

眉县人民政府办公室文件

眉政办发〔2022〕76号

眉县人民政府办公室 关于印发《进一步加强物业服务管理工作的 实施意见》的通知

各镇人民政府、街道办事处，各园区管委会，县政府各有关部门，各直属机构：

《进一步加强物业服务管理工作的实施意见》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

眉县人民政府办公室

2022年12月8日



进一步加强物业服务管理工作的实施意见

为进一步加强全县物业服务管理工作，提高物业服务管理水平，根据《民法典》《物业管理条例》《陕西省物业服务管理条例》与住建部等十部委《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、中组部等四部委《关于深化城市基层党建引领基层治理若干措施（试行）》（中组发〔2022〕2号）、宝鸡市人民政府办公室《关于印发进一步加强物业服务管理工作的实施意见的通知》（宝政办发〔2022〕49号）等有关规定，结合我县实际，现就进一步加强全县物业服务管理工作提出如下实施意见。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提高物业管理水平和服务质量为目标，建立健全“统一领导、属地管理、分级负责、条块结合、综合协调”的物业管理工作体系，强化镇（街）、园区、社区（村）和相关职能部门等各方责任，有序推进物业服务规范化、长效化管理，着力解决群众反映强烈、频繁出现的难点和部门监管中的“短板”问题，进一步提升住宅小区物业服务水平，促进社区稳定和谐。

二、基本原则

（一）属地管理，齐抓共管。坚持“重心下沉、属地管理”原则，建立县政府主导、镇（街）、园区属地管理、社区（村）负责落实、行业部门监督指导、相关职能部门各司其职、齐抓共管的物业服务管理模式，强化住宅小区建设、运行、管理等方面的行业监管和行政执法职责，充分发挥镇（街）、园区、社区

（村）和业主自治组织的作用，增强工作合力。

（二）分类管理，全面覆盖。根据新建商品房住宅小区、老旧小区及保障性住宅小区等运行管理的不同情况，建立社区（村）长效管理机制，因地制宜、分类管理。实施市场化物业服务 and 社区（村）基本保障服务，对不具备条件实行市场化运作的住宅小区，由镇（街）、园区管委会、社区（村）兜底管理，实行公益性简易有偿服务，提供基本的安全卫生保障，实现物业服务管理全覆盖。

（三）突出重点，规范运作。相关职能部门的职责和各专营单位的公共服务延伸至住宅小区内并履职服务到位，进一步提高物业服务管理行业法治化、规范化水平，形成管理规范、服务优质的物业管理新局面。

三、主要措施

（一）理顺管理体制

1. 成立县物业管理工作领导小组，由县政府分管副县长担任组长，县政府办联系住建工作副主任和县住建局局长担任副组长，各镇（街）、各园区管委会和相关职能部门负责人为成员。领导小组负责全县物业管理的组织领导、统筹协调和监督指导等工作，领导小组办公室设在县住建局，办公室主任由县住建局局长担任，负责研究制定全县物业管理工作相关政策，部署重要活动，统筹协调重大问题，建立物业联席会议制度，督促相关职能部门严格落实物业服务管理法定职责，指导监督镇（街）、社区（村）开展物业服务管理和物业服务评价工作。

