

# 台州市人民政府办公室文件

台政办发〔2021〕18号

---

## 台州市人民政府办公室关于印发贯彻落实 《台州市物业管理条例》工作方案的通知

各县（市、区）人民政府，市政府直属各单位：

《贯彻落实<台州市物业管理条例>工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

台州市人民政府办公室

2021年5月20日

（此件公开发布）

# 贯彻落实《台州市物业管理条例》工作方案

为贯彻落实《台州市物业管理条例》（以下简称《条例》），规范物业管理活动，切实改善市民生活居住环境，促进和谐社区建设，特制定本方案。

## 一、总体要求

以党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神为指导，深入贯彻习近平总书记关于加强和创新社会治理的重要思想，落实《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中办〔2017〕13号）精神，以发挥业主委员会自治作用为基点，以破解难题为重点，进一步理顺物业管理体制机制，不断强化物业服务企业监管，逐步形成良性互动的物业治理格局，确保人民安居乐业、社会安定有序，构建物业住宅小区治理新格局。

## 二、主要目标

到2025年，全市物业住宅小区治理体系不断完善，治理能力显著提升，物业住宅小区公共服务、公共管理、公共安全得到有效保障。物业住宅小区治理体系更加成熟定型，治理能力更加精准全面，物业住宅小区既充满活力又和谐有序，基本实现物业住宅小区治理现代化。

## 三、工作原则

（一）统一领导、综合协调的原则。物业管理作为城市管理

的重要组成部分，必须纳入基层社会综合治理的大平台，实行统一领导、统一协调、统一考核。各级政府要将物业住宅小区治理纳入社区建设工作范畴统筹考虑，综合协调解决物业住宅小区治理中遇到的各类问题。

（二）分级负责、属地管理的原则。物业管理是基层社会治理的重要内容，重心在乡镇（街道）和社区，各级政府必须充分发挥综合管理的工作优势，积极采取有效措施，进一步整合管理资源，明确责任主体，落实管理责任，强化协调服务和考核监督，真正将物业住宅小区治理工作职责落到实处。

（三）权责统一、保障到位的原则。市、区两级政府和各相关职能部门要按照权责相统一的原则，科学划分物业住宅小区治理的职责，为做好物业住宅小区治理工作提供保障。

#### 四、责任分工

为了确保《条例》实施过程中各行政管理部门依法履职，根据《条例》相关规定对各职能部门的职责分工进一步明确。

（一）综合执法部门负责本行政区域内物业管理活动的监督管理工作；制定物业管理相关政策并组织实施；指导和协助业主大会的设立和业主委员会的选举；实施对物业服务企业的监督管理；指导和监督物业专项维修资金和物业保修金的管理工作；推进物业管理信息化建设；指导街道办事处、乡镇政府对物业管理活动进行监督管理；指导物业服务行业协会开展工作；组织开展物业管理知识培训工作；依法查处纳入综合行政执法范围的行政

处罚事项。

（二）发展改革部门负责辖区内普通住房前期物业收费管理及价格备案；牵头制定水、电终端到户服务政策。

（三）公安部门负责依法查处小区内妨害公共安全、扰乱公共秩序等违法行为；开展物业住宅小区出租房治安管理工作；依法查处制造噪音干扰他人生活的违法行为。

（四）民政部门负责对社区居委会落实住宅小区管理工作进行指导、监督。

（五）司法行政部门负责加强物业管理相关的普法宣传与教育，提升物业服务企业和业主的法律意识；负责基层社区矛盾纠纷的调解。

（六）财政部门保障物业主管部门开展物业管理所需的工作经费。

（七）自然资源和规划部门负责合理配置新建物业管理区域内的共用设施设备和物业管理用房。

（八）生态环境部门负责物业管理区域内乱排污水油烟、产生超标环境噪声等影响环境行为的监督管理。

（九）建设部门负责房屋建筑工程质量监督；负责住宅小区加装电梯工作。

（十）卫生健康部门负责做好社区卫生保健规划的贯彻实施，开展病媒生物防制的技术指导、病媒生物监测和科学研究，协调有关部门做好病媒生物防治工作；协调有关部门做好社区健康教育。

