

# 六安市叶集区城市管理行政执法局文件

叶城法〔2022〕10号

---

## 六安市叶集区城市管理行政执法局 关于进一步规范物业管理工作的通知

各物业服务企业：

为深入贯彻党的十九届六中全会精神，全面落实《中华人民共和国民法典》《六安市物业管理条例》，加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质升级，不断满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，结合我区实际，现将进一步规范物业管理工作通知如下。

### 一、构建党建引领机制

把党组织的领导全面植入小区业主管理规约、业主大会、业委会议事规则，坚持和加强党对物业管理工作的领导。鼓励符合条件的物业服务企业通过单独建、联合建等方式建立党组织，推动党建引领提升物业服务质量和水平，物业服务企业积极参与辖区社区党组织领导下的多方联动机制，提升服务质量，用党建引领破解小区物业管理工作的痛点、难点和堵点。

## 二、规范物业服务行为

1. 依规签订服务合同。物业服务企业与业主签订的服务合同，应及时向物业主管部门、街道办事处或者乡镇人民政府备案。并按合同约定和投标承诺，切实履行职责，提高服务质量。

2. 规范公示公开内容。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、消防和燃气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、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。

3. 规范装饰装修活动。规范房屋装修申报登记报备流程，告知装修单位装修时间、注意事项并严格按照装修有关规定开展装修活动。规范管理装修装潢行为，严格建筑垃圾（装潢垃

圾) 运输处置, 分类投放, 分类处理。

4. 履行安全告知程序。要向业主、物业使用人告知安全合理使用物业的注意事项, 对物业管理区域内各类违法违规行及时履行劝阻、制止职责, 并第一时间向有关行政主管部门报告。

5. 开展公共卫生清理。物业服务企业应按照《城市生活垃圾管理办法》《安徽省城市市容与环境卫生管理条例》相关要求, 规范小区生活垃圾收集、清运, 配合城市管理主管部门规划选址建设生活垃圾分类集中投放设施, 并为设施运行运营提供供水、供电等便利服务。开展生活垃圾分类宣传工作, 动员、引导居民源头减量和分类投放生活垃圾, 指导、督促保洁员做好生活垃圾分类收集工作; 要根据有关规定, 做好小区内排水设施的运行维护工作。

### 三、强化内部秩序管理

物业服务企业要建立健全物业管理方案和质量管理、报修维修登记等制度, 公布服务电话, 要按照业主和物业公司双方约定时间到达现场并及时维修。物业服务企业对小区实行 24 小时值勤, 配备有安全监控设施的要实施 24 小时监控, 引导出入小区的车辆有序通行和停放。对利用物业共用部位、场地作为停车位等进行经营的, 需专有部分面积和人数“双过三分之二”的业主参与表决, 且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后，按照规定办理相关手续。对擅自侵占道路、公共绿地（场地）和私搭乱建的，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

#### **四、加强违法建设管控**

针对小区内的各类违建，物业服务企业要切实履行告知、劝阻、制止和报告责任，在房屋交付使用前，依照临时管理规约和装饰装修管理协议，交业主签字认可。在房屋装修过程中，要加强巡查和监管，发现有违建行为的，立即劝阻、制止，可以禁止施工人员、车辆、工具和材料等进入小区，劝阻制止无效的，第一时间以书面形式报行政执法等相关部门，由执法部门进行依法查处，确保将小区各类违建遏制在萌芽状态。

#### **五、规范物业收费行为**

按照《关于进一步规范我区城区住宅小区前期物业服务收费管理的通知》（叶发改价〔2022〕1号）要求，前期物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则。物业服务企业要严格落实物业服务收费及明码标价规定，健全企业财务账目，严格按标准收费，自觉接受区发展改革委、区市场监管局及业主的监督。物业服务企业要定期按时公开物业服务费用支出、小区公共部位经营性收益和电梯运行

费、公共水电费等分摊情况；物业服务企业不得强制服务或向业主（使用人）和装修单位（装修人）收取任何形式的保证金、押金、管理费等。

## **六、加强设施设备维护**

物业服务企业应当按照物业服务合同约定，建立健全物业服务小区安全管理制度，加强对住宅小区的日常消防安全管理，推动设置电动自行车充电设施和集中停放场所；各小区应聘请有资质的消防维保单位，定期（每月不低于一次）对小区消防设施进行专业维护，每年出具一次消防设施设备完好状态报告。

