

绍兴市人民政府办公室文件

绍政办发〔2023〕42号

绍兴市人民政府办公室关于 推进物业服务业高质量发展的实施意见

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各单位：

为满足居民日益增长的物业管理服务需求，有效破解我市物业服务业发展瓶颈，推动物业管理服务行业高质量发展，经市政府同意，现提出如下实施意见。

一、发展目标

到 2027 年底，全市物业管理和物业服务业发展整体水平明显提高，住宅小区专业物业服务覆盖率达到 98% 以上。群众满意度明显提高，新增“红色物业”项目 120 个以上、“清廉物业”

小区 60 个以上、物业管理优秀住宅小区（大厦）40 个以上，业主总体满意率达到 85%以上；物业服务企业综合实力明显增强，力争打造 AAA 级物业服务企业 15 家以上、A 级以上 50 家以上，打造“绍兴物业品牌”，培育年营业收入 5000 万元以上的物业服务企业 10 家，年营业收入 3000 万元以上的物业服务企业 20 家，累计新增就业岗位 1 万个以上。

二、主要任务

（一）融入基层社会治理体系

1. 压实属地管理责任。压实区、县（市）政府物业管理主体责任，加快落实街道（乡镇）开展物业管理活动的人员配置和经费保障。街道（乡镇）要建立健全居住社区综合治理工作制度，指导开展物业服务质量评价，探索建立业委会成员年度考核评价机制，考核结果向全体业主公布。坚持新时代“枫桥经验”，研究建立物业纠纷多元化解机制，推动矛盾纠纷源头预防和前端化解。积极推进“红色物业”培育。

2. 构建共建共治共享格局。区、县（市）政府要建立健全物业管理会商机制，定期研究解决难点问题。建立社区、业委会、物业服务企业三方协同机制，制定三方协同共治指导意见。街道（乡镇）要调动社区社会组织、社会工作服务机构、社区志愿者、驻区单位的积极性，共同参与居住社区治理。引导物业服务企业积极参与社区文明创建、清洁城市“410 行动”、垃圾分类、治

安管理、防汛抗灾等基层治理及公共服务，形成社区治理合力。委托物业服务企业承担公共服务事项的，应当向物业服务企业支付相应费用。

3. 全域推进“清廉物业”建设。建设部门要聚焦住宅小区“人、钱、物、权”四要素，持续抓好“清廉物业小区”创建，按照服务内容、资金使用、物业用房“三公开”，重大事项决策、业委会选举、物业服务企业选聘“三透明”，企业服务、业委会履职、公共收益账目“三监督”标准，以点带面，辐射引领，形成全域创建“清廉物业”格局。

（二）强化物业服务市场监管体系

4. 完善物业项目招投标机制。完善物业服务招标投标制度，鼓励街道（乡镇）介入物业管理项目招投标全过程监管，指导业委会采用依法招标等方式选择物业服务企业。发挥物业管理专家库作用，提倡采用评定分离评标方式选择物业服务企业。

5. 加强物业服务收费管理。建立动态调价机制，实行政府指导价的，发改部门牵头拟定并按程序报批后，公布基准价及其浮动幅度；实行市场调节价的，由业主与物业服务企业在合同中约定服务价格及调价方式。物业协会要协助主管部门定期公布物业服务成本信息和计价规则，倡导物业服务企业定期公开在管项目收支概况（即企业“小账”），促进形成“质价相符、按质论价、优质优价”的物业服务市场机制。

6. 加强物业服务事前事中事后监管。事前，街道（乡镇）和建设部门要指导开展物业项目交付承接查验，监督建设单位邀请业主参与共用部位、共用设施设备的验收；事中，建设部门要强化物业服务合同备案管理；事后，建设、综合执法、市场监管、消防救援等部门要定期开展联合检查，对发现问题拒不整改的物业服务企业，约谈相关负责人。

7. 强化信用等级管理及应用。建设部门要根据物业服务企业的合同履行、投诉处理和街道（社区）日常监管等情况，开展企业信用等级评价，定期公开评价结果。实行信用分级分类管理，逐步将企业信用状况与项目招投标、业主大会选（续）聘物业服务企业、政府采购、示范评价等进行关联，进一步加强行业诚信体系建设，形成“失信惩戒、守信激励”行业风气。