2. 各镇（街）和各园区管委会是全面落实辖区物业服务管理工作的责任主体，负责在县住建局、民政局的指导下，具体落

实辖区物业服务管理工作。负责配备物业服务管理专职工作人员，建立健全监管工作机制，做好辖区物业服务行业诚信体系、物业服务等级标准的执行与管理；负责配合县住建局做好物业服务区域的划分，物业服务合同备案管理，监督建设单位和物业服务企业做好物业服务区域共有部分、共用设施设备的承接查验管理和备案；负责组织、指导和协调本辖区物业服务区域业主大会的成立，业主委员会的选举与换届、物业管理委员会的组建，指导和监督其依法履行职责；督促业主委员会和物业服务企业开展专项维修资金使用与续筹工作；会同县住建局，对业主大会、业主委员会做出违反法律法规的决定，责令限期改正或予以撤销。负责完善物业服务矛盾调处机制，协调物业服务与社区管理、社区服务之间关系，受理、调处物业服务活动中业主、物业使用人、业主委员会与物业服务企业之间的各类投诉、矛盾纠纷。协调、监督老旧小区物业服务管理以及物业服务管理与社区建设之间的关系。负责辖区住宅小区物业服务企业交接、提前解除物业服务合同和无物业服务小区的日常管理工作。积极配合做好辖区住宅小区文明城市、绿色社区创建及安全生产、平安建设等工作。

3. 各社区（村）要在县民政局指导下，协助各镇（街）和各园区管委会做好物业管理相关工作。建立社区（村）党组织领导下的居民委员会（村委会）、业主委员会、物业服务企业议事协调机制；在社区居委会（村委会）下设环境和物业管理委员会，鼓励支持社区居委会（村委会）成员、业主委员会成员通过法定程序双向兼职，督促业主委员会和物业服务企业履行职责；负责指导、协调和监督业主大会的召开和规范运作；在业

主委员会成立之前代行业主委员会职责，发挥社区（村）人民调解委员会的作用，协助处理、化解物业服务中的矛盾纠纷；各镇（街）和各园区管委会建立物业服务管理工作联动机制，对物业服务企业的诚信记录等提出初审意见；接受物业服务企业退出项目的预警报告，协调解决物业服务企业退出与交接过程中出现的问题；发现辖区内违反物业服务管理有关法律法规的行为应当立即制止，并及时向有关部门报告。

（二）明确相关部门工作职责

1. 县住建局：负责宣传贯彻执行物业服务管理相关法律、法规、政策和制度；监督管理全县物业服务企业及其从业人员；指导、监督全县住宅专项维修资金的筹集、管理和使用；组织对全县业主委员会、物业管理委员会成员和物业服务企业开展业务培训；监督前期物业服务管理招投标活动；指导监督县物业服务行业依法开展活动；依托省物业服务管理公共服务平台，建立全县物业服务诚信“红黑榜”制度；积极配合推进“党建引领社区治理”物业服务管理新机制建设；落实物业服务管理方面的其他监管职责。负责全县物业服务区域的划分，物业服务合同、业主委员会备案，新建项目物业承接查验管理与备案，督促建设单位履行建筑工程质量保修责任，监督检查建筑装饰装修等活动；会同有关部门监督检查物业服务企业的经营活动及参与社区工作情况，受理全县物业管理工作职责范围内的投诉处理；指导各镇（街）和各园区管委会实施物业服务管理相关的工作，监督物业服务标准落实与物业服务收费政策贯彻执行。负责监督检查物业服务区域人民防空工程的建设使用，督促使用单位履行人防设施、设备维护管理责任；依法受理、查处破

坏、违规改建、侵占与违法使用人民防空工程及设施设备的行为。

2. 县发改局：负责会同县住建局、市场监管局制定全县物业服务收费政策，建立健全物业服务收费监督管理机制；制定物业服务收费政府指导价标准。

3. 县公安局：负责监督检查全县物业服务区域的治安管理、技防、车辆停放、群租、高空抛物以及犬只饲养等相关工作，依法受理、查处相关违法违规行为。

4. 县民政局：负责指导社区（村）居民委员会发挥对业主大会、业主委员会、物业管理委员会和物业服务企业的指导监督作用。

5. 县应急管理局：负责消防和其他应急救援工作，指导有关部门、单位督促物业服务企业加强安全防范与管理，强化安全宣传教育与安全常识学习，开展安全检查，化解安全风险。

6. 县消防救援大队：负责督促物业服务企业依法履行消防管理职责，依法开展消防监督检查工作，依法受理、查处违反消防法律、法规的消防违法、违规行为；具体实施应急救援工作。

