蔡甸区关于规范和提升还迁安置小区物业管理工作的指导意见

（征求意见稿）

为进一步规范蔡甸区还迁安置小区物业管理工作，切实提升物业服务水平，营造良好的居住环境，促进和谐社区建设，根据相关法律、法规及《武汉市物业管理条例》，结合我区还迁安置小区实际情况，就完善还迁安置小区物业管理工作提出如下指导意见：

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，以建设法治幸福小区为目标，按照“街道党委领导，行业部门指导，社区党组织、业主委员会和物业服务企业配合协作，还迁安置群众参与”的原则，依法依规、多措并举做好还迁安置小区物业管理工作，逐步推进还迁安置小区物业管理工作规范化。

二、基本原则

**（一）分级负责，属地为主。**强化属地管理职责，明确街道、村（社区）和区级各部门单位在还迁安置小区物业管理中的责任，充分发挥村（社区）作为基层组织的主体和基础作用。

**（二）党建引领，民主共建。**以党建引领推进还迁安置小区物业服务管理工作；同时完善以民主促民生机制，共建品质小区、共享品质生活。

**（三）以人为本，依规推进。**以还迁安置小区面临的治理问题为导向，以平稳过渡为原则，充分保障还迁安置小区居民的权利，明晰还迁安置小区居民的义务，深入开展共同缔造，不断提升小区文明程度，促进还迁安置小区物业管理规范化、市场化。

三、工作举措

**（一）加强属地领导统筹及行业监管**

还迁安置小区实行属地管理，小区物业服务按照《武汉市物业管理条例》执行。各街道、中法城社发处应当将物业服务纳入社区常态化管理，建立在社区党组织领导下的居（村）民委员会、业主委员会、物业服务企业、居民参与的物业管理四方联动共商机制，发挥党建引领作用。

区住建局负责宣传、贯彻、执行国家和地方物业管理法律法规和相关规定。负责批准选聘符合条件的前期物业服务企业。负责协调处理物业管理投诉案件，依法查处物业服务行为中的违法违规行为。负责对业主委员会进行业务指导。

各街道、中法城社发处负责辖区内还迁安置小区物业管理工作的综合协调和监管，将还迁安置小区物业管理纳入基层治理体系,负责还迁安置小区建成后的交付接收和日常管理工作。监督物业服务企业开展物业服务工作,监督房屋维修专户等资金的合法合规使用,负责物业服务企业交接和临时物业管理等工作。建立还迁安置小区物业管理纠纷受理和调解机制,牵头调解处理还迁安置小区物业管理纠纷。

开发建设单位负责还迁安置小区的建设和小区质保期内的维修及养护。

社区、居（村）民委员会负责协调指导业主委员会选聘物业服务企业；监督物业服务企业认真开展工作，引导社区居民支持物业管理，自觉缴纳物业管理费等。

**（二）建立和完善还迁安置小区物业管理组织体系**

**1、强化社区党组织领导地位。**各街道、中法城社发处应不断加强社区党组织的主导作用和主体责任，加快推进党建引领的还迁安置小区物业服务管理机制建设。

**2、积极成立业委会。**属地社区和居（村）民委员会要积极依规组建业主委员会，办理业主委员会备案。注重依法推荐符合条件的优秀居民（村民）、党员业主等参选业主委员会，树立正确选人导向，充分调动居民参与积极性，建立完善议事协调机制，常态化开展“共同缔造”，共商解决物业管理工作的重点、难点问题，协调处理物业服务矛盾纠纷，实现共商共建共治共享。

**3、规范物业选聘。**新建还迁安置小区建设单位参照《武汉市前期物业管理招标投标管理办法》通过招投标选聘前期物业服务企业，鼓励区属企业参与物业小区市场化规范管理。在招投标时将服务等级、收费标准、物业服务内容等予以明确，确保服务质量。对已实施物业服务的还迁安置小区，属地社区和居（村）民委员会指导业主委员会加强对物业服务企业的监督，探索小区居民所属村委会参与小区治理的模式和路径，走融合共建共治发展路子。定期开展物业服务满意度测评，合理运用满意度测评结果，按照法定程序对物业服务企业予以解聘或续聘。

**（三）依规合理确定物业服务收费标准、补助方式及来源**

**1、物业服务收费标准。**还迁安置小区物业服务收费标准执行政府指导价。服务标准参照《武汉市住宅物业服务等级标准》执行，收费标准由各街道、中法城社发处综合考虑小区物业服务内容、服务标准、服务成本和业主承受能力等因素，按照规定的指导价范围和程序制定，并向社会公布。高层住宅（有电梯）物业服务费合同区间在1.2元/㎡·月-2.7元/㎡·月,多层住宅（无电梯）0.7元/㎡·月-2.7元/㎡·月；

