

宁乡市人民政府文件

宁政发〔2025〕5号

宁乡市人民政府 关于全面推进物业管理工作的实施意见

各乡镇人民政府、街道办事处，市直机关各单位：

为全面推进物业管理工作，提升小区治理能力，共同营造和谐文明居住环境，根据《物业管理条例》（国务院令第504号）《湖南省物业管理条例》《湖南省城镇居民住宅区消防安全管理若干规定》《湖南省住房和城乡建设厅等四部门关于印发〈关于加强城市住宅小区协同治理的指导意见〉的通知》（湘建房〔2021〕231号）等法规和政策文件精神，结合我市实际，现提出如下实施意见。

一、建立健全物业监管机制

（一）理顺物业管理工作体制

完善物业管理联席会议制度，及时研究解决物业管理工作中跨部门的重大问题，推动小区治理协同联动，构建“党建引领、政府主导、部门联动、属地负责、业主自治”的物业管理工作体系，形成权责清晰、运转高效的物业管理工作格局。

（二）明确工作职责

各部门单位按照职能职责分工，各司其职，落实相关工作任务（具体见附件）。

二、强化物业设施设备源头管理

（一）强化房地产开发项目监管。市住建局办理房地产开发项目施工许可证时，需要求开发企业提供建设资金已落实承诺书，并监督开发企业严格执行项目资本金制度。规范预售资金使用，确保专款专用。实行配套建设联动监管机制，对未通过联合验收的开发项目，市住建局不予办理竣工验收备案手续，市自然资源局不予办理权属登记手续。

（二）严格物业承接查验。建设单位组织工程竣工验收和分户验收时，应当通知前期物业服务企业参与。住宅建设工程项目交付使用15日前，建设单位应邀请业主代表、市住建局（市住房保障服务中心）及所在乡镇（街道）、村（社区）工作人员参加，与物业服务企业共同完成对物业共用部位、共用设施设备的承接查验工作。物业服务企业重新选聘的，业主委员会或村（社区）组织新旧物业进行承接查验后方可交接使用，并将新签订的物业服务合同报市住建局备案。

(三) 强化建设单位保修责任。建设单位应当按照国家规定及合同约定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。鼓励建设单位通过购买保险的方式履行物业保修责任。

(四) 强化小区物业内部杆、管、线安全管理。在物业服务区域内开展打桩、取土、挖掘、顶进等动土作业施工前，物业服务企业应加强与供水、供电、供气等单位的联动协调，防止发生停水、停电、停气等事件及安全事故，并积极配合安全隐患整改。

三、规范和优化企业管理服务

(一) 完善物业管理招投标制度。建立物业服务企业选聘招投标代理机构建议目录，由市住建局（市住房保障服务中心）联合街道办事处（乡镇人民政府）组织指导实施。建设单位在销售物业之前，应严格执行新建住宅前期物业管理招投标制度，选聘物业服务企业。业主大会可以决定采用招标或者协议的方式选聘物业服务企业。

(二) 加强对物业服务企业的考核。建立“行业部门+第三方”相结合的考核测评机制。由市住建局（市住房保障服务中心）、街道办事处（乡镇人民政府）、市城管局、物业协会、第三方机构等，每半年组织对物业服务企业进行综合测评。测评结果及时公布，接受社会监督，同时纳入诚信体系管理，作为物业服务企业评先评优、承接项目和强制退出的重要依据。建立物业服务企业红黑榜评定机制，连续二次或累计三次进入黑榜的，由街道办事处（乡镇人民政府）组织指导业主委员会在物业服务合同中明

确将以上内容约定为解除合同条款之一。

(三) 推进物业服务标准化建设。积极推广《物业承接查验协议》《物业服务合同》等示范文本, 指导监督物业服务企业在显著位置设置意见箱、物业服务公开栏、事务公示栏, 及时公示物业服务内容和标准。积极引导和监督物业协会推动物业服务质量等级认定, 逐步实现等级认定全覆盖。市发改和住建部门应联合制定物业服务质量等级分级收费标准, 建立质价相符的物业服务费收费机制。积极推动智慧物业建设, 打造一批智慧物业试点示范项目。