7. 县卫健局：负责物业服务区域突发公共卫生事件的预防和应对处置；指导物业服务区域卫生服务站设置、监管，指导开展健康教育、病媒生物防制活动；对城市供水水质进行监测、监管。

8. 县自然资源局：负责按规定规划住宅小区的物业管理用房、停车位及相关配套设施，及时受理因规划产生的投诉纠纷；按照国家有关法律法规，在不动产登记时明确物业管理用房的

权属。

9. 县生态环境局：负责物业服务区域内污染环境行为的监督检查，依法受理、查处物业服务区域内及周边的工业生产经营噪声、污水和废气超标等污染环境或扰民行为。

10. 县市场监管局：负责依法受理、查处物业服务区域内违反市场监管法规的投诉、行为（含无照经营、超范围经营等）；监督检查物业服务收费价格公示执行情况，依法受理、查处不实行明码标价、违规收费等行为；依法对物业服务区域内在用电梯和机械式停车设备实施安全检查和定期检验，严厉查处违法违规行为；监督检查物业服务区域市场计量行为。

11. 县城市管理执法局：依法受理、查处辖区物业服务区域违规搭建、损坏绿地、任意涂写刻画、贴挂广告、饲养家畜与违反规划建设等影响城市市容环境；违反规划建设、建设的违法、违规情形的认定；依法查处影响住宅小区居民生活的社会生活噪声、建筑施工噪声、施工扬尘、餐饮服务业油烟、露天烧烤、焚烧垃圾的烟尘和恶臭、燃放烟花爆竹等污染；行使《陕西省物业服务管理条例》中赋予县住建局的行政处罚权。

12. 县行政审批局：负责依法依规办理物业服务企业市场主体住所（经营场所）登记、变更事项登记工作；负责协调、组织新建住宅项目的规划验收、确保项目竣工验收合格、附属设施设备符合交付使用条件后交付业主使用。

13. 县司法局：负责指导建立物业服务纠纷人民调解委员会，指导开展物业纠纷调解工作和业务培训。

14. 供水、供电、供气、供暖、邮政、通信、有线电视等公共服务监管部门：负责督促专营单位按规划设计要求，做好物

业服务区域内各自相关的管道、线路、设施设备建设，确保安全合理；做好相关设施设备的日常管理、维修和养护。

15. 其他有关县级部门：按照各自工作职责，做好全县物业服务区域内的相关监督管理工作。

（三）明确物业服务企业工作职责

物业服务企业要全面履职尽责，严格履行物业服务合同约定职责；依法诚信纳税，及时开具物业服务相关费用发票。接受县政府相关职能部门的监督指导，协助各镇（街）、各社区居委会或村委会组织依法成立业主大会和业主委员会换届选举，切实维护好小区秩序。对物业服务区域内违章搭建、乱摆摊点、毁坏绿地、饲养家禽、破坏公共设施、飞线充电、违章停车、堵塞消防通道、高空抛物等所有违反治安、环保、消防、公共卫生、动物管理以及装饰装修和使用等法律、法规的行为，应当及时采取合理措施劝阻、制止，并向所在社区（村）居委会、镇（街）、县政府有关部门报告，全程跟踪、协助查处到位。积极配合做好物业服务区域文明城市与绿色社区创建、安全生产、平安建设、生活垃圾分类等工作；为业主邮件快件投递、寄存提供便利条件；支持新能源汽车建设，在安全可靠的前提下积极配合业主安装充电桩；供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专营单位对物业服务区域相关设施设备进行维修、养护、更新时，应积极配合提供方便。

（四）管控物业交付使用

1. 强化前期物业服务管理。新建项目在首次申请办理《商品房预售许可证》前或现房销售三十日前，开发建设单位应当在县住建局办理选聘前期物业核准手续。物业服务区域内多层

