信访办、区发展改革委、区住房城乡建设委、区经济信息委、区公安局、区民政局、区规划自然资源局、区生态环境局、区城市管理局、区水利局、区卫生健康委、区消防救援支队、区市场监管局、区司法局、区应急局、区文化旅游委和各镇街相关负责人为成员的永川区物业管理提升工作领导小组。领导小组下设办公室，由宋朝均副区长兼任办公室主任，区住房城乡建设委主任兼任办公室副主任，牵头负责落实领导小组安排的各项事宜，统筹协调物业管理品质提升日常工作。

(二) **强化责任落实**。物业小区是“三城同创”工作的主战场和主阵地，各相关单位要高度重视，明确职责分工，制定年度任务，将各项任务落实到位，确保物业管理品质提升工作科学、有序、协调推进。领导小组办公室定期对各成员单位履职情况进行检查，并将检查结果进行通报。各镇街应对村（社区）物业管理情况进行指导督促。

(三) **营造浓厚氛围**。各成员单位应做好《物业管理条例》、《重庆市物业管理条例》等相关政策解读引导工作，利用新闻、网络等多种载体，积极发动物业服务企业、广大业主群众参与到

提升行动中来，引导业主树立主人翁意识，实现小区共治、共建、共享。

五、本方案自印发之日起30日后施行。

附件：物业管理品质提升责任分解表



附件

物业管理品质提升责任分解表

序号	主要内容	责任单位
1	<p>1.指导和监督本辖区内物业管理活动；</p> <p>2.指导和监督业主大会、业主委员会的组建和换届选举，负责业主委员会备案；指导和监督业主大会、业主委员会依法履行职责；</p> <p>3.指导和监督物业服务企业履行法定义务，对物业服务实施情况开展监督检查；</p> <p>4.参加物业承接查验，指导和监督物业服务项目的移交、接管；</p> <p>5.建立物业管理矛盾投诉调解机制，调处物业管理纠纷；管理物业档案，协助开展辖区内物业服务信用信息的采集和核查工作；</p> <p>6.负责组织召集物业管理联席会议，协调解决物业服务企业在退出和交接、履行物业服务合同、业委会不依法履职等问题和其他小区矛盾纠纷；</p> <p>7.组织提供小区应急管理；</p> <p>8.监督业委会履职情况；</p> <p>9.及时制止修建违法建筑行为，对已建成的违法建筑，依法实施强制拆除或者回填；具体承担本行政区域内房屋使用安全隐患排查、督促房屋隐患整改、设立危险房屋警示标志、房屋安全应急管理等监督管理工作；</p> <p>10.对已经交付使用但未划分物业管理区域，或者需要调整物业管理区域，负责参照《重庆市物业管理条例》第八条第一款、第九条的规定，在征求相关业主意见后，划定物业管理区域；监督物业专项维修资金使用管理。</p>	街道办事处 (镇人民政府)
2	<p>1.协助街道办事处(镇人民政府)做好物业管理相关工作；</p> <p>2.住宅小区未依法选举产生业主委员会或者业主委员会已经解散的，居(村)民委员会应当在街道办事处、镇人民政府的指导下，组织业主讨论决定物业管理事项，或者经业主大会委托暂时代行业主委员会职责；</p> <p>3.及时发现、劝阻、举报本区域内修建违法建筑的行为，并配合查处。</p>	村(居)民委员会



重庆市永川区人民政府行政规范性文件

序号	主要内容	责任单位
3	会同区住房城乡建设主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定和动态调整相应的前期物业服务政府指导价标准及其浮动幅度，并定期公布。	区发展改革委
4	1.贯彻执行物业管理法律、法规和相关规定，负责物业管理区域、物业承接查验、前期物业服务合同、临时管理规约、管理规约、物业服务合同的备案； 2.负责物业服务企业和从业人员的监督管理，开展物业服务质量监督检查，建立物业管理诚信档案并接受查询；3.指导和监督街道办事处、镇人民政府依法开展物业管理相关工作、调处物业管理矛盾纠纷； 4.宣传物业管理有关法律、法规和政策，定期开展物业管理业务培训； 5.监督管理物业管理招投标活动和物业专项维修资金；6.依法查处损坏或者擅自变动房屋承重结构、主体结构；将无防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间、厨房改在下层住户的卧室、起居室（厅）、书房的上方；存放、铺设超负荷物品；损坏或者擅自占用、改建物业共有部位、共有设施设备的行为； 7.负责本行政区域内房屋建筑工程质量保修的监督管理。	区住房城乡建设委
5	1.负责监督检查物业管理区域内电梯等特种设备、物业服务价格公示等； 2.负责本行政区域内的电梯安全监督管理；建立电梯投诉举报制度，公布投诉举报电话、信箱或者电子邮件地址，依法受理投诉举报，并及时予以处理； 3.负责核实紧急使用物业专项维修资金维修电梯的审核工作。 4.负责物业服务收费的监督检查，查处乱收费和不按规定明码标价等价格违法行为，并受理价格投诉举报。 5.加强对物业服务内容、标准和收费项目、标准的监督管理。	区市场监管局
6	1.审查建设项目设计方案，应当按照有利于实施物业管理的原则，考虑物业管理区域划分的需要，确定相关指标； 2.按建设规模按比例和楼层合理规划社区用房，物业用房等，并在规划许可、竣工验收过程中，应当对物业服务用房建筑面积、位置等进行审查验收；	区规划自然资源局
7	1.负责对物业管理区域内的治安、交通安全的监督检查，负责对	区公安局