四、培育业主自我管理能力和

(一) 规范业主委员会运行。业主委员会是业主大会的执行机构, 执行业主大会的决定事项。街道办事处(乡镇人民政府)负责指导成立业主大会筹备组, 加强对业主委员会的人选推荐和审核把关。同时, 应加大对业主委员会履职的指导和监督, 逐步推行业委会主任“轮值制”。

(二) 明确业主委员会工作经费。首次业主大会会议经费由建设单位承担, 具体经费标准以上级最新文件为准。老旧小区首次业主大会会议经费可以由业主自筹解决, 也可以由街道办事处(乡镇人民政府)或者居(村)民委员会从有关经费中解决。确有困难的, 市住建局(市住房保障服务中心)可以向市人民政府申请协调解决。业主委员会工作经费和工作津贴, 可以在公共部位经营性收益中列支, 也可以通过其他方式筹集。工作经费筹集、

管理和使用的具体办法由业主大会决定并公示。

（三）规范公共收益管理。业主委员会或物业服务企业应依法管理、使用小区公共收益，于每年3月底前公布上一年度的信息，公示期不少于30日。

（四）提升业主自我管理能力和引导业主参照《业主大会议事规则》《管理规约》示范文本，共同制定业主大会自治规章，积极参与小区治理。推行业主大会决策电子投票制，成熟一个、实施一个，力争三年内全面完成。

（五）加强基层党组织建设。倡导机关事业单位党员干部积极参与所在小区群防群治。充分发挥小区党组织对业主委员会、物业服务企业的政治引领作用，支持各小区将党支部对小区事务的组织领导写入业主大会议事规则和小区管理规约。全面推行小区党支部、业主委员会“双向进入、交叉任职”，逐步实现业主委员会党员占比超过50%，对表现突出的，予以推介和表彰。支持政协基层民主协商进小区工作。

五、着力破解物业管理难题

（一）提高物业服务费收缴率。物业服务企业应公示物业服务费收缴情况并及时更新（不含包干制）。公职人员和党员干部应带头交纳物业费，对无故拖欠的，由所在单位督促交纳。支持人民法院对恶意欠缴当事人加大执行力度，实行“快审快结”，支持追缴滞纳金，且录入失信被执行人名单。

（二）规范物业维修资金存放、管理和使用。采取竞争性存

放方式择优确定专户管理银行，提高资金存放效益。完善物业维修资金管理制度，畅通应急维修“绿色通道”；规范物业维修资金工程预结算管理，建立招标代理机构、造价咨询机构建议目录，供业主选择。逐步推行物业维修资金使用线上审批，提升办事效率。对没有物业维修资金需进行应急维修的小区，采取业主自筹等方式解决。

（三）保障电梯安全运行。严格落实电梯定期检验制度，开展电梯安全技术评估，将电梯故障维修纳入应急维修紧急情况范畴，做到“快处快修”。积极推进老旧电梯更新改造。鼓励利用维修资金购买商业保险用于电梯维修。

（四）加强停车规划管理。加强小区车位管理，制定停车规约，规范停车收费，坚决打击占用消防通道行为。合理划定小区内行车路线，打通小区与街区道路微循环。引导业主探索并建立小区建筑前区停车资源有偿服务制度。实施错时停车，鼓励业主与周边单位协商停车资源共享。持续开展电动自行车、摩托车安全隐患全链条整治。

（五）协同推进住宅小区巡查执法。有执法职责的部门应当依照职责分工，全面深化落实执法进住宅小区，开展联合巡查，并在小区内显著位置公布部门联系人姓名、电话及职责，及时受理相关诉求。做实“街道吹哨，部门报到”联动机制，及时研究解决辖区内物业管理有关事项。物业服务企业应加强配合，对违法违规行为实行第一时间“发现、劝阻、报告”制度，积极协助