8. 强化执法环境建设。严格落实《绍兴市人民政府办公室关于对涉违房屋采取“四不予”措施的通知》（绍政办发〔2015〕82）要求，全面推进执法进小区，加强物业服务企业履职，对业主违规装修、违法搭建、堵塞消防通道等行为，要及时劝阻并上报，形成“小区吹哨、社区接报、部门报到”常态化工作机制。相关部门要强化物业纠纷源头预防和多元化解，构建人民调解、行业调解、行政调解、司法调解的多元解纷大格局。各地要加强与法院的沟通协作，通过共享法庭、巡回审判等方式开展调解指导、普法宣传，推进物业纠纷诉源治理。

（三）构建设业委会良性运营体系

9. 优化业委会配置。各地要指导成立业主大会筹备组、业委会换届改选组，对业委会成员人选进行全过程把关，提高业委会成员中的党员比例。建设部门、街道（乡镇）要加强对业委会成员岗前法律法规和业务培训，提高依法依规履职能力。

10. 规范业委会运行。严格执行业主大会决议，推动业主大会建立业委会换届审计、重大事项事前审议、公共收益支取审批等制度，以制度规范业委会日常运行。业委会要定期参加社区、业委会、物业服务企业三方会议，研究讨论小区管理服务事宜。

11. 加强业委会监督。业委会应定期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。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，当地建设部门或者街道办事处、乡镇人民政府应当责令限期改正或撤销其决定，并通告全体业主。街道（乡镇）要加强物业管理区域资产和资金监管，探索推行业委会账户由社区监管机制，开展公共收益“三年一轮审”工作。

（四）创新物业服务多元化产业体系

12. 推行“多类型”物业服务模式。针对不同物业项目，面向差异化服务群体，鼓励物业服务企业探索相匹配的运营模式。老旧小区开展与街道（乡镇）合作推行托底式、包干式服务；普通商品房根据居民需求推行“菜单式”服务；高端商品房可试行

科技赋能智能化服务；业委会良性运行的小区引导公开透明的居民自治服务。各地可探索物业服务企业通过“先尝后买”方式进驻住宅小区，逐步培养居民“花钱买服务”意识。

13. 推广“大物业”服务模式。整合规模较小、距离适当的无物业、独栋房屋、开放式小区，依法合并规整周边市政道路、背街小巷，延伸公共市政服务，形成“大物业”管理范围。各地可根据实际，通过街道（乡镇）兜底资源购买服务与无物业小区“肥瘦搭配”、整合公共服务资源实施城市运营、结合旧改引入社会资本实现“投建管”一体化等模式，推动“破、小、散”住宅小区物业管理全覆盖。挖掘盘活社区闲置资源，因地制宜完善养老、托育、助餐、停车管理、充电设施、智能快件箱等公共服务配套设施，收益反哺“大物业”管理单位，实现“自我造血”可持续良性运转。

14. 探索培育“城市服务运营商”。做大做强物业服务企业，支持物业服务企业兼并重组，推动物业服务规模化、品牌化。发挥行业品牌优势、国有企业资源优势，尝试民企与国企成立股权合作模式的项目公司，扩大服务领域，从围墙内的物业服务向围墙外的绿化养护、环卫保洁、市政维修、公共车位管理、社区资产管理、网格管理延伸，从基础的物业服务向养老、托幼、家政、代办跑腿、房产经济等服务领域延伸，实现供营互补，促进企业从单一的物业经营服务向“城市运营服务”拓展。

（五）改善物业服务业营商环境体系

15. 加大政府扶持力度。区、县（市）政府要加大老旧小区物业管理扶持力度，对主动承接老旧小区管理的物业服务企业，按照“以奖代补”形式，适当给予补贴，并在各类评比中予以适当倾斜。对评为 A 级及以上信用等级、获得省市级“红色物业”“清廉物业”等示范项目的物业服务企业给予奖励，属地财政要予以资金保障。

16. 加强人才培养。人力社保部门要支持行业主管单位组织物业管理职业技能竞赛，开展物业从业人员、消防设施操作等职业技能培训及技能等级认定工作，提高从业人员技能水平；鼓励校企合作，通过委培、校园招聘等方式引入高技能人才和专业技术人才。建设部门要定期组织开展“最美物业人”“最美业委会”选树活动，增强从业人员荣誉感和归属感。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地要高度重视物业服务业高质量发展工作，于 2024 年 6 月底前制定出台物业服务业高质量发展实施细则，将物业管理纳入综合考核、社会管理综合治理内容。

