

衡阳市人民政府文件

衡政发〔2024〕5号

衡阳市人民政府 关于规范衡阳市城区物业管理工作的实施意见

各城区人民政府，市直机关各单位，驻衡国省属单位：

为进一步规范物业管理工作，维护业主、物业使用人和物业服务企业的合法权益，改善人居环境，促进和谐社区建设，推动物业行业健康发展，创建全国文明城市，根据《民法典》《物业管理条例》《湖南省物业管理条例》等法律、法规、规章，结合我市实际，特制定本实施意见。

一、明确总体目标和基本原则

（一）总体目标。到2027年，物业服务覆盖面持续扩大，

社会满意度明显提高，新建住宅小区专业化物业服务实现全覆盖，有条件的老旧小区、安置小区专业化物业服务覆盖率达100%以上，物业服务质量满意度达85%以上；新建住宅项目前期物业管理招投标率达100%，物业承接查验率达100%，物业专项维修资金归集率达100%，并依法公开使用。新建住宅小区物业管理用房、社区用房按规定配置到位，推进物业管理标准化、规范化、法治化；80%以上的住宅小区成立业主大会或物业管理委员会，选举出规范的业主委员会，业主委员会监督协调作用得到充分发挥，自我管理能力明显增强；创建五星级物业服务项目10个以上，引导培育一批物业服务企业增项升级，整个行业对全市经济社会发展贡献稳步提升。

（二）基本原则。坚持政府引导与市场调节相结合，坚持专业管理与业主自治相结合，坚持属地管理与行业指导相结合，坚持“谁主管、谁负责”与“谁审批、谁负责”相结合，坚持分类指导与依法监管相结合，坚持服务与收费相对等的原则，分步实施，重点突破。

二、理顺物业管理工作机制

（三）加强组织领导。在市委、市政府领导下，市人民政府分管领导牵头负责，市住房和城乡建设局作为牵头部门，各城区人民政府（含衡阳国家高新区、松木经济开发区），公安、司法、发改、民政、人社、卫健、文旅广体、资规、财政、市场监管、城管、生态环境、国动办、工信、信访、法院、消防、教育、国

网、水务等部门按责任分工抓好落实。市人民政府分管领导根据工作需要定期召开会议，综合协调全市物业管理工作，系统研究解决重点难点问题。

（四）明确部门职责

在物业管理活动中市直相关部门要形成齐抓共管的最大合力。各部门具体职责如下：

市住房和城乡建设局是本市物业管理行政主管部门，负责全市物业管理活动的指导、监督和管理工作的具体负责组织实施关于物业管理的法律法规及规章，执行物业管理的有关规定，研究拟定或者制定物业管理相关政策措施；指导监督物业管理用房核定，前期物业管理招投标和物业承接查验备案工作；配合有关部门研究实施物业服务收费标准。

市公安局负责查处物业管理小区内违反治安管理规定行为；指导督促基层派出所对物业管理小区的治安防控和案件查处；负责指导物业管理小区人防、物防、技防建设和开展安全防范工作；负责指导社区警务室建设；负责物业服务企业保安人员备案工作；负责查处物业服务项目交接过程中的违法犯罪行为；负责依法查处小区内违规饲养宠物的行为；配合相关部门开展执法进小区活动。

市司法局负责建立完善物业管理纠纷调解机制，配合物业管理地方立法研究，做好物业管理相关规范性文件的合法性审查工作；指导物业行业主管部门或行业协会建立物业纠纷人民调解委

员会，并指导调解委员会健全物业纠纷调解制度，充分发挥人民调解在预防和化解物业管理矛盾纠纷中的积极作用；指导监督物业管理活动中的行政执法工作，指导行政裁决工作；指导社区法律顾问规范开展法律服务，充分发挥法律顾问在小区自治、普法学法、纠纷调解中的专业作用。

市发改委负责按照《湖南省定价目录》和《湖南省物业服务收费管理办法》的规定，制定我市前期物业服务收费指导标准并指导实施，完善物业服务收费管理实施细则，研究建立与物价指数上涨及劳动力成本提高相关、质价相符的物业服务收费指导价格。

