SDDR-2025-01002

邵东政办发〔2025〕3号

邵东市人民政府办公室

印发《关于加强住宅小区物业管理工作的

实施意见（试行）》的通知

各乡镇人民政府、街道办事处、皇帝岭林场，市直有关单位，省、邵阳市属驻邵有关单位：

《关于加强住宅小区物业管理工作的实施意见（试行）》已经市人民政府2024年第12次常务会议通过，现印发给你们，请认真抓好落实。

 邵东市人民政府办公室

2025年6月24日

关于加强住宅小区物业管理工作的

实施意见（试行）

为贯彻落实习近平总书记关于加强社会治理重要论述，加强住宅小区物业服务规范管理，切实提升服务水平，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》以及《湖南省物业管理条例》相关规定，结合我市实际，特制定本实施意见。

一、工作目标

创新住宅小区物业管理体制机制，强化物业管理各方主体责任，构建“党建统领、政府监管、基层主导、业主自治、市场运作”工作格局，全面提升我市物业服务整体水平，不断提高人民群众的幸福感和获得感。

二、工作措施

**（一）大力推动党建引领物业发展**

坚持将加强党的领导作为贯穿物业管理工作的主线，推动物业小区、物业服务企业党组织建设。建立健全在乡镇（街道）、村（社区）党组织领导下，村委会（社区居委会）、小区党组织、业委会、物业服务企业、居民代表共同参与的住宅小区“五位一体”协调共治机制。

**（二）规范优化前期物业服务管理**

**1.公开选聘前期物业服务企业。**开发建设单位应当通过招投标的方式选聘前期物业服务企业，并签订前期物业服务合同。

**2.规范前期物业合同与管理规约。**开发建设单位在销售物业时要将临时规约和前期物业合同向买受人明示，并作为物业买卖合同的附件。

前期物业服务合同可约定期限，但业主委员会经业主大会依法、依程序决定与物业服务企业签订的物业服务合同生效后，前期物业服务合同自然终止。业主大会重新制定了管理规约，临时管理规约则失效。

**3.做好物业承接查验。**开发建设单位和前期物业服务企业应当邀请业主代表、物业管理行政主管部门、乡镇（街道）、村（社区）参加，对物业小区内所有的公共设施设备进行承接现场查验，承接查验情况和承接协议应予以公示并报主管部门备案。未经现场查验的，建设单位不得交付使用，物业服务企业不得承接。

**4.明确小区设施的管理。**开发建设单位应当按照规划要求建设公共配套设施，以及业主基本公共活动用房、生活服务用房以及物业管理用房。小区内公共设施设备属于全体业主所有，由全体业主维护使用，利用公共设施所得收益属全体业主所有。住宅小区内规划用于停放汽车的车库、车位的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定，不得只售不租。

**5.妥善处理前期物业问题。**开发建设单位履行开发建设、房屋销售、房屋交付以及产权登记等事项的责任和义务，积极协助处理因开发建设引发的矛盾和问题。物业企业不得应允开发建设单位以减免物业服务费作为处理矛盾的手段。房屋交付前物业服务费由开发建设单位负责支付，房屋交付后物业服务费由业主负责支付。未销售的房屋、地下车位车库物业服务费由开发建设单位支付。

**6.推进首次业主大会成立。**开发建设单位应积极支持并及时推动业主大会成立，及时向乡镇（街道）、村（社区）反馈业主入住信息，不得拖延、干扰首届业主大会的成立。开发建设单位在新建小区符合首次业主大会成立条件时，在指定监管账户按30元/户、总额不低于1万元不超过10万元的标准缴存首次业主大会筹备经费，筹备经费由属地乡镇（街道）管理，独立建账、专款专用。

