

昭政规〔2021〕1号

昭通市人民政府关于印发昭通市加强和规范物业管理服务工作的指导意见的通知

各县、市、区人民政府，市直各委、办、局：

《昭通市加强和规范物业管理服务工作的指导意见》已经四届市人民政府第59次常务会议审议通过，现予印发，请认真贯彻落实。

昭通市人民政府

2021年7月30日

（此件公开发布）

昭通市加强和规范物业管理服务 工作的指导意见

物业管理服务事关群众生活品质，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》《物业管理条例》《保安服务管理条例》《昭通市城市管理条例》等法律法规，以及《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》《云南省物业服务导则（试行）》《云南省物业服务企业信用评价办法（试行）》等文件要求，进一步加强和规范全市物业管理工作，提升物业管理服务水平，促进物业服务业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，结合全市实际，制定如下指导意见：

一、总体目标

认真贯彻落实物业管理相关法律法规及规定，坚持和加强党对物业管理工作的领导。强化政府与相关管理部门的联动，明晰各方权责，落实地方属地管理责任，推动物业管理服务下沉、融入社区管理，强化事中事后监管。健全业主委员会治理结构，调

动社区社会组织、社工服务机构、社区志愿者的积极性，发挥居民的主体作用。建立信用管理体系，引导物业服务企业强化行业自律、增强服务意识、创新服务理念、提升服务品质。理顺物业管理服务工作体制，不断规范全市物业管理活动，促进行业健康发展。

二、基本原则

（一）统一领导，条块结合。坚持和加强党对物业管理工作的领导，建立党建引领下的社区居（村）委会、业主委员会、物业服务企业协调运行机制。加强物业管理部门指导、管理和监督职能，发挥各部门协同作用。

（二）属地负责，分级管理。强化乡镇（街道办事处）属地管理责任，发挥社区（村）主体作用，建立县（市、区）、乡镇（街道办事处）、社区居（村）委会三级物业管理工作机制。

（三）依法管理，因地制宜。按照物业管理等相关法律法规要求，坚持政府指导与市场运作相结合，稳步推进全市物业规范管理、公开透明，分类实施、健康发展。

（四）业主参与，共建共享。强化业主在物业管理中的自治和自我管理作用，明确权利和义务，引导业主共建宜居小区、共享品质生活，构建共建共治共享格局。

三、规范管理

（一）建立健全业主委员会治理结构

1. 提升业主委员会成员履职能力。业主委员会必须依法依规成立。乡镇（街道办事处）负责指导成立业主大会筹备组、业主委员会换届改选小组，加强对业主委员会人选的推荐和审核把关，清理规范未经合法程序成立的业主委员会。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。担任业主委员会委员应当是该物业管理区域内的业主，具有完全民事行为能力；遵守国家有关法律、法规，无刑事、强制戒毒、开除军籍、失信被执行人等不良记录；遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行行业义务，无拖欠水电费、物管费等行为；热心公益事业，责任心强，公正廉洁，品行良好；具有一定的组织能力；具备必要的工作时间等条件。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。加强对业主委员会成员法律法规和业务培训，提高依法依规履职能力。为切实发挥业主委员会的履职积极性，有条件的小区可探索业主委员会成员实行适当报酬制度，报酬经费的筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定，业主大会也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。

2. 充分发挥业主委员会的作用。

(1) 成立业主委员会的小区。业主委员会执行业主大会的决定事项，了解业主的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同。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缴。调解业主与物业服务企业之间因物业使用、维护和管理产生的纠纷。积极配合所在社区居（村）委会工作，接受其指导和监督，共同做好物业管理工作。

(2) 未成立业主委员会的小区。具备成立条件但未成立业主委员会的，经乡镇（街道办事处）指导后仍不能成立业主委员会的或不具备成立业主委员会条件的住宅物业管理小区，由乡镇（街道办事处）指导建立以社区居（村）委会、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。

3. 规范业主委员会行为。

(1) 业主委员会应定期召开会议，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，未经征求意见的物业管理决定无效，且不得由物业服务企业代替业主委员会征求业主意见。

(2) 选聘物业服务企业前，业主委员会应当召开业主大会，

对选聘方式、合同期限及合同内容等进行表决。在业主大会作出决定后三十日内，代表业主大会与经依法选定的物业服务企业签订、续签、变更或者解除物业服务合同。业主委员会受业主监督，未经业主大会同意，业主委员会不得擅自选聘、解聘物业服务企业。