开展执法活动。

(六) 调处物业管理纠纷。建立多层次矛盾纠纷调解网络，各职能部门应积极配合和参与调解工作，促进业主自治调解、人民调解、行政调解、司法调解互动。组建小区调解室，协调解决小区矛盾纠纷。支持人民法院开通审判绿色通道，探索推进物业领域“流动法庭进小区”，通过“以案说法”判决处置范例，形成示范。

(七) 健全公益诉讼长效机制。检察机关应充分发挥法律监督职能，依法在电梯安全、消防安全等安全生产领域，以及公民个人信息保护等领域开展公益诉讼工作，切实维护国家利益和社会公共利益。

六、强化物业管理工作保障

(一) 加大物管宣传力度。加强物业管理政策宣传和舆论引导，引导广大业主依法理性维权、物业服务企业规范管理，营造关心支持物业行业发展的浓厚氛围。党员干部应带头遵守物业管理法律法规，积极参与和谐文明社区共建，力争将各类物业矛盾化解在基层。

(二) 充实物业管理人员。市住建局(市住房保障服务中心)应加强对小区物业管理工作的指导。街道办事处(乡镇人民政府)应明确专人指导小区物业管理工作。实行社区干部联小区，每周不少于1天驻小区办公。相关职能部门应组织人员下沉片区或小区，街道办事处(乡镇人民政府)可对其工作开展评价。

（三）加大物业管理投入。按照事权与财权相匹配原则，市财政每年配套安排物业管理专项经费，纳入年度财政预算并建立常态增长机制，用于行业产业发展、老旧小区提质、社区（村）物业监管、物业企业奖励、物业管理培训和行业诚信建设等，培育一批服务优、有影响力的物业服务企业。街道办事处（乡镇人民政府）应适当配备小区治理专项经费；鼓励和引导物业维修资金竞争性存放银行支持小区工作经费；鼓励和引导物业服务企业按照统一标准在各物业服务项目中支持小区工作经费；上述经费的管理和使用由街道办事处（乡镇人民政府）统筹，并制订相应考核机制，确保科学、高效使用并公示。

本实施意见自2025年8月25日起实施，有效期5年，市内原有相关规定与本意见不一致的，以本意见为准。

附件：各部门单位职责分工表



附件

各部门单位职责分工表

序号	单位名称	职能职责
1	市委组织部	(1) 负责强化党建引领小区治理, 压实小区党建工作责任, 督促指导加强在职党员进小区报到管理, 将在职党员进小区履职情况纳入党员民主评议内容。(2) 统筹指导推动市直单位定点联系支持城市小区工作机制。
2	市委宣传部	(1) 负责督导小区文明城市品质提升工作, 指导社会主义核心价值观和文明城市品质提升知识宣传, 倡导邻里和睦、守望相助, 提升小区文明形象和业主文明意识。(2) 督促市融媒体中心利用电视、报纸、网络等宣传平台, 加强物业管理舆论引导。
3	市委社会工作部	(1) 完善党建引领基层治理协调机制, 拓宽各类群体有序参与小区治理渠道。(2) 负责指导街道办事处(乡镇人民政府)、村(社区)将小区纳入社区管理。(3) 推动社区服务进小区, 配合协调物业服务与社区管理、社区服务关系。
4	市住房和城乡建设局	市住建局: (1) 负责物业管理活动的监督管理, 落实物业管理政策法规, 指导监督物业服务企业工作。(2) 牵头指导监督物业管理协会开展行业指导和行业自律。(3) 牵头建立物业服务企业考核测评机制, 引导建立专业化、社会化、市场化的物业管理机制。(4) 负责开发项目的建筑工程质量管理, 督促相关责任主体在房屋质量保质期内履行维护维修义务, 负责调处工程保质期内房屋工程质量问题引发的投诉。(5) 负责房屋装饰装修违法行为的投诉处理, 对房屋装饰装修违法行为进行核实, 并移送相关执法部门进行查处。(6) 对物业服务质量和物业招投标活动进行监督管理。(7) 对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动进行指导和监督。(8) 对物业专项维修资金的缴存、使用情况进行监督和管理。(9) 对物业服务企业及从业人员进行业务指导、培训和监督管理。(10) 统筹物业小区垃圾分类减量工作。(11) 指导和支持街道办事处(乡镇人民政府)处理物业管理中的投诉和矛盾纠纷调解。(12) 指导和监督业主委员会成立和运行工作。 市住建局(市住房保障服务中心): 承担物业管理服务事务性工作。
5	市自然资源局	(1) 在办理行政许可时, 应审查建设工程配置物业管理用房、社区用房和停车位、环卫设施设备等情况。(2) 负责老旧小区提质改造规划审批。