**（三）规范优化物业管理服务**

**1.物业服务企业在物业管理活动中享有的权利：**

（1）根据法律、法规规定和物业服务合同约定，对物业及物业管理区域内的环境、秩序进行管理，物业服务合同条款要参照《湖南省住宅物业项目物业服务导则》执行；

（2）依照国家、省有关规定和物业服务合同约定收取物业服务费；

（3）劝阻、制止损害物业、妨碍物业管理区域秩序和其他损害业主利益的行为；

（4）法律、法规规定和物业服务合同约定以及业主大会授予的其他权利。

**2.物业服务企业在物业管理活动中应当履行的义务：**

（1）落实消防、安防人员和措施，确保消防、安防监控设施正常使用，做好物业管理区域内的消防、安防和人民防空工程维护管理工作；

（2）负责业主共有道路及其他公共场地的清扫保洁，负责物业管理区域内的垃圾清运，维护物业管理区域的环境卫生；

（3）对物业共用部位、共用设施设备进行养护、维修；

（4）做好物业养护、维修、更新及费用开支的记录，妥善保管物业档案资料和有关财务账册，建立物业服务信息平台，为业主、物业使用人提供免费查询服务；

（5）实行二十四小时值班制，建立和完善物业服务工作应急预案，及时处理物业服务中的突发事件；

（6）法律、法规规定和物业服务合同约定的其他义务。

**3.健全物业服务备案和退出机制。**凡在我市开展物业服务的企业，应到市物业行政主管部门备案，所签订的物业服务合同应当自合同签订之日三十日内报市物业管理行政部门备案。

原物业服务企业退出时，应在乡镇（街道）、村（社区）指导协调下，在业主委员会监督下，与新的物业服务企业办妥管理交接手续并移交下列资料和财物：

（1）物业承接查验资料；

（2）物业服务期间形成的物业及设施设备运行、保养、维修、改造、更新的有关资料和物业服务档案；

（3）物业服务用房、物业共用部位、共用设施设备；

（4）预收、代收的有关费用及相关账册、票据；

（5）法律、法规规定和物业服务合同约定应当移交的其他资料和财物。

**4.建立服务信息公开公示制度。**物业服务企业应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、投诉电话和物业服务内容、收费项目和标准，以及设施设备维护、运行情况和受委托管理的公共经营收益收支情况。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。同时要保障高层住宅二次供水质量，但不得另行加收相关费用。

**5.加强物业服务质量管理。**全面落实物业服务质量主体责任，推行物业服务费三方监管，由物业行政主管部门开设监管专户，市住建局、业主委员会、村（社区）、银行签订三方监管协议，业主在规定时间内将物业服务费缴至监管账户，再根据小区物业服务考评结果按月按比例支付给物业服务企业。

**（四）规范优化业主大会和业主委员会管理**

**1.业主在物业管理活动中享有的权利：**

（1）按照物业服务合同的约定，接受物业服务企业提供的服务；

（2）提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议；

（3）提出制定和修改管理规约、业主大会议事规则的建议；

（4）参加业主大会会议，行使投票权；

（5）选举业主委员会成员，并享有被选举权；

（6）监督业主委员会的工作；

（7）监督物业服务企业履行物业服务合同；

（8）对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权；

（9）监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金（以下简称专项维修资金）的管理和使用；

（10）法律、法规规定的其他权利。

**2.业主在物业管理活动中应当履行的义务：**

（1）遵守管理规约、业主大会议事规则；

（2）遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度；

（3）执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定；

（4）按照国家有关规定交纳专项维修资金；

（5）按时交纳物业服务费用；

（6）法律、法规规定的其他义务。

**3.界定首次业主大会召开的条件。**具备下列条件之一，应当召开首次业主大会会议。

（1）交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑总面积百分之五十以上的；

（2）交付使用的物业专有部分建筑面积达到建筑总面积百分之三十以上，且首期交付的物业专有部分交付使用满两年的；

（3）交付使用的户数达到总户数百分之五十以上的。

**4.做好业主大会筹备。**开发建设单位或小区业主（十名以上）可申请成立业主大会，乡镇（街道）、村（社区）应在三十日内牵头组织成立首次业主大会筹备组，筹备组由乡镇（街道）代表、村（社区）代表、开发建设单位代表和业主推选代表组成。筹备组应当自成立之日起三个月内组织召开首次业主大会会议。筹备组在业主委员会成立后即自行解散。筹备组中的业主成员被提名为业主委员会委员候选人的，其筹备组成员资格即行终止。筹备组应当从符合条件的推选人员中依次递补。

**5.首次业主大会会议筹备组负责下列工作：**

（1）确定首次业主大会会议召开的时间、地点和内容；

（2）起草业主大会议事规则、管理规约、业主委员会选举办法、业主委员会工作规则；

（3）确认业主身份、人数及业主投票权数；

（4）组织业主推选业主委员会委员候选人；

（5）确定首次业主大会会议表决规则；

（6）召开首次业主大会会议的其他准备工作。

**6.业主大会决定的事项：**

（1）制定、修改业主大会议事规则；

（2）制定、修改管理规约；

（3）选举业主委员会或者更换业主委员会委员；

（4）改变和撤销业主委员会不适当的决定；

（5）决定业主大会、业主委员会工作经费、业主委员会委员工作津贴及标准；

（6）确定物业服务内容、标准及物业服务收费方案；

（7）决定选聘、续聘和解聘物业服务企业；

（8）使用专项维修资金；

（9）筹集专项维修资金；

（10）改建、重建建筑物及其附属设施；

（11）利用共用部位、共用设施设备进行经营的方式以及所得收益的分配与使用；

（12）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（9）项至第（11）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。