市民政局负责监督协调物业管理区域内经民政部门登记注册的社区社会组织。

市人社局负责指导做好物业管理行业劳动关系工作，督促物业服务企业及时与员工签订劳动合同、办理社会保险和支付工资；落实好最低工资标准、工时及休息休假等劳动标准，切实维护好物业从业人员合法权益。

市卫健委负责物业管理区域内生活饮用水卫生监督工作，对供水单位（物业服务企业）未取得卫生许可证而擅自供水的，直接从事供、管水的人员未取得健康体检合格证的以及供应的饮用水不符合《生活饮用水卫生标准（GB5749-2022）》的违法行为依法查处；负责指导物业服务企业开展病媒生物防制工作，确保病媒生物防制密度控制在国家标准范围内；物业服务企业在物业

小区公共区域开展病媒生物防制活动，经费由物业服务企业承担；指导物业服务企业开展健康宣传教育工作。

市文旅广体局指导新建居住小区按照有关要求和规定配建社区健身文化设施，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付，不得挪用或侵占。

市财政局负责落实市政府决定的涉及物业管理有关经费，会同相关部门加强相关资金监管。

市自然资源和规划局负责按照要求规划配置物业管理用房和停车设施；参与制定智慧物业建设标准；牵头解决新建立体停车位规划问题，协调解决涉及规划的历史遗留问题。

市市场监督管理局负责按照《中华人民共和国特种设备安全法》（以下简称《特设法》）规定，对在用电梯的质量安全进行监管，督促物业服务企业落实电梯安全的主体责任；对物业小区的电梯维保单位进行监管，及时处理关于电梯安全的投诉举报，对违反《特设法》的行为进行查处。严肃查处物业服务企业违反物业服务收费法规及有关规定的行为。负责对物业小区内商业经营行为活动进行监督检查，对未依法注册登记和发布虚假广告等违法行为进行查处。

市城市管理局负责协调指导、督查考核各城区（园区）城管部门执法进小区活动；负责制定城市生活垃圾分类标准；配合公安、住建部门解决老旧小区停车难问题；负责物业管理区域绿化管理的指导工作，负责制定物业管理区域绿化的相关管理标准；

负责职责范围内物业管理区域绿化建设和改造的相关审批，指导、监督各城区城管部门进入住宅小区处理毁绿、占绿及违规造绿等方面的投诉；具体负责监督、指导由政府承担绿化管理经费的物业管理区域绿化养护管理工作；负责对物业小区生活垃圾及时清运加强监督；负责对二次供水设施运行维护进行监督管理，负责督促燃气企业进行入户安检及用气安全宣传。负责查处擅自改变整栋建筑外立面色彩及整体效果的行为。

市生态环境局负责依法对物业管理区域及周边商业活动包括大气、水、土壤、固体废物、噪声和电子辐射在内的各类污染源的监督检查，查处违反环保法律法规的行为；对“住改商”引起的环境污染和噪声污染予以查处。

市国动办负责物业管理区域内人防工程及设施维护管理的指导和监督。

市工信局负责指导、协调通信运营商有序进入住宅小区和光纤入户工作。

市信访局负责物业管理信访事项的登记、接待、转送、交办、督办相关工作。

市中级人民法院负责采取设立物业纠纷处理巡回法庭等方式，为物业纠纷当事人提供便利、高效的司法救济途径；对不配合物业管理监管部门行政执法的，研究开展强制执行措施，强化行政执法的司法保障。

市消防救援支队负责加强消防法律、法规、规章和技术规范、技术标准宣贯，依法查处物业服务企业消防违法行为，督促整改火灾隐患；承担火灾扑救工作，调查火灾原因，统计火灾损失；指导公安派出所监督检查辖区内村（居）民委员会、物业服务企业等履行消防安全职责的情况；指导村（居）民委员会、物业服务企业履行消防安全职责，根据需要指导单位消防演练；在对消防设施设备启动维修资金应急维修程序时，配合相关部门做好应急维修相关认定工作。