住宅建筑面积 3 万平方米、高层住宅建筑面积 2 万平方米以上的，应当在县住建局、各镇（街）和各园区管委会的监督下通过公开招标方式选聘前期物业服务企业；其他类型新建项目经县住建局批准同意可协议选聘前期物业服务企业。前期物业服务合同应明确约定物业服务等级、服务内容、收费标准等《陕西省物业服务管理条例》第六十八条规定内容；合同约定的服务期限届满前，业主委员会或物业管理委员会与新物业服务企业签订的物业服务合同生效的，前期物业服务合同终止。

2. 落实项目竣工联合验收制度。新建住宅小区达到建设部第 78 号令《房屋建筑工程和市政基础设施工程竣工验收备案管理暂行办法》相关条款规定的条件后，开发建设单位需执相关资料到县行政审批局办理房屋交付使用备案手续，完成联合验收后方可交付使用。

3. 严格物业承接查验制度。县住建局、各镇（街）、各园区管委会是物业承接查验的责任主体。新建住宅小区交付使用前，开发建设单位和前期物业服务企业应当在县住建局、各镇（街）和园区管委会监督下，共同对物业服务区域的共有部分、共用设施设备进行承接查验，并公开承接查验结果。共有部分、共用设施设备的数量、房屋图纸等资料以及质量不符合约定或者规定的，物业服务企业应当书面通知开发建设单位及时修复、处理并组织复验；复验仍与竣工验收资料不符的，不得承接。物业服务企业自物业交接后三十日内，将物业承接验收相关资料向县住建局备案。

（五）健全相关工作机制

1. 建立质价相符的物业服务收费机制。县发改局要会同县

住建局、市场监管局，依据物业服务指导价标准，综合考虑小区容量、场地设施、企业成本、业主承受能力等因素，制定前期物业服务收费政府指导价标准，适时调整并保持相对稳定。鼓励规模较小的小区推行酬金制物业服务收费。支持双方委托社会中介机构评估协商物业服务内容和收费标准。

2. 建立物业服务收费保障机制。各镇（街）、各社区（村）居委会要积极引导业主增强“契约”精神，享受服务、履行义务，按时足额缴纳物业服务费等合理费用。业主未按物业服务合同约定交纳物业费的，物业服务人可以催告其在合理期限内支付，并听取业主意见；对于业主提出的合理意见，物业服务人应当及时予以解决；经物业服务人催告，业主在合理期限内无故仍不缴纳的，业主委员会或者物业管理委员会应当督促其交纳，物业服务人也可以依法申请仲裁或者提起诉讼。物业服务合同中有约定违约金的，违约金与物业服务费需一并缴纳。二手房交易时，原房屋所有权人应当据实结清物业服务相关费用。

3. 建立联合执法进小区机制。县城市管理执法局要牵头负责建立综合执法联席会议制度，组织协调公安、自然资源、住建、生态环境、市场监管、应急、消防等部门进小区开展联合执法，切实制止和查处小区内违章搭建或改建、擅自改变房屋结构、毁绿占绿、任意弃置垃圾、环境污染、违反规定饲养动物以及乱堆乱放、违章停车、电动自行车违规停放充电、堵塞消防通道、恶意侵占公共空间和公共设施等违法违规行为，破解小区物业服务中的矛盾和难点问题。建立快速反应机制，针对初期易管控、易处理的事项，相关部门要及时反映、立即处

置，有效遏制违法违规行为的蔓延。

4. 建立党建引领下的协调运行机制。各社区（村）党组织要通过发展党员、引导物业服务企业招聘党员员工、选派党建指导员等方式，组建党组织，推动“红色物业”创建。积极推荐符合条件的社区“两委”委员、网格（小区）党组织成员、楼栋党小组长、党员业主等，通过法定程序进入业主委员会，逐步提高业主委员会委员比例，原则上不少于半数。将党组织建立情况纳入业委会备案要求，积极推动符合条件的业主委员会成立党组织。各社区（村）党组织负责依托党建联席会，建立党建引领下的社区居委会（村委会）、业主委员会（物业管理委员会）、物业服务企业“四位一体”的物业服务管理协调运行机制，通过社区物业党建联建，形成社区或村治理合力。