（3）加强对业主委员会的监督。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、管理约定的决定，物业所在地的县（市、区）人民政府或者乡镇（街道办事处）应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。业主委员会不依法履行职责，严重损害业主权益的，乡镇（街道办事处）指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会，并依法对原业主委员会相关成员追究相应责任。

（二）全面提升物业管理服务水平

1. 严格物业服务企业的选聘与退出。

（1）物业服务企业选聘。严格执行前期物业管理招投标制度，按照《前期物业管理招标投标管理暂行办法》的规定，通过招投标方式选聘物业服务企业。政府（部门）购买物业服务按照政府采购相关规定执行。业主大会原则采用招投标的方式选聘物

业服务企业。行政主管部门对物业管理招投标活动实施监督管理，投标人少于3个或者住宅规模较小（200户以下）的，经所在地的县级人民政府物业行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。各物业使用主体要与选聘的物业服务企业依法签订物业服务合同，同时将物业服务合同、临时管理规约向物业所在地县级物业行政主管部门及乡镇（街道办事处）备案。

（2）物业服务企业退出。各县（市、区）人民政府主管部门是物业企业退出项目的监管主体。乡镇（街道办事处）人民政府、社区居（村）委会要加强物业项目退出协调，监督物业企业依法依规退出物业管理，并做到有序衔接。对擅自撤离物业区域、停止物业服务的，或被解聘的物业服务企业未按照规定办理交接手续、拒不退出的，由行政主管部门依法处理，并记入物业服务企业信用档案。

2. 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，从物业管理向物业服务转变，严格按照物业服务导则和物业服务合同的服务内容、服务标准等提供服务，推进物业服务规范化运行。物业服务企业要提高服务意识，健全服务质量保障体系，对消防、救护及正在执行紧急公务的车辆实行优先、免费通行，对未购买停车位的小区业主临时通行可实行人性化管理，不搞一刀切。建立服务投诉快速处理机制。加强人员车辆管理，

定期巡检和养护公用部位、公用设施设备，采取合理措施保护业主人身、财产安全，维护公共秩序，做好绿化养护，协助规范垃圾投放并及时清扫清运。积极推进“无违建小区”创建，在业主装修前加大宣传力度，并与业主签订“零违建”协议等方式告知业主，在发现小区有违章建（构）筑物时及时向综合执法等相关部门汇报，配合做好违章建（构）筑物的拆除，着力改善居住环境，提升居住品质，打造优秀物业服务项目，切实提升服务品质。

3. 提升物业服务行业人员素质。物业服务企业要有一定具有专业知识和维修保养技术专业的人员，制定物业服务行业从业人员标准。开展职业技能培训和竞赛，增强物业管理的服务意识，提高从业人员整体素质和服务水平。规范物业服务企业保安服务管理，从事保安服务的人员要符合《保安服务管理条例》规定的条件，并规范着装。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。

4. 加强物业服务企业监督管理。建立负面清单制度，依法查处不执行政府指导价、不明码标价、价格欺诈等行为；物业服务企业服务信息公开公示率要达到100%覆盖，对未履行服务信息公开公示制度的物业服务企业，由相关部门依法处理。

5. 加强智慧物业管理服务能力建设。建设智慧物业管理服

务系统，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，提升物业智慧管理服务水平，实现县（市、区）、乡镇（街道办事处）、社区居（村）委会、物业公司等分级分项管理功能。以智慧物业管理服务平台为支撑，以配套的智能设备为基础，以创新的管理服务思维为指导，以保障业主权益为准则，建立一套“以人为本”智慧物业管理系统，提升管理效率和业主满意度，成为智慧社区和未来社区建设的基础组成部分，并依法依规与相关部门实现数据共享应用，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，提供定制化产品和个性化服务，实现一键预约、服务上门。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。

（三）增强业主自我管理意识

加大宣传力度，引导业主按照相关法律法规规定正确行使权利、履行义务，遵守业主管理规约、业主大会议事规则和有关规章制度，在物业使用过程中不违规装修、改造、搭建，不利用物业从事危害公共利益及侵害他人合法权益的活动以及法律法规、管理规约禁止的其他行为。发生上述行为时，其他业主有权投诉、举报，物业服务企业、业主委员会应当劝阻、制止。违反法律、