序号	单位名称	职能职责
6	市城市管理和综合执法局	<p>市城管局：（1）依法查处小区临街门店店外经营、违规设置户外广告等违规行为。（2）依法查处违反城市市容市貌、园林绿化、市政管理规定的违法行为。（3）依法查处小区竣工验收后未取得建设工程规划许可证的违法搭建行为。（4）依法查处环境保护方面餐饮业油烟扰民，在城区的临街门面、道路、公共场地使用发电机等设备时未采取措施降低噪声排放、干扰居民生活和建筑施工噪声污染等行为。（5）依法查处装饰装修活动中违规搭建建筑物、构筑物、改变住宅外立面、在非承重外墙上开门、窗等行为。（6）住建部门移送的其他需要处罚的违法行为。（7）加强城市管理法律法规的宣传普及工作，增强全民守法意识，共同维护城市管理秩序。</p> <p>市城管局（市市容环境卫生维护中心）：负责落实小区垃圾清运配套设施符合焚烧发电项目垃圾倾倒地卸料口配置要求的垃圾清运，未达到要求的，由小区自行倾倒地至就近共用垃圾站，由环卫中心统一进行清运，协助指导小区垃圾分类管理。</p> <p>市城管局（市园林绿化维护中心）：指导小区园林绿化管理。</p>
7	市公安局	<p>（1）负责指导支持业主大会、业主委员会和物业服务企业落实各项治安管理措施，维护公共秩序，调解小区内各类涉及治安管理的矛盾纠纷。（2）配合物业服务企业划分停车位标识标线，配合市城管、自然资源等部门在物业管理区域外城市次干道上划分临时停车位，对小区周边道路上乱停乱放车辆进行处罚，缓解小区停车难问题。（3）指导协调物业服务企业成立“物业议事会”，落实“物业议事会”的相关职责。（4）按照职责依法处理城镇居民住宅区消防安全违法和妨碍执行公务的行为；公安派出所依法履行日常消防监督检查和宣传教育职责。</p>
8	市消防救援大队	<p>（1）依法行使城镇居民住宅区消防安全综合监管职能，组织开展火灾预防、消防监督执法、消防宣传教育以及火灾事故调查处理有关工作。（2）组织火灾现场扑救，承担应急救援工作，对专职消防队、志愿消防队进行业务指导和指挥调度。（3）指导小区消防安全工作，参与小区消防隐患整改行动，推进小区消防安全隐患常态查整工作。</p>
9	市发展和改革局	<p>（1）按照上级有关部门政策规定，联合市住建部门制定和完善本市范围内实行政府指导价的物业服务收费实施细则，审核和制定实行政府指导价管理的物业服务收费项目。（2）为物业管理收费引发的矛盾纠纷提供政策咨询支持。</p>