市教育局负责依法查处未经许可利用住宅擅自从事办学、托管、办培训班等相关经营活动的行为；负责加强物业管理区域内幼儿园、中小学的管理。

国网衡阳供电分公司负责物业小区供电公司产权范围内的电力设施维护及改造，对未实施“一户一表”的城镇居民住宅小区按《湖南省城镇住宅小区居民“一户一表”改造工作方案》（湘发改能源〔2023〕439号）要求推进实施；协助市工信局查处违法违规用电和破坏电力设施行为。

市水务集团负责已抄表到户实现“一户一表”管理物业小区水表表前设施维护保养及老旧小区市政供排水设施更新改造；水务集团暂未抄表到户实行总表供水管理由业主方（或开发商）委托物业服务企业代收代缴水费的小区，总表表后至业主水表之间的供水设施维护保养由物业服务企业负责，业主水表表后的供水设施维护保养由业主负责；供水价格按《湖南省城镇供水价格管

理实施细则》相关规定执行；协助市城管局查处违法违规用水和破坏供水设施行为。

（五）实行属地管理。加大简政放权力度，将前期物业管理招投标、物业承接查验、物业项目备案、物业服务企业日常动态监管等市级监管事项下放到各城区人民政府，推进物业管理工作重心下移，实行属地管理。构建以市、城区人民政府、街道（乡镇）、社区（村）为主体的四级网格化物业管理工作格局。各城区人民政府应加强对辖区内物业管理工作的组织领导和协调。

城区人民政府（含衡阳国家高新区、松木经济开发区）住建部门负责指导街道（乡镇）加强社区（村）对辖区内物业服务企业和物业管理活动的日常指导、监管工作，负责前期物业管理招投标、物业承接查验、物业服务项目备案监管；指导街道（乡镇）履行物业管理监管职责，依法协调解决辖区内物业管理信访事项；完成省、市交办有关物业管理的工作任务，参与国家级、省市级物业管理的考评工作；负责撤销业主大会、业主委员会违反法律法规规定的决定和有失公平的管理规约。

街道（乡镇）负责辖区内物业管理活动的日常指导、监督和管理的工作，具体负责指导和监督辖区内业主委员会的日常活动，指导成立业主大会和选举业主委员会，指导业主委员会制订管理规约和业主大会议事规则，指导业主大会的召开及业主委员会的换届和业主委员会选聘、解聘物业服务企业工作；负责业主大会、业主委员会备案；建立物业管理纠纷调解工作机制，负责召集物

业管理相关各方，协商解决物业管理活动中的投诉及信访事项。

社区（村）负责辖区内业主委员会的指导和监督管理工作，积极配合街道（乡镇）的工作；调解物业矛盾纠纷，协调物业管理与社区建设的关系。

（六）加强综合执法。建立行政执法公示制度，将相关行政执法部门电话统一在物业项目小区醒目位置进行公示，方便业主和物业服务企业举报投诉。各城区人民政府和市直相关部门要按照各自职责，加强对小区物业管理活动的执法，着重解决小区内违章搭建、二次供水水质不达标、乱收费、侵占公共部位、破坏公共绿地、占用消防通道、住改商、宠物饲养、公共收益未公示等突出问题，对因工作不主动，处置不及时，而发生安全事故或重大矛盾纠纷的，将追究相关单位和人员的责任。物业服务企业要积极协助执法活动开展，对小区内违法违规行应当及时进行劝阻，并书面报告相关行政主管部门。

城市建设用地控制范围内未取得建设工程规划许可证的违法建设，街道（乡镇）负责日常巡查、制止。物业管理区域内，由物业服务企业负责发现与制止，将违法线索移送属地街道（乡镇），城（园）区城管执法部门负责查处，市城管局负责统筹协调和指导监督；物业管理区域外，城区自然资源局负责查处，市自然资源和规划局负责统筹协调和指导监督。