法规规定行为的，要及时向有关行政主管部门报告。

（四）着力破解物业管理难题

1. 规范开发项目竣工验收交付管理。

（1）加强建设项目工程验收管理。房地产开发项目竣工，开发建设单位依照《建设工程质量管理条例》的规定验收合格后，方可交付使用。开发建设单位必须严格按照规划和设计审批要求配备物业管理用房和公用设施设备。相关监管部门要严把项目房屋、电梯、消防、供水、供电、供气设施等质量、安全和技术标准关，未达到要求和不符合标准的，不予竣工验收，严肃查处开发建设单位擅自交付使用的行为。项目交付使用后，开发建设单位应当对其开发建设的项目质量承担责任，要按照国家规定的建设工程保修期限和范围，认真履行保修责任，未按规定履行质量保修责任，或同一质量问题在保修期内未得到有效解决的，由建设行政主管部门依法处罚，并将处罚情况记入开发建设企业信用档案。

（2）严格建设项目资料移交。开发建设单位应在新建物业项目交付使用后 30 日内，向物业服务企业移交竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料；设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

物业质量保修文件、物业使用说明文件、业主名册和物业管理必需的其他资料，并将房屋交付情况及时报送当地物业行政主管部门和乡镇（街道办事处）人民政府备案。

（3）完善物业承接查验制度。物业承接查验工作严格按照《物业承接查验办法》进行。新建项目由物业服务企业和开发建设单位共同对物业共有部分、共有设施设备及相关场地进行检查和验收；重新选聘物业服务企业的，在业主委员会或乡镇（街道办事处）监督下由原有物业服务企业与新选聘物业服务企业共同对物业共有部分、共有设施设备及相关场地进行检查和验收，并将物业承接查验协议和查验记录向物业所在地县级物业行政主管部门和乡镇（街道办事处）备案，经属地乡镇（街道办事处）核实确认后方可交付使用。

2. 着力破解小区停车难问题。

（1）新建小区停车位问题。经规划部门审批配建有停车位的小区，小区内规划用于停放汽车的车库、车位须首先满足业主停车需要。小区竣工交付使用满2年且尚未出售、附赠的车库、车位，倡导开发企业或委托的物业服务企业向业主招租，或实行临时停车收费管理，停车服务费需按相关规定合理设定，可对小区业主适当优惠，提高地下车库、车位使用率，减轻地面停车压力。

(2) 老旧小区停车位问题。纳入城镇老旧小区改造范围的小区，按照老旧小区改造项目“一院一策”改造实施方案进行停车位（库）建设；未纳入城镇老旧小区改造范围且停车位（库）严重不足的小区，经 20%以上业主提议，可召开业主大会，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，在不占用消防通道、城镇公共道路、市政绿地等市政设施及其他公共配套设施的前提下，经自然资源和规划部门批准后，可以在物业管理区域内增建车位。增建车位优先向小区业主租用，可通过摇号的方式进行。积极推广智能化停车设施在小区的应用，合理规划设置充电桩和非机动车停车场地。

(3) 小区停车收费问题。当地价格主管部门根据各地情况，科学合理制定住宅小区公共区域停车服务收费标准，并联合市场监管、交运、住建等相关部门加强监管。住宅小区公共区域停车，已成立业主大会的，停车服务收费标准由业主大会确定；未成立业主大会的，原则上由业主和物业服务企业或停车服务企业协商确定，在协商确定前，暂按当地价格主管部门制定的住宅小区公共区域停车服务收费标准执行。停车服务收费标准须报所在地价格主管部门和乡镇（街道办事处）备案。

(4) 停车位使用率问题。提倡车位分时共享，依托智慧物

业管理系统中的智慧停车管理功能，实现车位分时共享全自助管理和收费，鼓励有条件的小区对车位开启分时共享，在自己车位不停车时段对外提供按时计费停车服务，提高车位利用率和经济效益。

3. 规范住宅专项维修资金管理。

严格按照《住宅专项维修资金管理办法》等法律法规及本地方出台的指导性文件交存、管理、使用住宅专项维修资金。

(1) 住宅专项维修资金交存及管理。业主交存的住宅专项维修资金属于业主所有，从公有住房售房款中提取的住宅专项维修资金属于公有住房售房单位所有；各县（市、区）住建、财政部门要根据国家和省有关规定，加大专项维修资金归集、使用的监管力度，确保按规定交存到位，专款专用；各县（市、区）根据《云南省住房和城乡建设厅 云南省财政厅 云南省审计厅关于进一步加强和规范城镇小区住宅专项维修资金管理的实施意见》（云建房〔2015〕189号），结合本地情况，适时调整公布每平方米建筑面积交存首期住宅专项维修资金的数额；对部分老旧小区专项维修资金管理中的历史遗留问题，要研究制定相应的措施，区别情况、妥善处理；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为；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；业主共有部分经营收益应当主要用于补充维修资金。