业主大会会议可以采用集体讨论的形式,也可以采用书面征求意见的形式。

**7.推选业主委员会候选人。**业主委员会候选人应当符合下列条件：（1）物业管理区域内具有完全民事行为能力的业主；（2）遵纪守法，遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；（3）有能力、责任心强、公正廉洁；（4）身体健康，具有必要的工作时间。业主委员会委员候选人的选举材料应当载明候选人是否受到过刑事处罚，是否有不良信用记录，是否违反临时管理规约、管理规约、业主大会议事规则以及物业服务费交纳的情况等信息，并向业主公开。业主委员会候选人由个人自荐或者推荐，乡镇（街道）加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，鼓励符合条件的“两代表一委员”及党员、公职人员加入业主委员会。候选人要进行公示。

**8.业主委员会选举。**业主委员会由五至十一人单数组成，每届任期三至五年，业主委员会委员可以连选连任。业主委员会的选举实行差额选举，采用固定投票和流动投票方式进行。开发建设单位在小区内拥有资产的，也属于业主，具有其他业主同等的权利和义务。

选举产生的业主委员会要予以公示，并到乡镇（街道）和物业主管部门备案。

**9.业主委员会委员资格终止。**有下列情形之一的，经占总人数百分之二十以上的业主或者三分之一以上业主委员会委员提议，业主大会或者业主委员会根据业主大会的授权有权终止其委员资格：

（1）利用业主委员会委员身份牟取不正当利益，或者存在其他滥用职权行为，损害业主合法权益的；

（2）拒不履行业主义务的；

（3）无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；

（4）法律、法规、业主大会议事规则规定的其他情形。

（5）业主委员会委员因物业转让、灭失等原因不再是业主的，或者有丧失民事行为能力等情形的，其委员资格自行终止。

**10.业主委员会执行业主大会的决定事项，履行下列职责：**

（1）召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况；

（2）代表业主与业主大会选聘的物业服务企业签订物业服务合同；

（3）及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

（4）监督管理规约的实施；

（5）督促业主交纳物业服务费及其他相关费用；

（6）组织和监督专项维修资金的筹集和使用；

（7）督促业主和物业服务企业按照《邵阳市居民住宅物业消防安全管理办法》履行相关职责；

（8）业主大会赋予的其他职责。

业主委员会会议应当有过半数委员出席，作出决定应当经全体委员过半数通过，并报告村（社区）党组织和村委会（居民委员会）。业主委员会委员不得委托他人出席业主委员会会议。

特殊情况村（社区）可代行业主委员会的职责。

**11.建立业主委员会工作机制。**业主委员会办公经费由业主大会决定，由全体业主承担，与物业服务费合并收取**。**业主委员会应当建立健全财务、档案和印章管理制度，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。引导业主树立正确的服务消费意识，正确行使权利、履行义务。督促物业服务企业严格按物业服务合同开展工作，为小区业主提供优质服务。

**（五）加强物业专项维修资金管理**

**1.物业维修资金交存。**同一物业管理区域内，有两户以上业主的住宅物业和非住宅物业，业主应当交存专项维修资金。未交存首期住宅专项维修资金的，不得办理不动产登记手续。业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，专户储存、专款专用。

**2.物业维修资金使用范围。**应当专项用于住宅共用部位、共用设施设备保修期后的维修和更新、改造，不得挪作他用。维修改造费用由相关业主按照各自拥有物业建筑面积的比例分摊。涉及尚未出售的房屋或未缴纳物业维修资金的业主，开发建设单位或未缴纳物业维修资金的业主按建筑面积分摊维修、改造费用。

**3.物业专项维修资金使用一般程序。**

（1）物业服务企业根据维修和更新改造项目提出使用建议，没有物业服务企业的，由相关业主提出使用意见；

（2）住宅专项维修资金列支范围内专有部分占建筑总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主讨论通过使用建议；

