

杭州市西湖区人民政府办公室文件

西政办〔2020〕29号

杭州市西湖区人民政府办公室 关于印发西湖区加强住宅小区物业综合管理 实施意见的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门、各直属单位：

《西湖区加强住宅小区物业综合管理实施意见》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

杭州市西湖区人民政府办公室

2020年6月19日

西湖区加强住宅小区物业综合管理实施意见

为进一步加强住宅小区物业综合管理工作，根据国务院、省、市《物业管理条例》，以及《杭州市加强住宅小区物业综合管理三年行动计划（2019-2021年）》（杭政办函〔2019〕66号）和市委、市政府关于城乡社区治理工作有关要求，按照区委九届八次全会和区政府全会精神，结合我区实际，特制定本《实施意见》。

一、总体要求

（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，以打造全面小康、全域美丽、全民幸福的首善之区为目标，以推进城市治理体系和治理能力现代化、加强基层建设为总体要求，推动形成“党建引领、政府保障、基层主导、业主主体、市场运作”五位一体和良性互动的西湖区住宅小区物业综合管理新格局。

（二）工作原则

1.坚持党的领导、固本强基。强化党对住宅小区物业综合管理工作的政治引领，切实发挥基层党组织的领导核心作用，以党建带动物业管理服务水平提升。

2.坚持多方齐抓、依法管理。整合各方力量，突出重点领域，聚焦薄弱环节，齐抓共管、同频共振。

3.坚持需求导向、服务为本。把服务居民、造福居民作为工作出发点和落脚点，实现精细化管理和精准化服务。

4.坚持规范行业、加快发展。加强对物业服务行业的扶持和规范力度，提高物业服务行业的社会化、智能化、专业化水平。

（三）工作目标

成立西湖区物业综合管理工作领导小组，各镇街明确承担物业综合管理工作职责的机构，结合市三年行动计划，明确我区2020年和2021年两年具体工作目标。

1.2020年工作目标：全区创建杭州市“美好家园”小区不少于20个。积极探索基层社区购买服务，在每个镇街至少完成一个试点小区（项目）；各行政主管部门对住宅小区的管理、执法职责进一步落实，属地为主的管理体制机制进一步明确；对业主委员会的党建引领和指导监督进一步加强，对物业服务企业的监管和行业规范水平进一步提高。落实老旧小区物业服务企业的各项财政补助。

2.2021年工作目标：全区创建杭州市“美好家园”小区不少于30个。在各镇街开展基层社区购买服务试点的基础上进一步加强与推广；健全“属地综合管理、市场规范有序、业主和谐自管”的西湖区住宅小区物业综合管理体系，打造出一批具有优秀物业综合管理水平、具备和谐美好生活环境的品质住宅小区。全区真正实现业主委员会党的组织和工作全覆盖、物业企业党的组织和工作全覆盖、住宅小区物业综合管理全覆盖等三个全覆盖的目标。

二、工作任务

（一）完善管理体制机制，提高综合管理水平

1.建立住宅小区物业综合管理三级联动机制。建立西湖区物业综合管理工作领导小组，由区政府主要领导任组长、分管领导任副组长，成员单位为区政府办、区委组织部、区委宣传部、区委政法委、区财政局、区住建局、区民政局、区审计局、区发改

经信局、区公安分局、区市场监管局、区城管局、区司法局、区应急管理局、西湖规划和自然资源分局、西湖消防救援大队和各镇街。领导小组下设办公室（设在区住建局），研究和协调解决住宅小区物业综合管理中的重大问题。各镇街相应成立机构，具体承担属地管理责任，并建立辖区内工作组或联席会议制度，明确牵头人和联络员，每月至少一次协调解决辖区内住宅小区物业综合管理中的具体问题。【责任单位：区住建局，各镇街】