（二）加强要素保障。各地要加强物业服务业高质量发展支持力度，切实强化人力、物力、财力等要素保障，在打造企业发展“硬环境”和“软环境”上出真招见实效。

（三）加强工作协同。各地要强化部门协同，深入贯彻落实

《绍兴市物业管理条例》，认真履职尽责，推动政策落地落实，全面提升物业服务水平。

本实施意见自 2024 年 1 月 15 日起施行。

附件：物业管理职责分工

绍兴市人民政府办公室

2023 年 12 月 12 日

（此件公开发布）

附件

物业管理职责分工

序号	责任单位	部门职责
1	市信访局	1.接听、受理、转（交）办物业投诉举报电话（12345 政务热线）线索，并对办理单位处理情况进行监督。
2	市发改委	1.支持物业服务业相关政策纳入绍兴市加快现代服务业高质量发展政策系统，鼓励物业服务企业做大做强，争先创优。 2.加强收费管理。探索建立质价相符的物业服务收费机制，由属地发改部门会同建设部门，每3年发布或者调整物业服务项目成本信息和计价规则；指导属地发改部门对普通住宅项目前期物业收费的政府定价管理。
3	市公安局	1.指导安防工作。指导做好物业管理项目安全防范、车辆管理等秩序维护工作。 2.打击违法犯罪行为。依法打击物业管理区域内的涉黑涉恶违法行为，依法处置任意封堵小区出入口等行为。 3.处置违规物品。依法打击制造、储存、使用、处置爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物质行为。 4.加强流动人口管理。依法加强出租房屋管理，对违规出租行为进行查处。 5.处理交通事故。依法处置物业管理区域内的交通事故。
4	市民政局	1.指导属地民政部门做好物业管理区域内居家养老服务设施的监管。
5	市司法局	1.会同纠纷涉及的主管部门为物业纠纷调解组织提供工作指导。
6	市财政局	1.落实扶持资金。督促各区、县（市）按规定落实政策扶持资金，强化对物业管理工作的资金保障。 2.因建设单位歇业、破产或者系老旧小区等原因，导致首次业主大会筹备经费无法收取的，督促县级财政予以保障。
7	市自然资源和规划局	1.物业配套设施规划许可。对新建建设项目按规定提出配建物业用房的规划要求，并在规划条件中落实；对物业配套设施管理用房的具体空间落位，在新建建设项目的规划设计方案评审阶段，邀请物业行政主管部门参与，综合考虑物业区域规划等因素，进行物业管理用房位置与数量规划审批，并在建设工程施工技术图纸中予以明确，向利益相关人公开。对涉及建成的物业管理区域内的配套用房调整，以已建独立的建设项目为基础，配合做好规划合规性审查；协助解决物业项目涉及的历史遗留问题。 2.配合查处违法行为。配合综合执法部门查处物业区域内的违法建设行为。 3.信息互通工作。配合物业行政主管部门建立全市统一的物业管理信息平台，对不动产登记信息实行互通共享。 4.基础设施配建规划管理。根据基础设施专业部门或行业主管部门的专项规划，涉及电动自行车集中充电位、电动汽车充电设施、生活垃圾分类收集、建筑垃圾集中堆放点等设施配建的，分门别类做好相应的规划管理工作：在新建项目用地范围内，做好规划设计方案审批时的空间落位保障；在公共空间单独选址进行新建、改建、扩建的，做好规划许可或纳入规划审批豁免；在已建成项目用地范围内进行新建、改建、扩建的，配合实施单位或行业主管部门做好规划监管。