对已取得建设工程规划许可证但未按照规划许可内容和规划进行建设的，由城区自然资源局负责巡查、监管，市自然资源

和规划部门负责查处。

对改变房屋、人民防空工程承重结构、主体结构的违法建设，由街道（乡镇）负责日常巡查、制止，城（园）区城管执法部门负责查处，市城管局、市住房和城乡建设局、市国动办负责统筹协调和指导监督。其中，物业管理区域内，由物业服务企业发现与制止，将违法线索移送街道（乡镇）。

负责查处部门作出责令停止建设或者限期拆除的决定后，当事人不停止建设或者逾期不拆除的，由建设工程所在地区人民政府责成有关部门依法采取查封施工现场、强制拆除等措施，市城管局负责统筹协调和指导监督。

三、强化物业管理设施建设

（七）加强物业设施源头管理。设计单位按标准和规范对小区物业设施（含电梯、消防、二次供水设施、监控、发电机组等）进行设计，确保其质量和型号满足小区物业使用管理要求；住建部门审查住宅建设工程项目的设计，应当征求相关专业机构对配套建筑、共用设施设备配置及建设标准的意见；建筑工程质量监督机构应将小区物业设施建设作为工程竣工验收的重要内容进行监督，确保物业设施质量。

（八）创新物业承接查验方式。建设单位在移交新建物业（含保障性住房）前，应依据住建部《物业承接查验办法》（建房〔2010〕165号）和《湖南省物业承接查验办法》（湘建房〔2022〕51号）有关规定，完成物业承接查验工作。创新物业承接查验方式，鼓

励建设单位引入第三方具有相应资质的专业机构介入物业承接查验，并邀请物业所在地的物业管理行政主管部门、街道（乡镇）、社区（村）、物业服务企业、业主五方代表共同参与，对查验结果予以公证，确保建设单位移交的物业权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全。对未经查验的物业，建设单位不得移交购买人。

（九）加快物业设施改造步伐。由市、区两级财政投入专项资金，各城区人民政府负责组织。水、电、气等相关单位参与，统一实施。结合城区老旧小区和保障房小区物业设施改造，重点是对小区道路、绿化、监控、消防、落水管、给排水、二次供水等设施设备进行更新改造，改造后全面引入专业化、规范化的物业管理。通过市场运作模式鼓励有实力的企业或业主对有条件的老旧小区多层住宅加装电梯。对申请加装电梯的，须经相关业主同意，由自然资源和规划部门出具规划审查意见，住建部门对施工图进行审查把关，市场监管部门按照规定对经检验合格的电梯办理使用登记。

四、推动物业行业市场有序发展

（十）规范招标投标市场秩序。市住房和城乡建设局应建立健全物业服务企业信用档案和诚信体系，开展物业服务企业信用等级评定并在“衡阳房产交易服务网”上公布，为物业管理招投标把住关口。严格执行前期物业管理招投标有关规定，对围标、串标等违规行为，依法予以处理；业主委员会选聘物业服务企业时，

可以邀请物业管理专家参与评审，并在街道（乡镇）指导监督下，召开业主大会，经专有部分占建筑总面积 2/3 以上且占总人数 2/3 以上的业主同意，方可选聘；探索推行前期物业管理开办费制度，保障物业服务企业正常运行。政府采购的物业服务项目招投标，按《中华人民共和国政府采购法》实施，但评标专家组中应有物业管理专家参与，中标人均应将中标项目书面报物业所在地的行政主管部门备案。

（十一）健全物业服务企业退出机制。城区人民政府应指导协调物业服务企业退出交接工作，以物业所在地街道（乡镇）、社区（村）为主，依法做好物业管理交接工作，重点是指导物业服务企业与业主厘清债权债务，监督物业服务企业与业主委员会做好物业小区内共用设施设备及相关资料的交接工作，有效解决争议和纠纷。代收代缴水、电、气、通讯等费用的物业服务企业，退出前应提供相关专营企业提供的费用缴清证明。如有欠费由业主委员会委托后续接管的物业服务企业（或实行业主自治的小区由业主委员会）负责履行用水人义务，交清欠费。对已退出物业小区的物业服务企业，拒不移交有关资料的，依据《物业管理条例》和《湖南省物业管理条例》等法律法规规定予以查处。