5. 建立物业服务企业政策扶持机制。县政府各有关部门要就物业服务企业在职工就业扶持、社会保障、价格支持、财税金融支持和保障性住房、拆迁安置、老旧住宅物业服务补贴等方面给予政策扶持。积极引导物业服务企业开展争先创优活动，在住宅小区、办公楼、商业、医院、学校、工厂等不同物业类型中培育一批先进典型，充分发挥示范带动作用。

（六）强化物业市场监管

1. 规范物业服务行为。县住建局要指导督促物业服务企业按照相关法律法规和合同约定的服务标准履行责任。物业服务企业应依法诚信经营，提升服务质量和业主满意度；及时劝阻、制止物业服务区域内违反治安、消防、市场监管、规划、城管、环保、人防等法律法规的行为，劝阻、制止无效的，立即向县政府有关部门报告。开展物业服务质量评选和省、市示范项目

创建，促进行业服务水平整体提升。

2. 严格公共收益管理。利用物业服务区域内共有部分、共用设施设备进行经营所得收益，在扣除合理成本后属业主共有，物业服务区域任何单位、个人不得擅自挪用和侵占。公共收益应当单独分类列账，独立核算，每半年公布一次经营所得收支情况，接受全体业主监督。物业服务企业代管的，按季度主要用于补充维修资金，补充比例要超过经营收益的百分之五十；由业主委员会自行管理的，应当以业主委员会名义开设专户，接受社区居委会或村委员监管。

3. 建立服务事项公示制度。物业服务企业要按规定在小区主要出入口或显著位置设立物业服务公示栏与政策法规宣传、管理规约、小区事务公示栏。公示营业执照、项目经理基本情况、客户服务、工程维修、应急值班及投诉监督电话，物业服务等级、服务标准、服务内容，收费标准、收费依据、收费方式，项目承接查验报告、共用部位共用设施设备分布图、车位权属等信息，水、电、气、暖等代收代缴事项及专营单位服务电话，公摊水电费、公共收益收支以及专项维修资金使用明细及凭据（发票）等；宣传物业管理相关法律法规、规章制度。

4. 加强停车设施建设及管理。住宅小区内规划用于停放汽车的车库、车位应当首先满足业主停车需要。竣工交付后尚未出售、附赠的车库、车位，开发建设单位或受其委托的物业服务企业应合理确定租赁费向业主租赁，不得闲置，提高地下车库、车位使用率。积极推广智能化停车设施建设，制定停车管理规约，加强停车服务管理，确保消防通道畅通。

5. 建立信用监管体系。县住建局要依托省住建厅物业服务

企业诚信评价监管平台，按照信用评价管理相关规定，结合日常监督检查、受行政处罚或投诉纠纷处理等情况，及时记录物业服务企业优良与不良行为，积极开展物业服务企业信用等级评定。建立物业服务“红黑榜”制度，每半年在政府网站向社会公布物业服务企业信用等级状况。将信用等级评定结果与省市物业管理示范项目评选、物业服务招标等事项结合使用，形成守信激励、失信惩戒机制，促进优胜劣汰。信用等级较差的，县住建局向各社区居委会或村委会、业委会或物管会发出提醒函，建议召开业主大会重新选聘物业服务企业；禁止其参与物业服务项目招投标。探索建立物业服务第三方评估机制，将政府评价、业主评价、专业评价和社会综合评价结果计入物业服务企业信誉评价体系。