（3）物业服务企业或相关业主组织实施使用方案；

（4）业主委员会、物业服务企业或相关业主持有关材料，向市房产事务服务中心申请列支；

（5）市房产事务服务中心审核同意后，向专户管理银行发出划转住宅专项维修资金的通知；

（6）专户管理银行将所需住宅专项维修资金划转至维修单位。

**4.物业维修资金应急使用程序。**物业管理区域内发生屋面、外墙防水严重损坏，消防、电力、供水、排水、供气系统出现功能障碍或设备严重损坏、电梯故障、建筑外立面装饰和公共构件严重松动脱落等危及人身安全、房屋使用安全和公共安全等紧急情况，业主、业主委员会、物业服务企业应当立即向街道、社区、物业主管部门报备，并组织应急维修。需动用物业维修资金的，按照一般程序里（4）（5）（6）项规定办理。发生紧急情况后，未按规定实施维修和更新、改造的，乡镇（街道）、村（社区）可组织代修，维修费用从相关业主住宅专项维修资金分户账中列支。

**5.物业维修资金过户。**房屋所有权转让时，业主应当向受让人说明住宅专项维修资金交存和结余情况并出具有效证明，该房屋分户帐中结余部分随房屋所有权同时过户，受让人到市房产事务服务中心办理分户账更名手续。

**6.物业管理区域内禁止下列行为：**

（1）改变房屋、人民防空工程承重结构、主体结构；

（2）将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房，或者将卫生间改在下层卧室、客厅、餐厅、书房、厨房之上；

（3）擅自将住宅改变为经营性用房或者以其他形式擅自改变物业规划用途；

（4）侵占、损坏共用的屋顶、地面架空层等物业共用部位、共用设施设备；

（5）擅自改变房屋外观或者违法搭建建筑物、构筑物；

（6）违反规定存放易燃、易爆、剧毒、腐蚀性或者放射性等危险物品；

（7）高空抛物、随意弃置垃圾、排放污水；

（8）排放有毒、有害等污染环境的物质；

（9）侵占绿地、毁坏绿化和绿化设施；

（10）占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防通道、消防登高面，损坏消防设施及器材；

（11）使用地锁、石墩、栅栏等障碍物占用公共道路、公共停车泊位，违反规定停放车辆；

（12）违反规定饲养动物；

（13）法律、法规和管理规约、临时管理规约禁止的其他行为。

**7.加强物业管理区域电动车充电管理** 物业服务企业应当明确规范电动车的停放区域，电动车必须按照划线指定的区域停放，严禁在建筑物内以及走道、楼梯间、地下架空层等公共区域停放电动自行车或为电动自行车充电。小区业委会、物业服务企业（或三方公司）应当在管理区域内合适位置安装电动自行车智能充电桩，小区业主要予以支持配合。物业服务企业要加强巡逻检查。各职能部门要大力支持加装智能充电桩，简化审批流程和环节。

三、保障机制

**（一）加强组织领导**

成立市物业管理工作专班，由市政府分管副市长任组长，市政府办联线副主任、市住建局局长任副组长，市委组织部、市委社会工作部、市纪委监委、市公安局、市交警大队、市自然资源局、市城管执法局、市发改局、邵阳市生态环境局邵东分局、市市监局、市民政局、市财政局、市应急管理局、市消防救援大队、市司法局、市信访局、市人民法院和各乡镇（街道）负责人为成员。市住建局分管副职任办公室主任。工作专班负责全市物业管理工作的组织领导，研究部署解决物业管理工作重大问题。工作专班不作为市人民政府议事协调机构，任务完成后自动撤销。

**（二）落实属地管理责任**

乡镇（街道）是物业管理的主体，负责组织、协调本辖区内业主大会的成立和业主委员会产生、换届，督促业主大会、业主委员会、物业服务企业依法履行职责，建立健全物业管理矛盾纠纷调处机制，做好辖区内物业小区的维稳、公共秩序维护、物业企业退出及交接等工作，参与指导物业承接查验。

村、社区居委会在乡镇（街道）的领导下，明确专职物业管理人员，协助乡镇（街道）做好区域内物业管理有关工作，协调处理物业管理有关投诉和矛盾，指导监督业主委员会的工作，将业主委员会纳入村、社区管理，在业主委员会未成立或未改选完成时代行业主委员会职责。

**（三）理顺职责分工**

**市住建局：**负责全市物业管理活动的监督，全市物业服务企业、物业服务合同备案以及业主委员会的备案工作，物业企业信用信息管理工作，物业管理区域、物业管理用房的确认，物业专项维修资金、物业保修金的归集、使用、监督管理，指导物业承接查验、物业服务行业协会等工作。