**2、物业服务收费模式。**为引导还迁安置小区居民尽快实现从村湾自建房向现代城市居民小区生活管理方式的转变，结合蔡甸区还迁安置小区物业管理的实际情况，可对还迁安置小区居民物业服务费用在一定时间段内给予适当补助。对自然村湾拆迁实行低起步、逐年递增的政策，各街道、中法城社发处按照“一免三减半”政策实施，即物业费自还迁安置小区首套房屋交付次日起算，第一年（1-12个月）由街道全额补贴，随后三年（13-48个月）由街道和还建户各承担50％，补贴期满后街道补贴退出，由还建户全额自行承担，实现物业费收支自主平衡。

（1）各街道、中法城社发处对已过物业费补贴政策时限的还迁安置小区，设立6个月过渡期，过渡期满后由还建户全额自行承担；

（2）各街道、中法城社发处对正在享受物业费补贴政策的还迁安置小区，补贴政策期满后由还建户全额自行承担。至本意见发文之日补贴政策期尚不满6个月的，可以适当延长过渡期。

（3）各街道、中法城社发处对还未交付的还迁安置小区，本意见发文后，自还迁安置小区首套房屋交付之日，按照“一免三减半”政策实施，期满后由还建户全额自行承担。

各街道、中法城社发处根据实际情况，制定详细的物业费补助实施方案。

**（四）房屋维修和资金来源**

以还迁安置小区房屋安全为基本，参照《武汉市住宅专项维修资金管理办法》的有关规定，以属地街道、中法城社发处等为责任主体，尽快将小区纳入房屋维修基金正常缴纳和支出使用渠道，依规开展房屋维修。机制尚未建立和运行的，由属地街道、中法城社发处为管理区域，结合实际情况制定房屋维修方案，履行房屋维修申报流程，保障还迁安置小区共用部位、共用设施设备保修期满后的维修和更新、改造及基本物业服务无法正常运转时的紧急救助。

**1、资金来源：**

（1）维修资金来源：还迁安置小区直属街道、社区管理的地下车位租金、商铺租金与小区公共部分的收益。

（2）还迁安置小区所属社区直接进行物业管理的，所收物业费的收支节余转入房屋维修专户。

（3）以上两项来源如不能满足正常使用，由属地街道、中法城社发处另行筹措解决。

**2、房屋维修：**

属地街道、中法城社发处应建立还迁安置小区房屋维修问题反馈渠道，确保房屋维修得到及时解决。房屋共用部位、共用设施设备保修期满，由街道、中法城社发处负责协调维修更新，所需费用从房屋维修专户中支出。

四、工作要求

**（一）提高政治站位，加强组织领导。**还迁安置小区物业管理工作事关广大搬迁群众幸福生活，各街道、中法城社发处、区直相关部门要高度重视，切实加强领导，统一思想认识，提高政治站位，强化责任意识，将还迁安置小区物业管理工作纳入服务民生的重要内容，确保各项工作落细落实。

**（二）完善工作考核，建立奖惩机制。**将还迁安置小区物业管理工作纳入区对街道绩效管理。对还迁安置小区物业管理，可探索设置相应激励机制，鼓励社区积极推行物业管理工作；社区和业主委员会每年按《物业服务合同》和《武汉市物业管理条例》对市场化选聘的物业公司进行考评，考评结果与物业公司物业服务费挂钩；建立不良物业服务企业市场限入及淘汰机制。对擅自解除物业服务合同的物业服务企业，限制其参与区还迁安置小区物业服务招投标。对考评不达标的物业服务企业，依约解除合同。

**（三）强化宣传引导，营造良好氛围。**区住建局要会同各街道、中法城社发处进一步加大对还迁安置小区物业管理的宣传力度，要积极报道还迁安置小区物业管理优秀做法和典型案例，营造良好氛围。大力宣传物业管理政策法规，引导居民树立契约意识，依法缴纳物业服务费，建立可持续长效机制。要切实深化共同缔造，提升社区、物业服务企业和业主委员会的治理能力和服务水平，使居民文明素养和幸福指数不断上升。

本意见未尽事宜，按国家、省市区有关规定执行。本指导意见自发文之日起实施执行。