**嘉政办发〔2022〕1号**

**嘉祥县人民政府办公室**

**关于建立物业管理执法联动机制的通知**

**各镇（街道）人民政府（办事处）、嘉祥经济开发区管委会，县政府有关部门，各企事业单位：**

**为进一步提高党组织领导下的物业服务管理和社区治理水平，加强社区物业党建联建，充分发挥相关部门的监管职能，协调解决物业管理过程中出现的矛盾纠纷，维护业主、物业使用人、物业服务企业及其他管理人的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《山东省物业管理条例》《济宁市物业管理规范提升行动实施方案的通知》（济建〔2020〕25号）和《济宁市物业管理办法》（济政发〔2020〕8号）等文件精神规定，经县政府研究，决定在全县建立物业管理执法联动机制。现将有关事项通知如下：**

**一、总体目标**

**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，按照省、市城市基层党建工作重点任务要求，通过建立物业管理执法联动机制，明确各方职责，理顺管理体制，形成齐抓共管的工作格局，及时解决人民群众诉求，规范我县物业服务领域市场秩序，提升物业服务水平，努力实现党建引领更加坚强有力、社区治理更加科学有效、物业服务更加规范有序。**

**二、职责分工**

**物业管理执法联动机制成员单位由县委组织部、县委宣传部、县住房和城乡建设局、县综合行政执法局、县公安局、县消防救援大队、县市场监督管理局、县发展和改革局、县人防事务中心、县规划发展服务中心、县园林环卫事务中心、县民生热线服务中心、嘉祥街道办事处、万张街道办事处、卧龙山街道办事处、县供电公司、县瑞祥燃气有限公司、县创时能源有限公司、嘉祥公用水务有限公司、济宁嘉祥公用供热有限公司等部门单位组成。具体职责如下：**

**（一）县委组织部：负责指导基层党组织强化对物业管理工作的监督管理，指导物业服务领域党建工作，督导协调各部门履行工作职责、提高服务效能、理顺管理体制，形成齐抓共管的工作格局。**

**（二）县委宣传部：负责将各单位工作人员物业费缴纳情况纳入文明单位考核标准。**

**（三）县住房和城乡建设局: 负责物业诚信管理平台的管理和信息录入、住宅小区房屋质量、装饰装修、项目交付、供热、供气工作的监督管理，对物业企业的信息登记、专项维修资金等进行监督管理。**

**1、对进行室内装修时擅自改变房屋结构、破坏防水层、拆除连接阳台的砖或者混凝土墙体的行为进行查处；**

**2、对开发建设单位不履行保修义务或者拖延保修义务的行为进行查处；**

**3、对未经验收或者经验收不合格的擅自交房的行为进行查处；**

**4、对物业企业擅自撤离物业管理区域、未办理退出手续停止物业服务的行为进行查处；**

**5、对挪用专项维修资金的行为进行查处；**

**6、对开发建设单位未通过公开招标的方式选聘物业服务企业，擅自采用协议方式选聘物业服务企业的行为进行查处；**

**7、调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（四）县综合行政执法局：负责对县规划区内擅自占用物业管理区域内业主共有道路、绿地或者其他场地进行建设，以及私搭乱建、私开门窗、擅自改变房屋用途等违反物业管理规定和城市管理法规的行为进行查处。**

**（五）县公安局：负责指导督促物业服务企业治安防范、技防设施建设监督管理工作，指导和督导物业服务企业保安服务、保安员管理工作。**

**1、对打架斗殴、聚众闹事、赌博、涉毒、涉黄、恐吓、盗窃、抢劫、传销等违法犯罪行为进行制止和查处；**

**2、对损毁、破坏业主共用部位、共用设施设备及其他公私财物的行为进行查处；**

**3、对违规养犬、存放燃放烟花爆竹、有毒、易燃易爆物品的行为进行制止和查处；**

**4、对在城市市区噪声敏感建筑物集中区域内使用高音广播喇叭，在城市市区街道、广场、公园等公共场所组织娱乐、集会等活动使用音响器材，产生干扰周围生活环境的过大音量；从家庭室内发出严重干扰周围居民生活环境噪声等行为进行监督检查和行政处罚；**

**5、调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（六）县市场监督管理局：负责指导小区餐饮服务及食品生产经营活动的监督管理，监督物业服务企业做好物业服务收费、公示及小区电梯等特种设备的监督管理等工作。**

**1、对未按照规定进行收费及明码公示的行为进行查处；**

**2、对无营业执照、发布各类虚假广告、销售假冒伪劣商品等违法行为进行查处；**

**3、对住宅小区内电梯进行技术性安全检查，对超期检验、不按规定维保和检查的、未委托特种设备检验检测机构进行安全技术检验即运行电梯的行为进行查处；**

**4、对电梯出现损坏、停运、关人、夹人、坠落等事故问题后会同电梯维保单位、电梯生产厂家、物业服务企业等对问题原因进行认定；**

**5、对电梯维保单位、电梯维修单位超资质或无资质，不按规定维保电梯，将电梯维保业务转包或者分包，发现电梯事故隐患或者故障时未及时予以消除的行为进行查处；**

**6、调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（七）县发展和改革局：负责制定普通住宅物业费、停车服务费、车位场地使用费和车位租赁费基准价格及浮动幅度，建立完善物业服务收费管理制度，将物业管理领域信用建设纳入社会信用体系建设管理。**