2.理顺住宅小区物业综合管理中的部门职责。按照“谁主管、谁负责”原则，进一步明确和落实相关行政主管部门的工作职责。区住建局为全区住宅小区物业行业管理的行政主管部门负责各项牵头协调工作；区财政局主要负责落实补助、奖励等经费保障；区市场监管局负责物业服务费价格监管工作；区司法局主要负责物业纠纷人民调解过程中的法律援助和支持；区城管局主要负责住宅小区违法建筑和城管职责范围内其他行政违法行为的查处；区公安分局主要负责住宅小区治安、监控设施的建设指导，加强出租房的管理；民政、审计、应急管理、规划资源、消防等其他部门以及水、电、燃气、管线等专业管理单位按各自职责细化分工，明晰政府公共管理与物业服务企业的责任边界，明确各类管理执法事项的主管部门、业务流程、咨询投诉方式等，落实“管理进小区、执法进小区”。【责任单位：区住建局、领导小组相关成员单位，各镇街】

3.增强镇街、社区的住宅小区物业综合管理力量配置。镇街负责各自辖区内住宅小区物业综合管理工作，指导监督业主大会、业主委员会的组建及日常工作，协调物业管理和社区建设的

相互关系。社区协助镇街开展物业管理相关工作。2020年6月底前，各镇街要明确承担本辖区范围内住宅小区物业综合管理职责的工作机构，并对外公开详细的工作机构、相关科室、具体人员情况；每个镇街设物管专职工作人员1-3名，主要负责做好对业主委员会的指导监督、对选聘物业企业的指导监督、物业纠纷矛盾化解等工作；每个社区配备或聘用物管员不少于1名，物管员负责物业管理并协助镇街开展物管具体工作；人员和工作经费由镇街保障，人员待遇不低于编外用工标准。同时，也可引入或委托社会专业组织指导、承担具体的物业管理工作。【责任单位：区住建局、区财政局、区民政局、领导小组相关成员单位，各镇街】

4.积极探索基层社区购买服务机制。住宅物业管理具有承担城市社会公共管理职能、具有一定公益性的特殊性作用。物业服务企业承担着城市最小细胞——小区的运行管理，是政府各项政策、各项措施落实的“最后100米”，担负着非常繁重的社会管理工作。各镇街应积极探索，向物业管理行业（住宅物业管理企业）通过购买服务的方式补充社区管理力量的不足，履行“三重一大”工作程序，与管理能力强、服务好、品质优的物业管理企业签订委托服务协议，将一些基层治理工作的内容委托给物业管理企业，增强社区网格化管理力量，完善城市基层治理体系，提高治理能力。【责任单位：区住建局、区民政局、领导小组相关成员单位，各镇街】

（二）创建“美好家园”，树立亮点目标

5.按照“美好家园”建设标准大力推进创建工作。统筹好住

住宅小区管理的各项工作要求，针对治安、消防、电梯、绿化以及物业服务、业主委员会运行等情况，根据杭州市相关规定和建设标准，对符合条件的小区经申报、检查、评选、公示等程序后确定为“美好家园”。采取试点先行、以点带面的推进方式，按照《关于开展杭州市2019年住宅小区“美好家园”建设试点的工作方案》（杭物改〔2019〕2号文件）有关要求，2020年每个镇街要创建不少于2个市级“美好家园”小区，2021年每个镇街要创建不少于3个市级“美好家园”小区。【责任单位：区住建局，各镇街】

（三）规范指导业主委员会，提高自我管理能力

6.加强对业主大会、业主委员会的指导监督。镇街负责指导监督本辖区内业主大会、业主委员会的组建及日常工作，社区负责协助镇街落实相关工作。包括指导监督业主大会和业主委员会的筹备组建和换届，审核候选人资格，抓好业主委员会选举；指导监督管理规约、业主大会议事规则的起草表决，抓好长效机制形成；指导监督业主委员会的履职运作，抓好对业主委员会决定的监督；指导监督经营性收益、物业维修资金的管理使用，抓好公共资金监管；加强业主委员会依法履职的保障，激励引导其为业主服务。【责任单位：区住建局、区民政局，各镇街】

7.强化对业主委员会的党建引领。强化镇街、社区党组织对业主委员会的政治引领，推动社区“两委”班子成员、网格党支部委员会成员与业主委员会成员的“双向进入、交叉任职”。镇街、社区党组织要进一步提高新组建或新换届业主委员会中

的党员比例，原则上党员比例要达到50%以上，最低不少于30%。已有3名以上党员的业主委员会应建立党支部。严格审核把关业主委员会委员人选并进行教育培训。2020年各镇街的住宅小区业主委员会党的组织和工作实际覆盖率要达到80%以上；2021年，真正实现业主委员会党的组织和工作全覆盖。落实在职党员社区报到制度，鼓励机关事业单位党员干部参选业主委员会成员。【责任单位：区委组织部、区住建局、区民政局、领导小组相关成员单位，各镇街】

