YCDR-2026-0010003

峄政发〔2026〕14号

峄城区人民政府
关于加强城市社区物业管理工作的实施意见

为深入推进城市基层治理体系和治理能力现代化，全面规范住宅小区物业管理服务行为，补齐社区物业服务短板，化解物业领域突出矛盾，提升居民居住品质、社区治理效能和城市精细化管理水平，根据《山东省物业管理条例》《枣庄市人民政府关于加强城市社区物业管理工作的实施意见》（枣政字〔2026〕5号）等有关规定，结合我区实际，制定本实施意见。

一、强化党建引领，健全物业治理体系

（一）党建引领健全物业管理体制。坚持党建引领、政府主导、镇（街）主管、社区主抓、业主自治、企业履职多方共治的工作原则，聚焦群众反映强烈的物业服务不规范、矛盾化解不及

时、老旧小区管理薄弱等突出问题，构建“区—镇（街道）—社区”三级管理体制。将党的领导贯穿物业管理全过程，健全物业行业党组织运行机制，推进物业服务企业、环境和物业管理委员会、业主委员会的党建规范化建设，着力扩大党的组织覆盖和工作覆盖。区人民政府制定物业服务行业发展规划，落实物业管理法规政策，全面开展物业管理工作，持续深化城市更新、老旧小区改造等民生工程。形成镇（街道）属地负责、社区居民委员会落实、各级各有关部门协同推进的工作格局，全面提升辖区物业服务精细化治理水平。

（二）多元联动规范业主自治管理。镇（街道）负责推进业主委员会建设，小区达到首次业主大会召开条件的，应及时组织业委会选举；严格候选人推荐、资格审查、选举组织流程，严把人选政治、品行、信誉关口，严禁失信、违规人员进入自治组织；提高新组建及换届业委会党员占比，引导符合条件的社区“两委”成员、党员业主参选，发挥社区“五老”作用，建设单位不得干扰业委会组建。坚持和发展新时代“枫桥经验”，健全矛盾纠纷多元化解机制，成立峄城区物业领域矛盾纠纷调解委员会，整合人民调解、司法调解、行业调解资源，组建专职调解队伍，定期研判小区管理难题，常态化开展物业矛盾排查化解。

（三）压实物业服务企业主体责任。物业服务企业须严格按照物业服务合同、管理规约及行业标准开展服务，全面落实小区环境卫生清扫、公共设施运维、绿化养护、秩序维护、消防安全巡查、停车管理、垃圾分类督导等基础服务。物业服务企业发现

辖区内违反城乡规划行为，应当及时劝阻，并上报镇（街道）或相关主管部门。建立24小时便民服务响应机制，及时处置居民诉求，主动配合镇（街道）、社区管理和检查考核，不得擅自缩减服务项目、降低服务标准、擅自涨价或违规收费。定期组织物业从业人员分类开展职业道德、政策法规、管理能力、专业技能等培训考核，打造一支善管理、懂技术、会服务的物业管理服务队伍。

二、规范服务管理，提升物业服务质效

（一）规范物业企业进退场管理。依据峄城区前期物业招标等备案管理工作相关文件，严格落实前期物业招标、前期物业服务合同备案制度，区住建部门会同镇（街道）对前期物业招标备案资料和前期物业服务合同、物业管理资料合规性进行审查。严格落实物业承接查验管理制度，加强对新住宅小区配套建筑及设施设备的监管，对不具备移交条件的，不得办理交付手续。物业服务企业应自物业交接后按规定期限向镇（街道）、住房城乡建设部门申请物业承接查验备案。严格退出和移交程序，物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业或业主委员会应当书面告知区住建局、镇（街道），并按照法律、法规规定和合同约定，向业主委员会或者其他代管单位移交物业管理相关资料，未办理交接手续，不得擅自撤离物业管理区域、停止物业服务。按照国家、省、市相关规定落实物业服务企业信用管理及修复工作，促进物业服务企业诚信自律，保障市场主体纠错救济权利。