(2) 住宅专项维修资金使用。住宅专项维修资金专项用于保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修和更新改造，任何单位和个人不得挪作他用；优化维修资金使用流程，简化申请材料，缩短审核时限；根据实际建立维修资金应急使用工作机制，对小区发生电梯、消防、供水、排水等公用设施设备故障危及房屋使用、人身财产安全等紧急情况，需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或业主委员会可以依法直接申请使用维修资金，维修工程竣工后，应当公开资金使用数额。县级住建主管部门会同同级财政部门负责本辖区内住宅专项维修资金的交存、管理、使用等的指导和监督。

(3) 加强住宅专项维修资金追缴。加大对建设单位、物业服务企业代收维修资金的清缴力度，对拒不整改、交存的建设单位（开发商），由相关部门依法依规作出处罚，对逾期仍未交清的企业及有关负责人，由作出处罚决定的单位向法院依法申请强制执行；在规定时限内仍无能力交清已挪用维修资金的企业及有关负责人，按照有关政策规定作出处罚，并计入诚信体系；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4. 强化物业服务监督管理。

(1) 完善物业服务收费制度。物业服务价格主要通过市场竞争形成,通过业主大会与物业服务企业在物业服务合同中约定服务项目和价格,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。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。发改、市场监管、物业行政主管部门依职能职责加强对物业服务收费的指导、监督检查,公布物业服务清单,明确物业服务内容和标准,督促物业服务企业做好收费公示。乡镇(街道办事处)要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。物业行业协会要协助物业行政管理部门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。

(2) 严格住宅小区公共收益管理。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或公共设施设备进行停车、投放广告以及其他经营活动的,应当征得相关业主或业主大会的同意,并依法办理相关手续,所产生的收入属于业主共有,具体使用由业主大会决定。产生收入由物业服务企业代收代管的,物业服务企业应当单独建账,由业主委员会自行管理的,应当以业主委员会名义开设公共收益账户,公共收益使用接受全体

业主的监督，并在住宅小区显著位置定期公示收支明细。

(3) 建立物业服务信息公开公示制度。各乡镇（街道办事处）应加强指导监督辖区内物业服务企业，在物业服务区域显著位置设立物业服务信息监督公示栏，对物业服务有关事项全面公开公示，主动接受监督。按年度如实公布并及时更新小区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 and 业主共有部分经营收益收支情况、物业专项维修资金使用情况、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。

(4) 建立物业服务监督平台。依托智慧物业管理服务平台，探索建立县（市、区）、乡镇（街道办事处）、社区居（村）委会分级物业服务监督子平台，实现物业服务监督的平台化、数据化和公开化。

四、明晰职责

（一）各县（市、区）人民政府职责

各县（市、区）人民政府对本行政区域内物业管理工作负总责，全面统筹领导物业服务管理工作。按照物业管理法律法规及物业管理的相关政策，制定实施细则，落实办事机构，建立县（市、区）、乡镇（街道办事处）、社区居（村）委会三级物业管理工作机制，压实管理责任。政府常务会每年至少听取一次物业管理工作情况汇报，专题进行研究。

（二）乡镇（街道办事处）职责

乡镇（街道办事处）具体负责辖区内物业管理的组织领导，设立物业管理办公室，配备专人负责日常工作，监督辖区内物业管理活动，受理业主关于请求依法选举和重新选举业委会的合理诉求。指导业主大会、业主委员会的成立和换届，办理业主委员会备案等工作；监督业主大会、业主委员会和物业服务企业依法履行职责；协调社区居（村）委会、业主委员会和物业服务企业关系，建立所在地住建、公安、民政、司法、社区居（村）委会、物业服务企业、业主委员会、业主代表等相关单位及人员参加的联席会议制度，协调解决物业管理重大问题、处理矛盾纠纷，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；参与辖区内物业服务企业信用评价考核工作。