序号	单位名称	职能职责
10	市市场监督管理局	(1)对物业管理区域“住改商”作为企业经营场所的,依法核准登记注册。(2)依法查处在物业管理区域擅自将居住用房改变为非居住用房从事无照经营活动的行为。(3)加强对物业管理区域内电梯、锅炉、压力容器等设施设备的安全监管,加强对电梯维保质量的抽查。(4)监督物业服务活动中的收费行为,对违反相关法律法规和价格政策的违规收费行为依法依规进行查处。
11	市人力资源和社会保障局	(1)负责落实物业行业就业扶持政策和技能培训,指导物业服务企业依法聘用员工、调处劳动纠纷。(2)落实物业服务企业员工培训和相关社保补贴政策。
12	市财政局	(1)负责安排物业工作经费预算。(2)按照事权与财权相匹配的原则,配套安排物业管理专项经费用于行业产业发展、社区物业监管、物业服务企业奖励、业主委员会培训、智慧物业建设和物业管理行业诚信建设等。
13	市司法局	(1)负责指导街道办事处(乡镇人民政府)和行业主管部门加强物业管理普法宣传教育,提升物业服务企业和业主的法律意识。(2)指导街道办事处(乡镇人民政府)和行业主管部门物业纠纷化解。(3)进行普法教育,提供相应法律援助。
14	市卫生健康局	负责组织和指导小区实施突发公共卫生事件预防控制和各类突发公共事件的医疗卫生救援,做好重大公共卫生事件防控宣传。
15	市应急管理局	(1)会同有关部门指导小区居民参与自然灾害和事故灾难的应急处理,加大应急宣传、加强应急演练。(2)会同有关部门指导做好小区消防等应急演练、开展应急通道的清理整治等活动。
16	市民政局	指导社区养老服务设施和社区用房的建设、管理和使用。
17	市工业和信息化局	(1)负责联系通信运营商指导做好住宅小区通信信号维护工作。(2)牵头组织通信单位对小区杂乱管线管网开展综合整治。
18	水、电、气等 专营单位	负责接收经验收合格的协议移交范围内的供水、供电、供气等专业经营设施设备,以及协议移交范围内的分户终端计量装置或者入户端口以前设备的维修、养护、更新,并承担相关费用。

序号	单位名称	职能职责
19	街道办事处 (乡镇人民政府)	<p>街道办事处(乡镇人民政府)是辖区内物业管理和服务活动监督和指导管理的责任主体,统筹协调辖区内物业管理活动。组织监督指导业主大会成立,业主委员会换届、选举工作,督促业主大会和业主委员会依法履职,调解辖区内物业管理纠纷,协调物业管理与社区建设的关系。指导推进辖区内各类小区2030年实现物业管理全覆盖。建立物业服务议事融合机制,搭建居(村)民委员会、物业服务企业、小区党组织、业主委员会、楼栋单元长、业主代表等共同参与的议事平台。及时召集相关部门单位、社区、物业服务企业、业主委员会、业主代表参与协调解决辖区内物业管理重大疑难问题。指导和监督辖区内物业项目的移交、接管和承接查验工作。</p> <p>居(村)民委员会要明确专人负责物业管理工作,协助街道办事处(乡镇人民政府)开展物业管理相关工作,对业主大会筹备、召开及业主大会、业主委员会的日常工作进行具体指导。指导小区成立“物业议事会”,依法履行自治管理职责。深入开展小区服务和监督工作,对物业服务工作进行日常考核。参与物业承接查验。协调处理各类物业管理纠纷及投诉。监督、指导经营性收益的使用。未成立业主委员会或业主委员会不能正常履职的,由社区代行业主委员会职责。推进开放式小区2025年底实现保洁网格化管理全覆盖。</p>

抄送: 市委有关部门, 市人武部, 市人大常委会办公室, 市政协办公室, 市人民法院, 市人民检察院。

宁乡市人民政府办公室

2025年8月25日印发