（二）严管物业收费与公共收益。严格执行物业服务收费分

级管理制度，坚持质价匹配、公开透明原则，严禁乱收费、超标准收费、捆绑收费。物业服务企业应严格执行物业服务公示公开制度，定期将服务内容、服务标准、投诉电话以及收费项目、收费标准等信息进行公示。加强物业服务市场管理，常态化开展峄城区物业领域侵害群众利益整治，重点整治物业服务“质价不符”等突出问题，切实保障辖区居民合法权益。市场监管部门应当依法查处价格违法行为和相关合同违法行为。规范公共收益管理，明确利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的收入以及车位场地使用费等收益资金归全体业主共有，实行单独建账、独立核算、专款专用。物业企业每季度在小区显著位置准确公示收支明细，公示期限不得少于一个月，主动接受社区、业主监督，严禁擅自侵占、挪用相关资金。

（三）压实专业经营单位服务责任。供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营单位，负责物业管理区域内自有运营管线与设施设备的维修、养护、更新改造。专业经营单位依据与业主签订的服务合同，直接向终端用户收取费用并提供服务。如需委托物业企业代收费用、代为开展设施设备维保等工作，应当签订书面委托协议。专业经营单位不得强制物业服务企业代收相关费用，不得因物业企业拒绝代收、代办事项而停止向终端用户提供服务。区级各行业主管部门加强对辖区专业经营单位履职监管，建立投诉纠纷快速处置机制，及时妥善处置居民反映的相关诉求，持续提升公用事业服务质效。供电公司负责落实新能源汽车充电桩报装“一件事”电网侧的具体实施，

推进政务服务平台与电力营销业务系统贯通。

（四）完善住宅维修资金保障机制。健全适配峄城区实际的住宅专项维修资金管理制度，完善峄城区住宅专项维修资金交存流程，严格落实维修资金交存、使用、审批、划转、监管全流程工作机制。商品住宅的业主在办理房屋入住手续前，足额交存首期住宅专项维修资金；未售出房屋对应的维修资金，由建设单位代为交存或从预售监管资金划转，房屋售出后由购房业主承担。规范资金储存管理，通过公开招标方式择优选定商业银行专户管理。持续优化峄城区维修资金便民举措，提高住宅专项维修资金使用的便捷性；简化应急维修程序，出现危及人身安全、房屋使用安全和公共安全紧急情况的，可以启动应急使用申请程序。强化维修资金监管，严防违规使用、截留挪用等行为，切实保障业主合法权益。

（五）推动物业服务行业提质增效。坚持创新驱动，推动智慧物业建设，推广智慧物业管理平台，引导物业企业运用物联网、大数据、BIM、人工智能等数字化技术，围绕业主多元需求拓展“物业+”增值服务，整合小区监控、门禁管理、报修投诉、缴费查询等功能，实现物业服务线上化、监管数字化、治理精细化，推动传统物业服务向智慧物业转型。培育物业服务品牌，鼓励物业服务企业注册使用自主商标。加大资源整合力度，推动物业服务企业通过加盟、兼并、重组等方式做优做强。针对无物业、弃管老旧小区，区财政根据实际需求和财力可能，通过政府补贴、公益托管、连片托管、业主自治管理等多种模式，逐步实现老旧

小区物业服务全覆盖。统筹财政资金、小区公共收益、社会资本等多方资源，推进老旧小区基础设施改造升级，完善安防安保、停车秩序、绿化养护、养老便民等配套功能，持续提升老旧小区物业服务质量，逐步缩小新旧小区服务差距。

三、强化工作保障

健全物业管理工作组织体系，压实组织领导责任，优化机构设置，充实工作力量，落实各项经费支撑；推动各相关部门协同联动，常态化会商处置物业治理中的堵点难点。组织实施物业服务质量评价，持续推动物业服务提质升级。坚持正确舆论导向，深挖党建引领“满意物业·温馨家园”创建典型案例与实践做法，拓宽宣传渠道，普及物业管理相关法律法规，宣传业委会、物业服务企业提质增效实践成效，构建社区共建共治共享的良好治理氛围。

本意见自2026年12月1日起施行，有效期至2031年11月30日。原《峄城区人民政府关于加强城市社区物业管理工作的意见》（峄政发〔2024〕11号）同时废止。

附件：部门职责分工

峄城区人民政府

2026年10月28日

（此件公开发布）

附件

部门职责分工

住房城乡建设部门负责监督指导物业管理活动，规范物业管理服务行为；会同财政部门完善住宅专项维修资金监管使用制度；监督指导前期物业招投标活动；指导物业行业协会制定和实施自律性规范和物业服务相关标准；推进物业服务行业信用体系建设，组织开展物业服务企业信用评价；开展物业服务联合督导检查，组织物业管理工作评价。