8.推进物业管理纠纷人民调解工作。进一步建立区、镇街、社区三级人民调解委员会的物业管理纠纷人民调解工作机制，实现人民调解组织依法化解物业管理纠纷工作的全覆盖。推进行业性、专业性物业管理纠纷人民调解组织建设，区司法局做好设立登记、调解业务规范指导工作，区住建局协调调解委员会的人员选聘、经费保障等工作。2020年区级和各镇街都要建立物业纠纷人民调解委员会，2021年所有社区结合网格化管理建立物业纠纷人民调解委员会。【责任单位：区住建局、区司法局、领导小组相关成员单位，各镇街】

9.推行物业经营性收益的监督管理模式。加强物业经营性收益的财务公开，建立公开信息平台，保障业主的知情权和监督权，镇街、社区要加强上述工作的指导监督并建立定期审计制度。建立经营性收益资金的统一核算管理机制，有条件的镇街经业主大会委托，可以聘请会计人员进行集中统一记账核算。具体按《杭州市物业经营性收支信息公示试点工作方案》（杭政办函〔2019〕61号）、《杭州市2019年物业经营性收支信息公

示工作推广实施计划》（杭物改〔2019〕4号）两个文件执行。2020年各镇街完成物业管理项目的经营性收支信息公示要达到60%以上，到2021年要达到基本全覆盖。【责任单位：区住建局、区民政局、区审计局】

10.推进实施住宅小区业主信用公示管理。探索建立住宅小区业主信用公示制度，对业主违反物业服务合同约定且不履行生效法律文书、逾期不交纳物业服务费等符合《浙江省公共信用信息管理条例》规定的情况，各镇街、社区可结合实际情况建立定期公示制度（一般为每半年一次）。【责任单位：区住建局、区发改经信局，各镇街】

（四）优化扶持监管环境，促进物业行业发展

11.强化对物业服务企业的党建引领。创新推动党建指导与行业监管相结合的模式，依托西湖区物业管理协会及协会党委，不断推进物业服务企业党组织建设，物业协会成员单位到2020年底应全部建立基层党组织，到2021年底西湖区实现物业服务企业党组织和工作的全覆盖。推动物业服务企业积极参与社区党组织领导下的多方联动机制，社区“两委”班子成员、网格党支部支委与物业企业党员应积极落实好“双向进入、交叉任职”的要求，使物业服务企业融入社区治理总格局。【责任单位：区委组织部、区住建局、领导小组相关成员单位，各镇街】

12.加大对物业服务行业的培育和扶持力度。2020年起，安排保障性住房和老旧普通住宅小区物业服务补助资金，对承接经济适用房、农转居拆迁安置房或老旧小区物业服务企业经考核评定达标的，给予相应财政资金补助，具体按照《杭州市老

旧普通住宅小区物业服务补助资金管理办法》（杭房局〔2019〕192号）文件执行，补助资金由市、区两级财政承担。到2020年底区内各镇街的保障性住房、老旧住宅小区的补助申请率要达到30%以上，到2021年要达到60%以上。支持物业企业在提升服务能力、管理水平、百姓认可基础上，可适当提升物业收费标准。【责任单位：区住建局、区财政局，各镇街】

13.加大对物业服务行业的监管规范。加强对物业服务行业的监督管理，不断完善考核标准以及信用评价标准。建设物业管理服务信息平台，由区住建局每年一次向社会公布全区物业服务企业考核评价情况，并可以运用到行业管理多个方面。建立物业服务企业及法定代表人“红黑榜”制度，“红黑榜”的结果可作为小区选聘物业服务企业的重要依据，并每年向市住保房管局报备。【责任单位：区住建局，区发改经信局】

（五）分类指导各方统筹，解决突出民生问题

14.对前期物业管理阶段住宅小区强化物业服务企业监管。针对处于前期物业管理阶段、尚未成立业主委员会的商品住宅小区，强化对物业服务企业的监管，维护业主合法权益。商品住宅小区交付使用时，社区应与前期物业服务企业、建设单位签订三方前期物业服务监管协议。【责任单位：区住建局、区民政局，各镇街】

