

西安市灞桥区人民政府办公室文件

灞政办发〔2019〕2号

西安市灞桥区人民政府办公室 关于进一步加强全区物业监督管理工作的通知

区级各有关部门，各街道办事处：

为深入贯彻落实《西安市物业管理条例》，按照市房管局《关于进一步加强全市物业监督管理工作的实施方案》要求，结合我区实际，现就有关事项通知如下：

一、理顺监管体制

坚持“条块结合、以块为主、综合协调、属地管理”原则，夯实区、街办、社区三级物业监管责任，建立职责明晰、分工明确、各负其责、齐抓共管的物业监管体制。

1. 成立灞桥区物业监督管理工作领导小组，组长由区政府分管建设和住房保障工作的副区长担任，成员由区级相关部门、各街办领导组成，主要负责全区物业监督管理的综合协调、政策制定和重大问题的解决。领导小组办公室设在区建住局，具体负责领导小组日常工作的安排部署和协调推进。

2. 各街办也要成立相应的工作机构，明确主管领导和责任科室、责任人，主要负责本辖区物业管理活动的指导和监督工作。

3. 居民委员会应当协助街办开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作。

二、明确工作职责

依据《西安市物业管理条例》，区级各相关部门和各街办职责如下：

1、区建住局：指导各街办履行物业管理监管职责；指导和监督前期物业管理招投标活动；前期物业服务合同、临时管理规约、物业服务合同、承接查验、业主委员会备案；按照职权划分监督管理物业保修金、住宅专项维修资金；划分物业管理区域；征集、核查和监管物业服务企业、项目负责人的信用信息，并接受查询；建立相关物业管理档案；定期培训街办、居民委员会物业管理相关工作人员和业主委员会组成人员；法律、法规规定的其他职责。

2、灞河新区建设局：负责新建住宅交付使用备案，监督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活动。

3、规划分局：负责物业管理用房规划，负责对违法建筑的认定。

4、灞河新区综合执法局：负责依法查处违法建筑、损坏绿地、涂写刻画与贴挂等行为。

5、工商分局：负责监督检查无照经营活动。

6、区物价局：负责监督检查价格公示、违规收费活动。

7、公安分局：负责监督检查治安、消防、技防、养犬等活动。

8、质监分局：负责特种设备安全监管、监督检查市场计量行为。

9、区发改委：负责协调电力设施的运行。

10、灞河新区市政局：负责监督检查燃气运行、集中供热活动。

11、区水务局：负责供水设施建设的监督管理及供水设备运行的监督检查。

12、环保分局：负责监督检查违法排放污水、饮食服务业油烟污染等活动。

13、各街办：组织、指导成立业主大会、选举业主委员会，指导和监督业主大会、业主委员会履行职责；组织成立物业管理委员会；业主委员会、物业交接备案；调解物业管理纠纷；采集物业服务企业、项目负责人信用信息，调查业主满意度；指导和监督辖区内物业管理项目的移交；按照《西安市物业管理条例》第三十二条第一款、第二款规定代管相关档案资料、印章及财物；法律、法规规定的其他职责。

三、突出工作重点

1. 建立健全物业管理机构。各街办组织社区居委会对辖区各住宅小区进行全面清查, 准确掌握各小区物业管理现状。按照《西安市物业管理条例》规定, 对物业管理机构不规范的小区, 要在区建住局的指导下成立业主委员会, 由业主委员会聘请经工商注册、行业备案的物业服务企业进行管理, 对暂时不具备成立业主委员会的小区, 要组织业主和有关人员参与成立物业管理委员会, 对无物业管理机构的小区、区国资公司及城建开发公司等单位自管小区和属于村级组织的安置小区, 也要落实物业管理专门机构和人员。同时要建立健全各居民小区物业管理的协调机制, 切实解决无人管事的问题。

2. 规范物业服务行为。区、街两级要密切配合, 加强物业企业监管及诚信体系建设, 建立健全物业企业考核奖励机制, 强化考核结果运用, 规范物业企业内部管理, 提高物业服务水平。督促各物业企业遵守各项法律、法规, 履行《物业服务合同》及《专业经营委托协议》, 督促专业经营单位依法履行各自职责。建立委托服务与收费分离的科学管理模式, 按照国务院《物业管理条例》的规定, 落实专业经营单位(供水、供电、供暖等)向业主(使用人)直接收取费用。