（三）社区居（村）委会职责

社区居（村）委会按照属地乡镇（街道办事处）要求，建立

党建引领下的社区居（村）委会、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；鼓励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；组织指导业主大会、业主委员会的成立和换届；协调业主委员会、业主与物业服务企业关系，负责调处社区物业服务纠纷；鼓励有条件的老旧小区逐步引进物业服务，依托社区居（村）委会实行自治管理，依法保护业主的合法权益。

（四）部门职责

1. 住建部门：依法加强行业监管，负责物业服务活动的监督管理工作；研究制定物业管理政策和指导制定行业服务标准；负责物业服务企业和业主委员会的备案工作；负责住宅专项维修资金的交存、使用和管理；负责物业服务企业及从业人员业务指导、培训和监督管理；负责物业服务企业信用评价考核管理；会同有关部门对物业服务企业经营活动进行监督检查；指导监督物业管理协会开展行业指导和行业自律管理；监督、指导物业服务企业依法对防空地下室进行平时开发利用和维护管理。

2. 自然资源和规划部门：负责按相关规定规划小区的物业用房、停车位、环卫设施设备等公共服务设施，并在竣工验收规

划条件核实阶段严格审核，配合解决小区内因规划问题引起的纠纷。

3. 发改部门：牵头制定、调整物业服务收费内容及实行政府指导价的住宅物业服务收费等级标准；配合住建部门制定廉租住房物业服务及住房前期物业服务收费标准。

4. 城管综合执法部门：对物业管理区域内的违章搭建、毁绿占绿、任意弃置垃圾、违规装修、餐饮服务业经营者油烟扰民、环境噪音污染等违法违规行为实施行政处罚工作；对流浪、无主动物进行处置；各县（市、区）人民政府对城管综合执法部门承担的物业方面职能职责有其他规定的，从其规定。

5. 市场监督管理部门：负责依法依规办理市场主体登记工作，负责物业价格、停车收费投诉举报、受理、查处等监督检查工作；负责受理物业管理区域内违反市场监管法规的投诉；负责依法查处虚假广告、无照经营等违法违规行为；依法对小区电梯等特种设备使用管理单位和电梯维保单位实施监督检查，督促使用管理单位和维保单位做好特种设备的使用登记、维护保养、作业人员持证上岗等工作，查处特种设备安装、改造、维修和使用中的违法违规行为。

6. 应急管理部门：指导、协调、监督对物业企业负有行业安全管理的部门加强对物业企业安全防范和管理，指导、协调各

有关部门制定专项应急预案。

7. 消防救援部门：指导物业服务企业做好物业管理区域内的消防安全管理工作；依法处理物业管理区域内破坏消防设施设备的行为，指导物业服务企业及时消除安全隐患；依法对电动自行车违规停放充电进行处罚；联合城管综合执法、公安部门对堵塞消防通道行为进行联合治理；联合公安、应急部门对物业管理区域内堆放易燃易爆物品行为进行处罚。

8. 公安部门：负责加强小区治安管理；加强物业服务企业保安服务的监管和指导；加强流动人口管理，指导落实安全防范工作；对饲养动物，干扰他人正常生活、放任动物恐吓他人、驱使动物伤害他人等行为予以处罚；负责物业服务主体进入和退出的秩序维护；查处打击物业服务管理中的违法犯罪行为。

9. 机关事务管理部门：配合住建等部门加强和规范全市单位房改房、集资建房等机关工作人员集中住宅区的物业管理工作。

10. 民政部门：负责落实社区居（村）委会、社工服务机构参与物业管理服务相关工作，会同住建部门负责业主委员会、社区的培训指导工作。

11. 人社部门：负责对物业服务企业劳动用工的指导；鼓励

物业服务企业招用就业困难人员；按规定落实相关扶持政策。

12. 卫健部门：负责指导小区健康平安站设置、监管；指导健康教育、疫情防控等工作的开展。

13. 生态环境部门：负责查处不按规定堆放弃置工业废物、违法倾倒工业废水等环境违法行为。

14. 教体部门：配合市场监督管理局、公安局、综合执法局、应急管理局等部门查处小区内违规开办培训班、培优班等行为；负责统筹协调小区业主子女就近入学相关工作。

15. 司法行政部门：加强对物业纠纷人民调解委员会和属地政府人民调解组织在物业纠纷处理中的业务指导；为符合法律援助条件的物业管理诉讼当事人提供法律援助。

16. 宣传部门：统筹媒体做好新闻舆论引导，对物业管理政策法规进行宣传，对物业管理的经验做法进行宣传，曝光物业服务企业、业主委员会的违法违规行为；统筹做好网络舆情的处置，正确引导社会舆论；组织召开新闻发布会，向社会各界通报全市物业服务管理工作。