（十二）加大物业维修资金归集力度。实行预售的商品房，购房者应当在办理商品房预售合同备案前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；截至房屋竣工尚未售出及开发建设单位自留的物业，开发建设单位应当在申请竣工验收备案

前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户；实行商品房预售资金监管的，建设单位应当交纳的物业专项维修资金可从监管的预售资金中划转。实行现售的商品房，开发建设单位应当在申请竣工验收备案前，将首期物业专项维修资金存入物业专项维修资金专户。

（十三）明确费用代收代缴责任主体。相关设施设备经专业经营单位验收合格并实现抄收到户、服务到户的，供水、供电、供气、通讯、有线电视、网络等专业经营单位应当直接为业主提供服务，向最终用户收取有关费用，并依法承担物业管理区域内相关管线和设施设备维修、养护责任，不得强制物业服务企业代收费用，不得因物业服务企业拒绝代收上述费用而停止提供服务。物业服务企业自愿接受委托代收的，可以签订代收合同并向委托人收取佣金。

（十四）充分发挥社会组织作用。培育第三方专业中介机构，开展物业共用设施设备安全技术评估和《物业服务合同》履约情况评估，为物业管理纠纷调处提供依据；规范业主委员会行为，由街道（乡镇）建立业主委员会成员诚信档案，制定实施业主委员会评价考核标准，社区（村）加大对业主委员会的巡查检查力度，进行考核评价，对不宜继续履行委员职责的，依据《业主大会和业主委员会指导规则》和《湖南省业主大会和业主委员会指导细则》的规定，及时终止其委员资格，发挥业主委员会自治作用；加强物业服务行业协会建设，制订行业行规，充分发挥行业自律作用，杜绝行业恶性竞争，维护良好的市场秩序。

(十五) 强化公共收益管理。建立物业小区内公共收益协商机制,由业主大会授权业主委员会与物业服务企业对小区内公共停车位、广告、设施设备场地租赁等公共收益分配比例在合同中约定。对业主的公共收益,业主委员会要单独开户建账,依法依规使用,每半年公示一次经费收支情况。其他经营主体利用物业共用部位、共用设施设备进行经营前,应当征得相关业主、业主大会和物业服务人的同意,并按照有关规定办理手续。其他经营主体缴纳的租金或其他收入应当主要用于补充专项维修资金,也可以按照业主大会的决定确定使用范围。街道(乡镇)、社区(村)应加强公共收益收支的指导和监管。

(十六) 加快智慧物业建设。在基础较好的城区推广智慧物业小区应用系统,建设智能物业管理服务平台和电子投票平台,综合开发利用各类信息资源,开展智能家居、公共设施管理、水电气费自动抄表、物业相关数据与税务共享等智能化物业服务综合管理应用,并由点到面逐步铺开;鼓励物业服务企业、通讯运营企业和社会资本对已建小区进行智慧物业改造,实现小区管理和服务的智能化和信息化。

五、着力化解物业管理难题

(十七) 破解业主委员会成立难。街道(乡镇)指导召开业主大会,选举产生业主委员会,允许经业主授权、街道(乡镇)认定的居住在小区内的直系亲属参与投票。对具备条件但未成立业主大会或业主委员会的住宅小区,经物业所在地街道(乡镇)指导后仍不能成立的,可以由街道(乡镇)、社区(村)、建设单

位、业主代表、社区民警等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业主委员会职责。

（十八）破解维修资金使用难。对计划使用和一般性使用物业专项维修资金的，由街道（乡镇）指导业主大会在管理规约和业主大会议事规则中对委托表决、集合表决、默认表决、异议表决四种表决方式进行约定，优化表决规则，提高业主组织的决策效率。对物业管理区域内发生的危及人身安全、房屋使用安全和公共安全的紧急情形，建立应急使用物业专项维修资金的快速通道，申请人（包括物业服务企业、业主委员会或相关业主）未按规定实施维修、更新和改造的，可由物业所在地街道办事处、乡镇人民政府组织代修，代修费用从物业专项维修资金账户中列支。

