

吉忽伦图苏木、五当召镇，各园区（景区）管委会，各街道，区属、驻区各部门、单位：

经区政府同意，现将《石拐区物业管理办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

2020年5月26日

石拐区物业管理办法

第一章 总 则

第一条 根据《内蒙古自治区物业管理条例》、《包头市物业管理条例》有关规定，为进一步加强物业管理服务，扩大物业管理覆盖面，提升物业管理水平，改善居民群众生活环境，结合实际，制定本办法。

第二章 管理职责

第二条 区住建局履行下列职责：

（一）负责牵头实施全区物业管理，监督指导物业管理服务工作，纠正违法违规物业服务行为，受理物业服务投诉和举报，处理纠纷，引导和扶持物业服务企业实现良性发展。

（二）负责做好物业服务企业的注册、年检和外阜企业的备案。

（三）负责指导街道（镇）、社区、业主委员会等对物业服务项目进行考核考评，制定并完善按季考评、按年考核的具体办法，避免物业服务企业中途退场或弃管，确保物业服务顺利进行。

（四）加强物业服务用房的查验、备案，监督物业服务用房的使用和经营，指导业主委员会追缴流失的物业服务用房。

（五）加强对物业服务企业的监管，对物业服务企业违法违规经营、乱收费等侵害业主合法权益的行为依法进行查处，规范物业市场秩序。

第三条 街道（镇）履行下列职责：

（一）负责本辖区内物业活动的指导、监督、协调工作，把物业管理服务工作纳入社区工作考评体系。街道（镇）主要责任人为辖区物业管理工作的第一责任人。

（二）牵头组织成立物业管理联席工作委员会，确定住宅小区物业管理服务模式及发展方向。

第四条 社区履行下列职责：

（一）负责本辖区内物业活动的组织、协调工作，协助成立和规范管理“物业服务其他管理人”组织。

（二）负责组织成立业主大会、业主委员会和居民自管委员会，指导业主大会选聘、解聘物业服务企业。列席业主大会和业主委员会会议。未组织业主大会、未成立业主委员会的小区，社区代为履行业主委员会的职责。

（三）负责指导业主委员会制定《业主管理规约》，组织召开物业管理联席工作会议，调解社区内物业活动纠纷。加强宣传和协调，提高业主缴费意识。

（四）监督和发现私搭乱建行为，发现后及时制止并通过便民服务信息管理系统向相关部门上报。制止无效的须及时组织业主委员会、业主代表和相关部门人员召开物业管理联席工作会议进行解决并备案。

第五条 区人民法院要针对物业服务费收缴难的诉讼案件开辟绿色通道，通过简易程序予以审理，加快审理速度，降低当事人诉讼成本，提高结案率。

第六条 发展和改革、市场监督管理局、自然资源局、城乡建设、公安、环保、民政、城市管理行政执法、财政等部门，要按照各自职责做好与物业管理活动相关的保障工作。

第三章 业主委员会及业主

第七条 业主委员会履行下列职责：

（一）监督物业服务企业的物业活动，召集业主大会会议，审议物业服务方案，签订《物业服务合同》。

（二）根据业主意见、建议和要求，拟定选聘或解聘物业服务企业及其他管理人的方案，并提交业主大会会议决定。

（三）拟定物业共有部分的使用、收益方案，提交业主大会会议决定。负责督促业主交纳物业服务费，追缴流失的公共财产，也可委托物业服务企业提起诉讼。

（四）负责房屋专项维修资金的组织、筹集和监督使用工作。制定科学、合理的房屋专项维修资金管理使用流程，提高维修资金筹集率，满足业主房屋维修需要，保证物业管理服务工作顺利实施。

（五）负责监督、检查《业主管理规约》的实施，对违反《业主管理规约》的行为进行纠正；协调业主与业主之间以及业主与物业服务企业或者其他管理人之间的关系，调解处理物业活动纠纷。

（六）负责与物业服务企业协商确定业主委员会的办公经费、人员经费，经费列入物业服务费中，由物业服务企业按月或按季度拨付。

(七) 建立接待制度，主动接受业主、物业使用人的咨询、投诉和监督，定期将工作情况向全体业主报告。

(八) 监督供电、供水、供气、通讯、有线电视等部门在小区内进行的维修养护施工。因维修需要临时占用、挖掘道路、场地的，在约定的期限内恢复原状。

第八条 业主或者物业使用人装饰装修房屋时，要与物业服务企业签订《装饰装修协议书》，施工前应向物业服务企业报送图纸，并交纳装修保证金。装饰装修结束后，未违反《装饰装修协议书》的，全额退还装修保证金。

第九条 业主应强化集体观念，树立主人翁意识，遵守《业主管理规约》，不得以放弃权利为由不履行义务。

第四章 前期物业管理

第十条 建设单位在前期物业服务管理中，按照《内蒙古自治区物业管理条例》规定，必须通过公共媒体和网站上发布招标公告，公开招标选聘物业服务企业，不得引入包头市物业服务企业评价系统中“黑名单”的物业服务企业。

第十一条 建设单位在开发建设时，要按有关要求提供物业服务用房和社区“两室”用房。在办理物业交付验收等手续时，应当在区住建局和街道（镇）的监督下向前期物业服务企业移交物业服务用房和《内蒙古自治区物业管理条例》规定的其它资料。