重庆市永川区人民政府行政规范性文件

序号	主要内容	责任单位
	<p>小区内违反国家规定制造、买卖、储存、使用、提供、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质的行为进行查处；</p> <p>2.依法查处集会、聚会、娱乐、健身、悼念、饲养动物等活动噪声扰民的行为，查处在噪声敏感建筑物集中区域使用高音喇叭或者其他高音响器材噪声扰民的行为；</p> <p>3.依法实施养犬登记，对养犬人遵守登记制度的情况进行监督检查。受理有关养犬的投诉，及时调处治安纠纷，查处违反相关法律法规规定的养犬行为；</p> <p>4.负责本行政区域内保安服务活动的监督管理工作。受理社会公众对保安从业单位、保安培训单位和保安员的投诉，并反馈查处结果；</p> <p>5.负责查处建设单位、物业服务企业、业主委员会违反规定，非法使用、出售、提供、传播业主信息，不及时移交相关资料、印章和财务，或者不按照约定退出物业管理区域，违反治安管理规定的行为；</p> <p>6.公安派出所负责日常消防监督检查，开展消防宣传教育。会同区消防救援支队开展物业管理区域内的消防安全检查，对损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等违法行为进行查处。</p>	
8	负责本行政区域内的殡葬管理工作。会同街道办事处制止违规办理丧事活动。	区民政局
9	<p>1.根据《中华人民共和国噪声污染防治法》、《重庆市环境噪声污染防治办法》的规定，对工业噪声、建筑施工噪声以及在商业、餐饮、文化娱乐等经营活动中使用固定设备产生的噪声实施监督管理。</p> <p>2.根据《重庆市大气污染防治条例》的规定，依法查处在居民住宅楼、未配套设立专用烟道的商住综合楼、商住综合楼内与居住层相邻的商业楼内新建、改建、扩建产生油烟、异味、废弃的餐饮服务、加工服务、服装干洗和机动车维修等项目的违法行为。</p> <p>3.依法履职尽责，督促排放油烟、异味、废弃的餐饮服务业、加工服务业、服装干洗业、机动车维修业等经营者安装、使用油烟、废弃等净化设施，依法处理因未安装、不正常使用净化设</p>	区生态环境局



重庆市永川区人民政府行政规范性文件

序号	主要内容	责任单位
	施或者未采取其他净化措施引发的排放油烟、异味、废弃的扰民投诉。	
10	<p>1.负责对物业管理区域内擅自占用居住区绿地，或者擅自移植、砍伐小区内树木行为的查处；</p> <p>2.对在畜禽禁养区内养殖家畜家禽，或者在畜禽限养区内违规养殖畜禽的行为进行查处；</p> <p>3.依法查处践踏和损坏草地、花卉、树木的行为；</p> <p>4.负责二次供水的行政管理工作；</p> <p>5.负责推进二次供水一户一表改造、移交工程；</p> <p>6.依法查处擅自停止使用或者改变公共停车场和建筑物配建停车场用途的行为；</p> <p>7.查处占用地上或者地下空间违法修建建筑物、构筑物及破坏或擅自改变房屋外观的行为；</p> <p>8.负责查处物业管理区域内违反规划管理进行建设的违法行为；</p> <p>9.负责督促专业单位接收已经过竣工验收的新建住宅物业区域内的供水、二次供水设施设备。督促专业单位接收并依法承担物业管理区域内分户终端计量装置或者入户端口以外相关管线和设施设备的维修、养护、更新的责任，有关费用由专业单位承担。</p>	区城市管理局
11	<p>1.负责督促专业单位接收已经过竣工验收的新建住宅物业区域内的供电、供气、通信等专业经营设施设备；</p> <p>2.督促专业单位接收并依法承担物业管理区域内分户终端计量装置或者入户端口以外相关管线和设施设备的维修、养护、更新的责任，有关费用由专业单位承担。</p>	区经济信息委
12	依法对高层建筑消防安全实施综合监督管理。会同公安机关治安部门、辖区公安派出所开展物业管理区域内的消防安全检查，对损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材，占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道等违法行为进行查处。	区消防救援支队