（十九）改变物业服务收费难。业主、物业使用人未按照物业服务合同交纳物业服务费的，物业服务企业可依据物业服务合同收取违约金；对拒交物业服务费的，由社区（村）组织调解；经调解无效的，物业服务企业可依法向人民法院诉讼追缴。或者物业合同约定仲裁的，可以申请仲裁。

（二十）化解物业管理纠纷调处难。由市人民政府分管领导牵头召集相关各方研究解决物业管理活动中的重大信访事项；各城区人民政府要及时受理并化解辖区内物业管理纠纷；街道（乡镇）要建立物业管理纠纷调解工作机制，召集相关各方，协调解决物业管理纠纷；社区（村）要建立物业管理纠纷人民调解委员会，积极做好物业纠纷调解工作。构建以市、城区政府、街道（乡

镇)、社区(村)四级物业管理纠纷调解工作机制,着力化解物业管理纠纷。

(二十一)解决电梯安全运行难。开发建设单位应当选配与商品房购房合同相符的且符合国家法律法规及安全技术规范标准要求的电梯,经检验合格,并依法在电梯投入使用前或者投入使用后三十日内到市场监管部门办理使用登记。物业服务企业要严格落实电梯使用单位的安全主体责任,制订电梯应急预案,积极开展应急救援演练工作。市场监管部门要督促相关单位按照规定及时申报并接受检验。电梯检验机构要强化检验责任,确保检验质量,对所出具检验、检测报告的真实性和合法性负责。电梯维保单位要向使用单位提供24小时维保值班电话,及时处理使用单位的电梯故障和相关投诉举报问题。

六、构筑物业管理保障体系

(二十二)增加财政投入。将物业管理列入城市管理和城市综合治理创新的重要内容,市、区两级财政安排物业管理专项经费,纳入年度财政预算,并逐年递增。该经费主要用于物业服务监管、智慧物业建设、物业行业诚信系统和投诉热线平台、物业专项维修资金信息平台建设及物业管理监督人员培训等。

(二十三)给予用工支持。物业服务企业与聘用的城乡低保家庭、孤儿、残疾人、纯农户家庭的毕业两年内未就业高校毕业生签订1年以上劳动合同并足额缴纳了社会保险费的,经人社部门批准,享受公益性岗位补贴政策。对物业服务企业招用的就业困难人员,签订劳动合同1年以上并足额缴纳了社会保险费的,

经人社部门批准，享受公益性岗位补贴和社会保险补贴。

（二十四）规范服务收费。发改部门要根据省价格主管部门和住建部门制定的定价原则和收费标准，结合我市实际，制定本市相应等级的物业服务项目收费基准价和浮动幅度，并向社会公布；定期对物业服务等级的基准价和浮动幅度进行评估，根据评估结果适时调整。规范物业小区生活垃圾清运收费行为，物业服务企业应将生活垃圾收集到指定地点，环卫部门应依据《湖南省城镇生活垃圾处理收费管理办法》规定及时清运小区生活垃圾，不得向住宅小区的物业服务企业收取生活垃圾清运费。

（二十五）加强舆论引导。新闻媒体和街道应采取多种形式加强物业管理政策法规宣传，坚持正面舆论引导，让广大业主了解物业管理政策法规，树立正确的物业服务消费理念，积极支持和参与物业服务相关活动，自觉遵守物业管理法规和业主管理规约，为物业服务行业的发展营造良好的舆论氛围。

本实施意见自 2025 年 2 月 1 日期试行，有效期五年。



（此件主动公开）

抄送：市委各部门，衡阳警备区。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市中级人民法院，市人民检察院。

各民主党派市委。

衡阳市人民政府办公室

2024年12月23日印发