6. 强化物业退出管理。县市场监管局要定期开展物业服务市场秩序专项整治，加大对物业服务企业侵犯业主权益、未取得营业执照、挂靠经营等行为的查处力度；县住建局要对长期脱管、不按物业服务合同约定履行职责和侵犯业主合法权益的物业服务企业，责令其限期整改，拒不整改的，依法依规清出物业服务市场。对业主大会依法依规重新选聘新的物业服务企业后，拒不退出项目、履行移交义务的物业服务企业，列入年度信用管理“黑名单”；引发社会不稳定问题的，县公安局要介入调查，依法追究相关法律责任。各镇（街）、各园区管委会和各社区居委会或村委会要加大协调力度，依法监督物业服务企业做好物业项目交接工作。

（七）推进业主自我管理

1. 规范业主大会和业主委员会管理。各镇（街）、各园区

管委会要建立健全业主大会、业主委员会相关管理制度，加强对业主委员会的人选推荐和审核把关，负责指导辖区业主委员会的选举、换届。各社区居委会、村委会负责指导监督业主大会、业主委员会依法依规开展工作、作出决定、履行职责。引导支持有热情、懂法律、会管理的业主，鼓励符合条件的社区党组织成员、居委会或者村委会委员、党代表、人大代表和政协委员积极参选业委会，通过法定程序担任业主委员会成员；鼓励、支持业主委员会成员与社区居委会工作人员交叉任职。业主大会、业主委员会作出的决定违反法律法规的，各镇（街）、各园区管委会应当责令其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，各镇（街）、各园区管委会指导业主大会召开临时会议，重新选举业主委员会。加大对业主委员会成员违法违规行为查处力度，涉嫌犯罪的移交司法机关处理。

2. 探索物业管理委员会制度。对不具备成立业主大会、业主委员会条件或因各种原因尚未成立业主大会、业主委员会的住宅小区，探索成立物业管理委员会临时代行业主委员会职责。物业管理委员会由各镇（街）、各园区管委会、各社区党组织、各居委会或村委会代表和业主代表等七人以上单数组成，其中业主代表不少于物业管理委员会成员人数的二分之一。业主代表由业主推选，业主推选不能达成共同意见的，可以由社区（村）党组织推荐产生。

3. 提升业主自我监管意识。大力倡导利用《业主管理规约》等自治约定规范业主活动，引导业主遵守管理规约、业主大会

议事规则和有关规章制度，正确行使权利、履行义务，不断提升业主履约意识。不履行义务的业主不能参选业主委员会委员。

（八）加强维修资金监管

1. 严格落实直缴制度。开发建设单位和业主应当依照有关规定缴存维修资金。严格落实住宅专项维修资金直收直缴制度，未按照规定缴存首期维修资金的，开发建设单位不得将房屋交付买受人；严禁开发建设单位代收代缴和私自挪用，涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。建设单位、业主未足额缴纳维修资金的，县自然资源局（县不动产登记中心）不得办理物业不动产权登记或抵押登记。

2. 提高资金使用效率。推进委托表决、默认表决和异议表决等维修资金使用表决方式，探索引用微信平台、信息系统等电子表决系统，提高表决效率，破解“签字难、使用难”问题。建立紧急情况使用维修资金快速通道，县维修资金使用审核单位要简化使用审批程序，满足快速抢修资金需求。

3. 强化使用过程监管。完善住房专项维修资金使用项目审价、招标、监理、验收、审计等制度，引入第三方专业机构参与使用过程，推行公开招标方式选择维修单位。严格落实使用前表决、工程内容、验收结果及费用分摊等事项公示，保证维修资金使用公开透明。

（九）助推行业健康发展

1. 鼓励物业服务企业转型升级。鼓励物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式整合市场资源，发展一批以品牌为龙头、资本为纽带，实现跨地区、跨行业、跨所有制、连锁扩张的现代物业服务企业，推动物业服务规模化、集约化和专业化发展，

增强行业整体竞争力和服务水平。

2. 支持智慧物业建设。依托智慧城市建设，建立智慧物业服务平台和电子决策系统。综合开发利用各类信息资源，开展智能家居、社区联播、智能停车管理、水电气费自动抄表等智能化物业服务综合管理应用。鼓励物业服务企业、通信运营企业和社会资本对已建成小区进行智慧物业改造，实现小区管理和物业服务智能化、信息化。