3. 推动物业企业信用公示。区建住局与市房管局沟通完善物业管理信用信息平台, 评定物业企业信用等级, 做好物业服务企业及项目经理信用信息的征集、核查和信用监管工作; 各街办负

责采集物业服务企业、项目经理信用信息，调查业主满意度，并督促物业企业在物业管理区域显著位置公示企业信用等级、服务标准及收费标准。

4. 强化物业矛盾纠纷调解。高度重视物业纠纷调解工作，落实属地调解责任，完善区、街办、社区分级调解机制。涉及对合法物业公司的信访投诉，以区建住局为主，所在街办和社区参与负责接待处理并回复；涉及单位自管小区物业管理方面的信访投诉，由业主单位负责接待处理并回复，所在街办予以协助；涉及村级组织所属的安置小区和“三无”小区物业管理方面的信访投诉，由所在街办负责接待处理并回复。各级物业监管部门要指定或聘请专业调解人员，主动作为，协调配合，齐抓共管，提高物业纠纷的调解成功率，确保物业矛盾纠纷得到及时有效处理，做到小事不出社区、大事不出街办。

5. 充分发挥行业协会作用。加强对物业管理行业协会的指导，规范区物业协会运作机制。协会要加强行业自律管理，规范服务行为，制订并监督实施物业服务规范，促进物业服务行业科学、规范、健康发展。

四、强化保障措施

1. 加强宣传，营造氛围。区级各部门、各街办要通过多种渠道和手段，广泛宣传物业管理各项政策法规，让物业企业、专业经营单位和广大群众进一步强化责任意识、作为意识、诚信意识和参与意识，正确引导社会舆论，大力宣传在物业管理中涌现的

先进典型和先进事例，营造良好氛围。

2. 政策扶持，考核激励。区级相关部门要将物业服务企业管理纳入我区现代服务业发展规划，制定、落实相关扶持政策，区物业监管领导小组要研究完善加强属地化物业管理工作的各项规章制度，区考核办要将该项工作纳入到对区级相关部门、街办年度目标责任考核。

3. 依法管理，责任追究。区级相关部门、各街办要围绕物业管理的相关法律法规，切实履行职责，加强监督检查，确保监管和服务到位，对物业管理中出现的违规违法行为，要切实履行各自职责，依法及时查处，对因工作失职造成严重后果或产生恶劣社会影响的，要严肃追究相关人员责任。

4. 建立台账，定期上报。区级各相关部门、各街办要将物业监管制度建立、督导检查、物业企业履行职责等情况建立工作台账，每月 20 日前，将书面报告报送区领导小组办公室（区建住局）。

附件：1. 灞桥区各街办、区级相关部门物业监管人员登记表
2. 灞桥区居民住宅小区物业管理机构调查表

西安市灞桥区人民政府办公室

2019 年 1 月 9 日

附件 1

灞桥区各街办、区级相关部门物业监管人员登记表

街办、部门（盖章）：

时间： 年 月 日

姓 名		职务（全称）	联系方式
主管 领导			办公室电话：
			手机：
科 长			办公室电话：
			手机：
干 部			办公室电话：
			手机：

要求：此表于 2019 年元月 15 日（星期二）上午 12 时之前报区建住局。

联系人：王博 联系方式：18629032011 传真：83510509。

附件 2

灞桥区居民住宅小区物业管理机构调查表

街办(盖章):

时间: 年 月 日

序号	小区名称 (全称)	地址(具体位置)	业主单位 (开发商或单位、村委会)	户数	物业管理机构				所在社区居委会			街办联系干部	
					名称 (物业公司或物业管理单位)	负责人姓名	联系方式 (手机)	类型(物业企业或单位自管、村委会自管)	名称	居委会主任姓名	联系方式(手机)	姓名	联系方式(手机)

要求: 此表于 2019 年元月 15 日(星期二)上午 12 时之前报区建住局(联系人: 王博 联系方式: 18629032011 传真: 83510509)。