育活动和健康促进活动，进一步提高市民卫生意识。

（十一）市场监管部门负责物业服务企业注册登记事项；物业服务企业合同格式条款办理备案申请；物业服务收费的监督检查；电梯安全运行的监督管理。

（十二）人民防空部门负责建设单位、管理单位或使用单位对人民防空工程设施、设备维护管理及违法行为的监督检查。

（十三）消防救援机构负责加强消防法律法规及消防安全技术、知识的宣传教育，组织开展消防安全管理工作的业务指导；依法对物业服务企业履行消防安全职责进行监督检查；联合各相关部门依法查处住宅小区内占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道和消防车登高场地等消防安全违法行为。

## 五、主要内容

### （一）推进物业住宅小区治理体系现代化。

1. 有效发挥乡镇（街道）主导作用。将物业住宅小区治理纳入基层社会治理体系，明确所属乡镇（街道）承担物业管理职责的工作机构及专职工作人员，落实经费；负责指导、监督本辖区业主大会、业委会的组建和日常运行，统筹协调物业管理与社区建设之间的关系，对物业管理活动进行监督管理；负责对社区居委会、业委会落实住宅小区管理工作进行指导、监督；督促物业服务企业按照合同约定提供服务。（责任单位：各县<市、区>政府）

2. 加强社区对业委会的指导、监督。落实《中共中央国务院

关于加强和完善城乡社区治理的意见》和《条例》精神，探索在社区居委会下设环境和物业管理委员会，配强配足社区物业管理人员。指导和协助业主大会设立和业委会选举及日常监管，协助政府有关部门、乡镇（街道）做好物业管理的相关工作。加强业委会人选的审核把关，提高业委会建设质量。完善矛盾纠纷化解长效机制，发挥人民调解委员会作用，将物业矛盾纠纷化解纳入社区重要工作范畴。（责任单位：市民政局、市综合执法局、市司法局，各县<市、区>政府）

3. 发挥业主组织基础作用。进一步增强业委会服务业主、监督物业服务企业的能力；推行业委会会计委托代理制度，推进物业住宅小区重大事项全过程公开；积极引导业主增强自律意识、提高文明素养、遵守管理规约，规范物业使用行为，积极参与小区共建共治；自觉接受物业主管部门、居委会指导和监督，共同做好物业管理区域内的相关工作；作出决定告知并听取物业主管部门、居委会意见。（责任单位：市综合执法局，各县<市、区>政府）

4. 落实业主自我管理主体责任。制定完善物业管理规约、议事规则等示范文本供业主参考，突出业主在物业管理中的主体地位，督促业主落实物业管理中的法定义务。引导、指导业主制定小区装修管理等专项管理制度，强化业主文明居住意识。（责任单位：市综合执法局、市市场监管局、市消防救援支队，各县<市、区>政府）

5. 推进物业住宅小区纳入全科网格管理。将物业住宅小区纳入基层全科网格，结合全科网格员队伍建设要求，充分发挥小区业委会等自治组织的作用，探索业委会执行秘书纳入网格工作团队，将全科网格与小区治理有机融合，实现小区管理疑难杂症早发现、早研究、早处置，大幅降低涉及住宅小区综合治理的市民投诉量。推动全市各类管理、执法力量进驻物业住宅小区全覆盖，实现管理与执法同频共振。（责任单位：市委政法委、市综合执法局、市消防救援支队、市市场监管局、市建设局、市司法局、市民政局、市自然资源规划局、市生态环境局、市公安局、市卫生健康委、市人防办等，各县<市、区>政府）

## （二）推进物业住宅小区治理能力现代化。

1. 小区治理制度化。建立并完善《条例》相关配套制度，健全行业管理体系，开展《条例》立体式宣传贯彻落实，做到家喻户晓。开展居民委员会、业委会、物业服务企业等各层级的培训工作。坚决打击违反《条例》的违法行为，使《条例》落到实处。（责任单位：市综合执法局、市司法局）

2. 物业管理信息化。推广物业管理信息平台 and 业主决策电子投票系统，切实将平台和系统应用落到实处，进而提升物业管理主管部门的工作效率与管理能力，提升物业服务企业的服务水平，帮助广大业主轻松畅享智慧化社区生活服务。（责任单位：市综合执法局）