3. 提升物业服务覆盖面。各镇（街）、各园区管委会要加强辖区无物业服务小区的管理，逐步探索、创新管理模式，提升物业服务覆盖面。对规模较大的小区，引导业主通过招标或协议选聘的方式选择专业物业服务企业进驻管理服务；规模较小的连片小区，可采取“统一打包”方式，选聘有实力的物业服务企业管理服务；暂时无法实行专业物业服务的，各社区居委会或村委会通过成立民办非企业性质的服务机构或申请享受扶持政策的公益性组织和岗位的方式，解决环境整治、保洁、共用设施设备日常维护等基本服务，推进基本物业服务全覆盖。支持老旧小区公共收益用于补贴物业服务费，逐步将无物业服务小区转变为市场化物业服务小区。

（十）完善物业服务矛盾化解机制

1. 完善各级联席会议制度。各镇（街）、各园区管委会应建立物业服务管理联席会议制度，明确成员单位和职责分工。原则上每季度应召开一次联席会议，分析研判物业服务管理中的问题，及时排查、收集上报物业管理矛盾纠纷，必要时提请召开联席会议进行调处。遇到较难处理的问题，应上报县物业管理工作领导小组会议调处。

2. 优化物业纠纷投诉处置。建立社区（村）、镇（街）、县物业纠纷投诉分级受理处置机制，明确物业纠纷投诉范围。针对有效投诉，应第一时间做出反应，及时解答群众关切有疑问的问题，调解矛盾。建立物业投诉限期处理制度，对反映到市级及以上的有效投诉，通过指派任务、催办、督办等方式限期办理。有效投诉要录入省物业服务企业信用评价等级系统。

3. 构建多层次矛盾化解机制。构建人民调解、行政调解和司法调解相互衔接的物业矛盾纠纷调解工作机制。司法部门要指导各级人民调解委员会做好物业管理矛盾纠纷调解工作，健全各项规章制度，选聘、培训调解人员；建立调解协议司法确认制度，开通司法审判绿色通道，设立物业服务巡回法庭，做到调判结合，案结事了。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各镇（街）、园区、各相关部门要切实强化责任担当，履行好物业服务管理工作职责，加强领导、密切协作，形成一级抓一级、层层抓落实的工作体系，营造上下整体联动、社会齐抓共管的工作局面，共同推进全县物业服务管理工作健康发展。

（二）健全联动机制。推进执法力量进小区，公安、城管、环保等综合执法力量要积极介入小区管理，切实破解小区停车难、经营网点扰民、占用消防通道、违法建设等执法困境；建立快速反应机制，针对违章搭建、毁绿种菜等初期易管控、易处理的事项，各相关部门要及时反映、立即处置，有效遏制违法违规行为的蔓延。

（三）营造良好氛围。各镇（街）、园区、各相关部门要

加大宣传力度，多种形式宣传物业服务方面法律、法规与规章，引导居民物业服务消费与有偿服务理念；发挥公职人员模范带头作用，积极倡导党员领导干部、机关事业单位人员模范遵守小区公约和管理规约，带头缴纳物业服务费，自觉抵制小区内违法搭建、违规装修、乱堆乱放、乱停车等行为，理解、支持、参与物业服务活动，营造良好的居住生活环境。

（四）加强监督检查。县物业管理工作领导小组办公室要加强对物业管理工作的定期督查，将物业管理工作纳入年度工作目标考核；各相关部门要结合自身实际，进一步完善物业管理政策措施，切实加强对物业管理工作的指导、协助和监督；各镇（街）、各园区管委会要加强辖区物业管理工作的日常监督，实时做好物业服务企业信用信息记录，促进企业不断提升服务水平。

本实施意见自 2022 年 11 月 15 日起实施，国家、省、市对物业管理工作另有规定的，从其规定。