**市自然资源局：**负责新建物业项目的统一规划，依据相关规定配置小区的公共配套设施（包括规划电动摩托充电区域）；协助相关部门解决物业项目涉及规划的历史遗留问题；提供物业管理所需规划方面的信息及资料。

**市公安局：**负责物业管理区域内治安管理工作，做好涉及安保的物业企业备案工作，对物业管理区域内恶意封堵物业项目各类出入口进行依法处置，依法打击物业管理区域内的涉黑涉恶及侵占业主公共收益等违法行为。

**市交警大队：**负责规范物业项目周边道路停车秩序，指导小区内车辆停放管理。

**市城管执法局：**负责配合物业主管部门、街道办事处加强物业管理工作，依法对住宅小区违法建设、违法搭建建筑物、构筑物和装饰装修等违法行为的查处。

**市发改局：**负责组织落实物业服务收费政策，做好前期物业服务收费标准的制定和调整工作，明确物业项目内用水、用电、用气价格及相关项目收费价格。

**市民政局：**负责对物业管理区域内社区居家养老服务场所服务设施的运营进行指导监，指导物业行业协会工作。

**市市监局：**负责监督检查物业管理区域内市场主体经营活动，对物业管理区域内特种设备进行安全监管，依法查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违法违规行为；依法查处物业管理区域内违法广告以及物业服务单位各类价格违法违规等行为。

**邵阳市生态环境局邵东分局：**负责对物业项目内及周边的污染源依法实施监督管理，受理业主的环境信访事项，依法查处违反环境保护法律法规的行为。

**市财政局：**负责加强物业管理工作经费保障。

**市司法局：**负责为各级物业纠纷调解组织提供业务指导，指导成立小区矛盾调解委员会。

**市应急管理局：**负责综合指导各部门、各物业服务企业应对安全生产类、自然灾害类等突发事件和综合防灾减灾救灾工作。

**市消防救援大队：**负责依法行使物业区域内消防安全综合监管，指导物业服务企业履行法定消防安全职责，及时查处单位、公民举报的消防安全违法行为。

**市委组织部：**负责指导乡镇（街道）推动党建引领，在居住小区打造党建阵地，建立党支部。

**市委社会工作部：**负责指导物业管理行政主管部门履行好物业服务企业和行业协会党建直管责任。

**市人民法院：**负责支持各职能部门处理物业矛盾纠纷，建立绿色通道，加快物业诉讼立案、审判、执行的速度和力度。

**市纪委监委：**负责支持配合各职能部门工作，加强对属于公职人员和党员的业主的监督管理。

给排水、供电、供气、通讯、有线电视和市政、园林等部门（单位、平台）负责管理物业区域内移交的相应设施设备，做好移交设施设备的日常维修工作。

**（四）加强宣传引导**

多途径、多方式宣传有关物业管理的法规政策，引导社会各界和广大业主关心与支持物业管理工作，营造良好工作氛围。倡议财政供养人员发挥模范带头作用，带动小区业主自觉履行义务。推行物业维修资金增值收益购买公共设施设备保险工作（试点）。倡导通过法律手段解决故意拖欠物业服务费问题。加大对乡镇（街道）、村（社区）物业管理工作人员以及住宅小区业主委员会成员的业务培训力度，加强对物业企业管理人员的培训。

**（五）加强监督考核**

各成员单位、物业企业、业主、业主委员会成员要严格按照职能分工履行各自的职责，严格按照《湖南省物业管理条例》的规定做好各自的工作，履行各自的义务。

在市物业管理工作专班的领导下，加强各职能部门、乡镇（街道）之间的联动，发挥物业服务行业协会的作用，强化住宅小区物业管理工作的日常监督检查，将其纳入基层社会治理、社会综合治理工作范畴，列入乡镇（街道）、相关部门年度工作目标责任制考核内容。每个季度对住宅小区物业服务进行考核。严格执行物业服务企业信用信息评价标准，推行物业服务星级评定，优秀的物业服务企业可在公开选聘物业服务、市级行政事业单位物业服务定点采购、单位楼宇物业公开招投标中给予适当加分。

四、附则

本实施意见自发布之日起生效，试行一年，法律、法规、规章、上级规范性文件及相关政策的规定与本意见不一致的，从其规定。

|  |
| --- |
| 抄送：市委各部门，市人武部。市人大常委会办公室，市政协办公室，市人民法院，市人民检察院。 |
| 邵东市人民政府办公室 2025年6月24日印发 |