3. 行业监管公开化。规范前期物业招投标工作，重视后期物业

选聘工作，加强招投标活动的监管，选聘物业服务企业过程全程公开；建立物业管理信息公开制度，大力提升物业服务的透明度，接受广大业主监督。加强物业服务质量的监督检查，建立物业服务信用评价体系，促进市场优胜劣汰；完善物业服务退出机制，规范物业服务企业退出行为，维护广大业主权益。（责任单位：市综合执法局）

4. 业委会运行规范化。注重提升业主主人翁意识和参与小区建设能力，鼓励引导在职党员、离退休党员以业主身份积极参选业主委员会；业委会应当建立财务、印章、档案等管理制度，加强小区经营性收益的监督管理，建立物业经营性收益的财务公开制度，保障业主的知情权和监督权；推行业委会会计委托代理制度；开展业委会主任、成员培训，逐步提升履职能力；探索业委会履职评价机制，组织“十佳业委会（主任）”评选，带动业委会履职。（责任单位：市委组织部、市综合执法局，各县<市、区>政府）

5. 物业服务精细化。完善物业服务标准规范，明确服务要求。按照“优质优价、质价相符”原则，适时调整前期物业服务收费标准，落实分级定价，保障物业服务行业良性发展；满足业主不断增长的服务需求，提升服务质量，不断拓展服务领域，促进行业可持续发展。打造服务品牌，加大对物业服务行业的培育和扶持力度，把培植标杆企业、培育精品项目作为重中之重的工作任务。（责任单位：市综合执法局、市发展改革委，各县<市、区>政府）

### （三）推进宜居平安和谐小区建设现代化。

1. 建设宜居物业住宅小区。开展物业住宅小区环境整洁行动，让小区更干净。基本实现住宅小区垃圾分类全覆盖；提高物业住宅小区绿化养护专业化水平，提升小区绿化品质；大力整治楼宇门栋广告乱张贴、楼道乱堆物，开展“楼宇文化”“美丽楼道”创建行动，净化、美化楼宇环境。（责任单位：市综合执法局，各县<市、区>政府）

2. 建设平安物业住宅小区。深入持续开展涉及物业领域的扫黑除恶专项斗争；开展物业服务企业不移交相关财物和资料或者拒绝配合查验及未按规定进行信息公开等违法行为的查处；开展物业管理区域内业主违法搭建等十项违法行为的专项整治行动。（责任单位：市综合执法局、市公安局、市市场监管局、市消防救援支队、市生态环境局等，各县<市、区>政府）

3. 建设和谐物业住宅小区。充分整合社区公共场所资源，建设多功能的邻里中心（党群服务中心），将其建设成为党群活动、物业服务、教育培训、精神文化的共享家园。在小区开展促进邻里关系的系列特色活动，打破“邻里陌路”现象，营造友爱互助和美环境，共建品质小区。（责任单位：市综合执法局、市民政局，各县<市、区>政府）

## 六、保障措施

（一）提高思想认识。各级政府、各有关部门要充分认识加强物业管理工作的重要性和现实紧迫性，站在加强和创新社会治

理的高度、解决民生问题的角度、维护社会稳定的维度，将物业管理纳入年度目标考核，达到思想上有位置、工作上有部署、行动上有措施、落实上有检查。

（二）加强组织领导。市级要成立市物业住宅小区综合治理领导小组，研究和协调解决物业住宅小区综合治理的重大问题。各县（市、区）政府、台州湾新区管委会负责属地管理，相应成立领导小组及办公室。各乡镇（街道）具体承担属地管理责任。各相关单位要加强组织领导，做好各项工作，落实相关任务，明确工作计划和要求，精心组织实施。

（三）加强宣传培训。各级政府、各有关部门要充分利用报刊、电视、互联网等手段，在全社会大力宣传《条例》，大力营造加强物业管理美化城市环境的浓厚氛围。各级政府要组织乡镇（街道）、社区物业管理人员和物业服务企业相关人员，对《条例》进行深入学习，全面领会，掌握《条例》的相关内容。

本通知自发布之日起实施。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会、市政协办公室，军分区，市监委，  
市法院，市检察院。

---

台州市人民政府办公室

2021年5月20日印发