15.对未正常自我管理的住宅小区强化属地管理。达到法定条件的，镇街、社区应当加强对住宅小区的指导监督，督促、指导其尽快筹备召开首次业主大会会议并组建业主委员会。住宅小区出现业主大会未正常召开、业主委员会未正常产生情形

的，按政策法规由社区指导业主召开业主大会并执行业主大会决定。对确实不具备条件的老旧小区，应因地制宜，可采用小区管理委员会等小区自管模式（业主自行管理）进行自我管理。

【责任单位：区住建局、区民政局，各镇街】

16.对拆迁安置房小区落实物业服务提升服务水平。强化安置房项目建设单位的管理职责和镇街、社区的属地管理职责，制定管理规约，协同整治各类违法行为。落实物业费收缴机制，镇街、社区实行统一缴付的，应按照相应物业服务收费标准落实，着力提高物业管理水平。引导居民树立权利义务意识，提高物业费收缴率。**【责任单位：区住建局，各镇街】**

17.对老旧住宅小区引入物业服务和改造整治。针对未实施专业化物业服务的老旧小区，可整合公共管理经费，将原由镇街承担的绿化、保洁、公共设施维护等工作，打包交由物业服务企业提供服务，并按照不低于0.56元/月·平方米标准向居民收取相应费用，改善老旧小区综合管理水平。按照“成熟一个、申报一个”的原则，持续推进老旧小区综合提升改造工程，对经过综合提升改造的老旧小区，在改造工程验收时，应积极引入专业物业服务。实现同步改造提升、同步服务提升。**【责任单位：区住建局、区城管局、区财政局，各镇街】**

18.推进城市治理体系和治理能力现代化。根据推进城市治理体系和治理能力现代化相关要求，运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术，按照小区封闭式管理的要求，在小区部署集人员出入、车辆识别、智能门禁、视频监控等系统的一体化智慧安防小区管理平台，结合物业现有的基础数据，

落实专人维护，确保数据实时上传至区四个平台和公安数据库，实现对小区“全区覆盖、全网共享、全时可用、全程可控”的管理要求，在小区主要出入口设置车辆出入管理系统、安装人脸识别等装置；在小区机房的主控制室配备视频监控系统，满足接入公安系统的要求；在小区建立“人、车、物、事”的信息资源库及立体动态数据库，推动小区智慧安防体系建设，从而推进城市治理体系和治理能力的现代化。【责任单位：区住建局、区公安分局，各镇街】

19.落实住宅小区公共安全管理措施。各镇街应深入持续开展涉及物业领域的扫黑除恶专项斗争，在小区建设人、车、视频三类基础信息采集设备，有条件可建设消防、用电、门禁等数据采集设备。公安和应急管理部门要督促社区、物业服务企业加强指导智慧安防小区建设，加强小区流动人口、出租房屋的管理，提升住宅小区管理的智能性、安全性和便捷性。扎实推进住宅小区消防安全治理工作，指导加强智慧消防建设，提升住宅小区整体火灾防控水平。【责任单位：区公安分局、区应急管理局、区消防救援大队，各镇街】

三、保障措施

（一）加强组织领导。各镇街和各相关部门应高度重视住宅小区物业综合管理工作，明确工作机构、落实领导责任、安排专职人员，切实提高组织力度。

（二）加强检查考核。2020年起，将区相关部门和各镇街按照各自职责实施的住宅小区物业综合管理工作明确纳入年度工作目标任务。具体由领导小组办公室制定考核标准，并组织考

核实施。

(三)加强信息化建设。加强信息化建设并落实工作经费，按市、区两级政府要求运用好物业管理服务、经营性收益公开等信息化平台。

(四)加强典型引领。以党建引领加强对住宅小区物业综合管理工作中先进典型的选树力度。通过评优评先，树立一批样板小区和典型案例，表彰一批先进集体和个人。

(五)加强宣传培训。进一步加大对住宅小区物业综合管理工作的宣传力度，积极引导社会各界和广大业主关心、支持物业综合管理工作。加大对社区干部、业主委员会成员的业务培训力度。

本《实施意见》适用于西湖区范围，自2020年7月24日起施行，由西湖区住建局负责牵头组织实施。