第十二条 前期物业服务企业应当制定《业主临时管理规约》，对物业的管理、维护、使用，业主利益、应当履行的义务，

违反《业主临时管理规约》应当承担的责任等事项依法作出约定，并在销售场所公示。《业主临时管理规约》不得侵害物业买受人的合法权益。

第十三条 建设单位不得收取房屋销售款以外与物业活动有关的费用。

第十四条 解除前期物业服务合同时，建设单位及前期物业服务企业应当与业主委员会、住建局、街道（镇）、社区进行物业共用部分查验交接，并移交下列资料：

（一）物业管理区域划分资料；

（二）建设用地规划许可证和建设工程规划许可证的附件、附图；

（三）竣工验收报告及竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图、配套设施、地下管网工程竣工图、消防验收等竣工验收资料；

（四）设施设备的出厂随机资料，安装、验收、使用、维护保养和定期检验等技术资料，运行、维护保养记录；

（五）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（六）业主名册；

（七）物业管理必需的其它资料。

第五章 物业服务

第十五条 物业服务企业在承接物业项目前，要制定规范的《物业服务方案》和《安全责任制度》，避免物业服务企业降低服务标准或中途弃管。

第十六条 物业服务企业在承接物业项目时，要把《业主临时管理规约》和《前期物业服务合同》，连同企业营业执照、包头市物业服务企业信用评价系统评价结果等在物业服务区域内公示。

第十七条 物业服务企业在承接或退出物业项目时，在业主委员会参与下，会同区住建局或街道（镇）社区对共用部位、共用设施设备进行查验、备案。

第十八条 物业服务企业要制定切实可行的《中长期发展服务规划》，充分发挥物业服务企业的专业性和创新性，拓展服务内容，提高服务意识，推动物业管理活动良好运行。

第十九条 物业服务企业要在服务区域内显著位置公示服务项目、服务标准、收费标准、房屋及附属设施设备维修保养责任单位。每季度向业主公示一次经营及收支情况明细，同时上报至区住建局。

第二十条 物业服务企业在做好物业服务的同时，可以拓宽服务市场，扩大物业服务范围，在工作中组织开展评比激励活动，提高整体服务水平。

第二十一条 物业服务企业应当按照物业服务合同指派项目负责人并明确任职规定，除物业服务合同另有约定外，项目负责人原则上只能在一个物业服务项目任职。物业服务企业更换项目负责人时，

应当提前书面告知业主委员会并进行公示。业主共同决定要求物业服务企业更换项目负责人的，物业服务企业应及时更换。

第二十二条 物业服务企业可以向业主委员会提出协助履行《物业服务合同》的请求，遇有重大问题，可以提请街道（镇）或社区组织召开物业管理工作会议。

第二十三条 物业服务企业可以建立物业服务费滞纳金制度。物业服务企业与业主委员会、业主签订服务合同中约定缴费时限，加收滞纳金等事项。对未入住的业主酌情减收物业服务费。

第二十四条 物业服务企业要逐步在小区内安装监控和门禁系统，加强物业服务活动的管理和安全服务。

第二十五条 区住建局会同辖区街道（镇）、业主委员会按照《石拐区物业服务标准》对物业服务企业服务质量进行定期考核，对服务不到位的企业，区住建局责令企业限期整改，整改不到位或拒不整改的物业服务企业，按照《包头市物业服务企业诚信评价管理暂行办法（试行）》的相关规定进行惩戒。

第二十六条 按照《业主管理规约》，由业主委员会委托物业服务企业对物业服务区域内违章违规的物业活动进行监督管理，物业服务企业发现社区范围内的私搭乱建、圈占绿地、占用消防通道等违法违规行为，要及时劝阻并向社区、街道（镇）及有关部门报告。对不作为的物业服务企业要进行追责。

第二十七条 物业服务企业退出物业服务项目时，按照物业管理相关制度，严格退出制度在十五日内向业主委员会或社区移交

物业共用设施设备和相关资料（包括物业租赁合同及收支费用明细），对欠缴物业费的业主，由辖区业主委员会（社区）进行追缴，追缴的物业服务费优先用于小区公用设施设备的建设或更新改造。

第六章 制度建设

第二十八条 建立物业管理工作联席会议制度。物业管理工作联席会议由住建局、街道（镇）、社区、派出所、物业服务企业、业主委员会、相关行政管理部门等各方代表组成，由街道（镇）负责召集。

第二十九条 建立并完善物业服务企业诚信管理系统，依托包头市物业服务企业信用评价管理系统平台实现资源共享，强化社会监督。对 AAA（80-100 分）优秀物业服务企业给予优先投标权；对 B 级（50 以下）不合格企业，连续二次信用评价结果等级为 B 级的物业服务企业将列入黑名单。对被列入黑名单的失信物业服务企业，自综合信用等级公布之日起两年内不予开展新的信用评价工作，禁止企业参加物业服务项目招标、承接新项目，并由区住建局向物业服务项目业主大会提交终止物业服务合同、清退该物业服务企业的书面建议。

第三十条 建立完善物业服务费管理制度

（一）建立物业服务费“菜单式”收费制度

细化物业服务费的组成部分，明确物业服务收费项目和标准，规范物业服务收费行为。

（二）建立物业服务费收支和欠费情况定期公示制度

物业服务企业规范财务制度，将物业服务费的应收、实收、欠收及支出等情况进行记账，做到收支账目公开透明，并定期予以公示。

（三）建立困难家庭物业服务费减免制度

物业服务企业要建立困难家庭物业费减免制度，根据社区确定的困难家庭和减免证明减免困难家庭的物业服务费，减免的费用由企业作为公益活动自行承担。社区根据相关规定（可参照低保标准等）确定减免困难家庭并出具减免证明。