司法行政部门负责完善物业服务合同纠纷人民调解与司法确认、小额诉讼、简易程序衔接机制。探索推进多元矛盾纠纷调解机制建设，指导镇（街道）、社区建立调解组织，加强对物业管理矛盾纠纷调解的督促指导。

发展改革部门会同住房城乡建设部门按照价格管理权限，根据经济社会发展水平以及物业服务成本变动等因素，适时调整普通住宅前期物业服务收费标准。指导申请专项债、超长期特别国债、中央预算内投资等政策。负责督促各基层供电企业、营业厅落实新能源汽车充电桩报装办理流程简化等政策，协调推动政务平台相关数据共享。负责明确人防工程位置、规模，指导物业服务企业做好物业管理区域内人防工程的维护管理。

公安机关负责治安管理，指导和督促物业服务区域保安员管

理和安全防范、技防设施的建设，依据《枣庄市养犬管理办法》做好养犬管理工作，依法处理住宅小区的高空抛物事件，在职责范围内依法办理涉消防安全违法犯罪案件。

民政部门负责引导物业服务企业发展居家社区养老服务，统筹推进居家适老化改造，完善居家社区养老服务体系建设。

财政部门会同住房城乡建设部门负责住宅专项维修资金的监督管理工作，探索引入社会资本促进物业服务业健康发展和老旧小区物业服务质量提升。

自然资源部门负责项目（或者住宅小区）物业管理、社区服务等公建配套用房的规划审查，明确配套用房的功能、位置、规模等配建指标，并做好竣工规划核实工作和违法建设认定工作。

城乡水务部门负责指导供水专业经营单位依法与用户签订供水合同，明确用水双方的权利义务以及违约责任。监督供水专业经营单位承担由其运营管理的相关管线和设施设备的维修、养护、更新责任。

卫生健康部门负责指导物业管理区域健康教育、病媒生物防治、健康宣传等工作。

市场监管部门负责依法对物业服务收费进行监督检查，对物业服务企业不按规定公示物业共用部位、共用设施设备收益资金和车位场地使用费的行为进行处罚。依法对物业管理区域内的电梯等特种设备安全实施监督管理，依法查处电梯安全违法行为。

城市管理部门负责指导开展户外广告综合整治活动。及时受理居民和物业服务企业反映的毁绿占绿、违法建设（涉及资质管理、建筑节能管理、建筑质量、安全管理等方面除外）问题，依法查处辖区内违规饲养家畜家禽影响市容和环境的行为。

消防救援机构和其他负责消防监督检查的机构负责依法对高层民用建筑进行消防监督检查，督促业主、使用人、受委托的消防服务单位等落实消防安全责任；对监督检查中发现的火灾隐患，通知有关单位或者个人立即采取措施消除隐患。

镇（街道）负责组织、指导本辖区业主大会成立和业主委员会选举、备案、换届工作，监督业主大会和业主委员会依法履行职责；负责调解处理物业管理矛盾纠纷，建立物业管理矛盾纠纷防范调处机制。推进“网格吹哨、分级响应、部门报到”工作机制，协调配合有关职能部门依法开展工作。参与物业管理区域划分，指导物业承接查验，监督物业服务用房和管理资料的移交。开展物业服务质量量化和信用评价，监督检查物业服务标准。推动纳入改造的老旧小区设立业主大会、选举业主委员会，选聘物业服务企业或者其他物业服务人，落实物业服务管理长效机制。

社区居民委员会协助镇（街道）开展社区管理、社区服务中与物业管理有关的工作，指导、监督业主大会、业主委员会依法开展业主自治管理。具体指导、协调物业服务管理工作，积极调解处理物业服务管理中的矛盾纠纷；全面推行在社区居民委员会下设立环境和物业管理委员会，对不具备成立业主委员会条件，

或者业主委员会不能正常履行职责的，根据社区居民委员会安排，代行业主委员会的职责。社区居民委员会对本区域内违反城乡规划的行为，应当予以劝阻，并及时向相关部门或者镇（街道）报告。

其他相关部门，按照各自职能，履行物业管理相关职责。

峄城区人民政府办公室　　2026 年 10 月 28 日印发