## **七、发挥物业管理职能**

按照小区所在街道、村社要求，配合做好小区居民日常服务管理工作，进一步凝聚党群干群关系，充分发挥社区基层治理物业服务管理作用，摸清摸实居民信息，并做好日常动态更新，要及时处理物业服务管理范围内的群众诉求，全面提升居民满意度。

## **八、有关要求**

1. 夯实主体责任。物业管理关系到千家万户的切身利益，对维护社会稳定、构建和谐社会具有重要意义。各物业管理企业要高度重视，进一步健全工作机制，落实岗位责任，形成工作合力，为物业小区高质高效服务提供保障。

2. 加强督查调度。以最美小区 PK 赛为抓手，强化日常督

查、季度评比，严格奖惩机制。区城管局将切实发挥主管部门职责，对季度综合评比差、问题整改不及时的企业负责人进行约谈，抓好整改提升，不断优化管理水平。

3. 提升服务意识。加强物业从业人员培训，提升从业人员整体素质，妥善处理业主反映问题，做到事事有着落、件件有回音。同时对照物业企业主体责任清单（见附件），切实提升服务意识，提高业主幸福感、满意度。

4. 强化社会监督。随机走访、定期开展小区业主满意度测评，充分征求属地社区意见，对于评价满意度低、物业不作为、业主反映问题强烈的物业企业，核查后通过网络媒体对其违规违法行为予以曝光，街道、社区组织召开业主大会，重新选聘物业服务企业，依规予以更换。

附件：物业企业主体责任清单

六安市叶集区城市管理行政执法局

2022年6月8日



附件

## 物业服务企业主体责任清单

### 一、正面清单

1. 按照物业服务合同约定履行好物业服务。
2. 定期对物业的共用部位、共用设施设备进行养护，做好物业维修、养护、更新及其费用收支记录。
3. 落实安防人员、设施及安保措施，确保安防监控设施正常运转。
4. 维护物业区域环境卫生，引导业主进行垃圾分类。
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及其他日常纠纷。
6. 听取业主委员会、业主、物业使用人的意见，改进和完善物业服务。
7. 按物业服务合同的约定收取费用，在物业管理区域内醒目位置公示服务内容、服务事项、服务标准、收费项目、计费方式、收费标准、公共部位经营收益情况、公共水电分摊情况、电梯维修保养检验费用等有关事项，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主，接受业主监督。
8. 每月将供水、供电部门收取的公共水费与电费清单及分摊情况在物业管理区域内醒目位置公示，并可以通过移动通信

等电子信息方式告知全体业主。

9. 发现业主或者物业使用人违反法律、法规以及管理规约或者临时管理规约的，应当予以劝阻、制止，经劝阻、制止无效的，应当在十二小时内告知业主委员会或者所在社区；对违反法律、法规的行为，应当在十二小时内报告有关部门。

10. 物业项目公共收益收入及使用情况，每半年在物业管理区域内醒目位置公布一次，并可以通过移动通信等电子信息方式告知全体业主。

11. 协助公安机关按照有关规范做好小区人口管理工作；及时发现登记流动人口和出租房屋，依法定期向公安机关报告；履行物业小区治安巡逻防控职责，与所在街道、社区做好联动工作。

12. 法律法规规定的应履行的其他义务。

## 二、负面清单

1. 除有关国家机关依法调取外，未经业主、物业使用人书面同意，向其他单位和个人出售或者提供业主、物业使用人的个人信息。

2. 无正当理由单方面提前解除物业服务合同，物业服务合同终止时，拒绝移交资料或者退出物业管理区域。

3. 未按照规定履行承接查验义务，未依法备案物业服务合同。

4. 擅自占用、挖掘物业管理区域内的道路、场地，损害业主的共同利益。

5. 擅自改变物业服务用房及业主共有物业用途。

6. 擅自利用共有物业进行经营。

7. 未按照法律、法规规定和物业服务合同的约定做好安全防范工作，导致业主人身、财产安全受到损害。

8. 对业主或者物业使用人的违法行为未予以劝阻、制止或者未在规定时间内报告有关行政管理部门，导致业主人身、财产安全受到损害。

9. 违反相关物业管理法规和物业服务合同约定，巧立名目乱收费。

10. 以业主拖欠物业服务费用等理由，中断或者以限时限量等方式限制或者变相限制供水、供电、供气、供热，以及实施其他损害业主合法权益的行为。

11. 法律法规规定的其他禁止行为。

---

抄送：各镇人民政府、街道办事处。

---

六安市叶集区城市管理行政执法局

2022年6月8日印发

---