17. 供水、供电、燃气、环卫等部门：负责接收经验收合格的供水、供电、供气等专业经营设施设备，对相关设施设备进行维修、养护和更新；推行各项收费向最终用户收取；需要委托物业服务企业代收费、代抄表的，要与物业服务企业签订委托合同，

并向物业服务企业支付相应酬金。

18. 物业管理行业协会：编制物业服务标准，规范从业人员行为，加强内部建设、自律管理，维护物业管理行业的合法权益；办理主管部门委托的其他事项；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。

五、组织保障

（一）加强组织领导。成立政府分管领导任组长，物业行政主管部门主要负责人及政府有关人员任副组长，相关职能部门负责人为成员的物业管理工作领导小组，领导小组下设办公室在物业行政主管部门。领导小组建立定期联席会议制度，协调解决物业管理工作中的各类问题。

（二）强化监督管理。加大联合执法力度，按照各自的职能职责依法加强监督管理，严格规范市场准入，加强事中事后监管，加大对小区物业的指导、督查、考核和联合执法检查力度，坚决整治物业服务管理活动中的违法违规行为，规范物业服务管理秩序。

（三）严格考核奖惩。全面推行物业服务企业信用评价考核激励惩戒机制，结合合同履行、投诉处理、日常检查和乡镇（街道办事处）意见等情况，每年度严格对物业服务企业开展信用评

价和等级评定工作。企业信用评价结果可作为政府采购、选聘企业、评优表彰等活动参考，信用评价得分低于 90 分以下的，由各县（市、区）物业行政主管部门进行约谈并下发风险提示函，连续两年信用评价得分低于 90 分以下的企业，列入全市物业管理服务“黑名单”。

（四）注重宣传引导。采取多种方式，大力宣传物业管理法律、法规，正面引导业主自觉树立物业管理的消费理念，自觉交纳物业服务费、水费、电费等费用；对无正当理由长期不交物业服务费、水费、电费等费用的业主，物业服务企业可通过法律途径进行追缴；机关事业单位的党员、领导干部及工作人员应带头交纳物业服务费。

本意见自 2021 年 9 月 1 日起施行，原《昭通市人民政府办公室关于进一步加强物业服务管理工作的指导意见》（昭政办发〔2014〕121 号）同时废止。

附件：昭通市加强和规范物业管理服务工作领导小组

附件

昭通市加强和规范物业管理服务工作领导小组

一、组成人员

组 长：王东锋 副市长

副组长：何 枢 市住建局局长

程忠平 市政府办副主任

成 员：张正洪 市政府新闻办专职副主任

晋 雯 市发改辐射办专职副主任

李玉珉 市教体局副局长

李 熠 市公安局副局长

郭亨友 市民政局副局长

甘 琳 市司法局副局长

陈道强 市财政局副局长

邓怀江 市人社局副局长

邱义翔 市自然资源和规划局副局长

孟世成 市生态环境局副局长

张秀斌 市住建局副局长

杨永彦 市卫健委副主任
肖 华 市应急管理局副局长
杨章龙 市市场监督管理局副局长
施华楠 市机关事务管理局副局长
赵高敏 市公积金管理中心副主任
杨永智 昭通供电局副局长
严红涛 市消防救援支队副支队长
蒋 祥 市供排水公司总经理
刘明波 昭阳区政府副区长

领导小组下设办公室在市住建局，由何枢局长兼任办公室主任，负责处理日常管理工作。

二、工作职责

领导小组职责：负责指导督促全市物业管理工作，建立联席会议制度，适时召开会议研究各县（市、区）提请解决的物业管理重大困难和突出问题。

办公室职责：承担工作领导小组日常工作，筹办相关会议，统筹协调落实市物业管理工作领导小组各项决策部署，完成领导小组交办的其他事项。

各成员单位职责：各成员单位要按照《昭通市加强和规范全市物业管理服务工作的指导意见》文件要求，积极认真做好本单

位职责范围内的物业管理相关工作，需要多部门协调解决的，要积极主动配合。同时贯彻落实领导小组及办公室议定事项；按时参加联席会议，研究各县（市、区）提请解决的物业管理重大困难和突出问题；完成领导小组交办的其他任务。

三、其他事项

领导小组及办公室人员若有变动，由相应岗位职责人员接替，不再另行文。