8	市生态环境局	1.负责物业管理区域及其周边涉及工业污染源的监督管理，依法查处违反环境保护法律法规的行为。
9	市建设局	1.贯彻执行国家、省有关物业管理的法律法规及方针政策。
		2.拟定物业管理规范性文件，并指导实施；建设及维护物业管理电子信息平台。
		3.指导监督全市物业服务市场信用体系建设，负责物业服务企业信用信息的采集、认定、公开、评分和使用。
		4.指导县级物业主管部门做好辖区内物业服务活动的日常管理和监督。
		5.指导监督各地物业专项维修资金和物业保修金交存、使用、管理等工作。
		6.组织实施各类综合检查和评定。
10	市文广旅游局	1.管理物业区域内移交的有线电视等广电设施设备，指导督促各广播电视传输机构做好移交广电设施设备的日常维护工作。
11	市市场监管局	1.规范合同行为。依法开展物业管理合同格式条款备案，依法查处物业服务企业利用合同实施危害国家和社会公共利益的行为。
		2.监督价格行为。负责全市物业服务收费的监督检查，依法查处物业管理过程中未明码标价、违法违规收费等行为。
		3.核准登记工作。按照《民法典》《浙江省保障“最多跑一次”改革规定》《绍兴市物业管理条例》和我市放宽市场主体住所（经营场所）等规定，做好市场主体注册登记工作。
		4.特种设备监管。对物业管理区域内《特种设备目录》中的电梯、机械式停车设备、锅炉等特种设备进行安全监察，依法查处特种设备安装、改造、修理和使用中的违法违规行为。
12	市国动办	1.指导督促属地人防部门监管物业管理区域内的人防工程。
13	市综合执法局	1.查处违法行为。依法查处物业管理区域内有关规划管理、市政公用、园林绿化、市容环境卫生、房屋装饰装修、违法建设、侵占公共空间、经营性固定设备噪声污染、户外无照经营以及饮食服务企业未按环境影响评价文件审批要求排污等违法行为；《绍兴市物业管理条例》规定的行政处罚，实行综合行政执法的，依法由综合行政执法部门实施。
		2.加强物业管理区域内犬类等日常管理工作。
		3.推动物业管理区域内垃圾分类工作，强化物业管理区域临时垃圾堆放点管理。
14	市大数据局	1.支持配合物业行政主管部门建设物业管理电子信息平台等工作。
15	市消防救援支队	1.监督检查物业服务企业履行消防安全职责情况，依法查处物业管理区域内影响消防设施和消防通道使用等违法违规行为。
16	绍兴电力局	1.管理物业区域内移交的电力设施设备，做好电力设施设备的日常维修工作。
		2.配合做好老旧小区改造加装电梯、充电桩配套改造的电力改扩建工作。
17	中国铁塔、中国电信、中国移动、中国联通	1.管理物业区域内的移交和自建通讯设施设备，做好通信设施设备的日常维修工作。
		2.配合做好物业区域内的通信应急保障工作。
18	区、县（市）政府	1.按照属地管理原则，对辖区物业管理工作负总责。
		2.将物业管理工作纳入现代服务业发展规划、社区建设规划和基层治理体系。

		3.完善街道（乡镇）物业管理机构编制。
		4.制定老旧小区物业管理整治改造计划，完善配套基础设施和公共服务设施，改善老旧小区综合环境和物业管理条件。
		5.加强既有住宅加装电梯、充电桩配套改造的统筹协调，制定年度实施计划，属老旧小区的应纳入综合改造规划，并加强土地、资金等要素保障。
		6.支持物业服务企业做大做强，出台扶持政策，支持通过高科技手段提升服务水平。
		7.因建设单位歇业、破产或者系老旧小区等原因，导致首次业主大会筹备经费无法收取的，通过财政经费予以保障。
19	街道办事处 乡镇政府	1.加强辖区内物业管理工作，调处属地物业管理纠纷。
		2.落实辖区物业管理经费及网格管理工作；落实物业应急管理机制，制定物业管理应急预案，并在突发事件应对期间为物业服务企业提供必要的资金、物资支持。
		3.受理成立业主大会的申请，指导业主成立业主大会筹备组，并担任筹备组组长；协调解决业主对筹备组成员的异议；指导业主委员会换届选举工作。
		4.联合建设主管部门做好已投入使用、尚未划分的物业管理区域的调整及意见征求。
		5.指导、协助和监督业主大会续聘、选聘物业服务企业，做好物业共用部位、共用设施设备的承接查验、确认现场查验结果等。
		6.牵头建立物业管理会商机制，协调处理物业管理重大事项。
		7.开展物业管理区域安全检查工作，指导监督物业服务企业开展安全管理。
20	社区（村居）	1.指导监督业主大会和业主委员会依法履行职责，协助行政主管部门和街道（乡镇）做好物业管理工作，引导业主参与支持物业管理，调解物业管理纠纷，协调推进物业管理与社区建设。
		2.参与成立业主大会，向筹备组推荐候选人。
		3.引导党员业主参与小区物业管理，鼓励党员参加业主委员会。
		4.建立物业纠纷调解机制，及时协调处理物业管理矛盾纠纷。
		5.居（村）民委员会接受无物业服务企业管理小区的业主或者物业使用人房屋装饰装修开工方案申请，将装饰装修的禁止行为、注意事项告知业主或物业使用人，并对装饰装修活动进行巡查。
		6.参与监督住宅专项维修资金、应急备用金和共有收益的管理和使用。

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，绍兴军分区，
市监委，市中级人民法院，市检察院。

绍兴市人民政府办公室

2023年12月15日印发