**（八）县人防事务中心：负责对物业管理区域内人民防空工程进行监督管理。**

**1、对侵占人民防空工程、改变人民防空工程主体结构、拆除人民防空工程设备设施或者采用其他方法危害人民防空工程的安全和使用效能的行为进行制止和查处；**

**2、对向人民防空工程内排入废水、废气或者倾倒废弃物的行为进行制止和查处；**

**3、调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（九）县规划发展服务中心：负责物业管理区域内建设工程及各类配套建筑的规划设计及调整变更的审查。**

**1、对物业管理区域内审批后、竣工规划验收前的建设项目（工程）违法违规行为进行认定；**

**2、调解因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（十）县园林环卫事务中心：负责物业管理区域内生活垃圾的运输、处理；调解处理因上述问题引起的矛盾纠纷。**

**（十一）县消防救援大队：负责指导辖区派出所实施物业管理小区消防监督检查，督促物业服务企业和其他相关责任人落实消防安全责任，对违反消防安全规定的行为进行查处。**

**（十二）县民生热线服务中心：负责受理群众通过热线、网络舆情及其他方式反映的热点、难点问题，做好记录，建立台账，及时转办相关单位，督促相关单位及时办结，帮助群众排忧解难，有效提升群众满意度。**

**（十三）街道办事处：负责辖区内物业服务行为的监管、组织考核考评和信用信息采集汇总工作；组织协调辖区业主大会、环境和物业管理委员会的成立和换届工作；指导、监督环物委、业主大会、业主委员会日常工作；建立物业投诉处理机制，召集物业管理联席会议，协调处理辖区内物业管理有关矛盾纠纷，及时处理物业管理投诉问题；协调解决物业服务企业退出和交接物业服务项目过程中出现的问题；对环物委、业主大会、业主委员会作出违反法律法规的决定，责令限期改正或予以撤销，并通告全体业主；负责辖区内无物业管理小区的日常管理工作；配合政府相关部门做好住宅小区文明创建和安全生产等工作。**

**1、社区居委会（村民委员会）：负责指导、协调和监督环物委、业主大会、业主委员会依法开展工作；负责物业服务企业党建联建活动的组织安排和日常协调工作；不具备成立业主委员会条件，或业主委员会不能正常履行职责的，代行业主委员会职责；监督住宅小区公共收益公示和收支情况；接受物业服务企业退出项目预警报告，与街道办事处建立物业管理联动机制，协调解决物业服务企业退出和交接过程中出现的问题；通过政府购买服务的方式，引导物业服务企业配合开展社区建设相关工作。**

**2、环境和物业管理委员会：负责宣传环境卫生和物业管理法律法规和方针政策；协调处理与小区物业服务管理有关事项，督促业主委员会和物业服务企业履行职责；领导小区事务组开展工作，监督小区事务组成员履职；对不具备成立业主委员会条件，或业主委员会不能正常履行职责的，根据社区居委会（村民委员会）的安排代行业主委员会职责；负责建立业主大会、业主委员会印章使用监管制度并严格执行；负责指导社区网格员监督物业服务企业依法开展服务，对小区内有违章违规的现象及时劝阻、制止并报告有关部门；负责协调处理业主与业主之间、业主与业主委员会之间、业主与物业服务企业之间的矛盾纠纷和投诉；监督物业服务合同履行和专项维修资金收交使用情况，公共收益公示和收支情况以及业主大会、业主委员会工作经费的筹集、使用和管理情况；社区居委会（村民委员会）交办的其他工作。**

**（十四）专业经营单位：各专业经营单位根据《山东省物业管理条例》的规定，及时和开发建设单位办理有关设施设备、管线移交接管手续，分别承担物业管理区域内供电、供水、供热、燃气、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营设施设备（包括分户计量装置或者入户端口以外设施设备）的维修、养护、更新等责任及相关费用，负责处理因上述问题引起的各类矛盾纠纷和投诉。**

**（十五）物业服务企业：负责落实《山东省物业管理条例》《山东省物业服务规范》和《济宁市物业管理办法》等法律法规，按照物业合同约定做好服务，诚信经营，发现在服务范围内有违反法律、法规的行为，应当予以劝阻、制止并及时报告相关单位。**

**各成员单位、街道办事处和专业经营单位、物业服务企业，除履行以上规定的职责分工外，还应遵守国家法律法规的相关规定，履行国家、省、市、县人民政府赋予的其他职责。**

**三、运作方式**

**（一）加强组织领导。成立县物业管理工作领导小组（附表1），由县政府主要领导任组长，分管县长及县人大、县政协相关领导任副组长，县住房城乡建设局、县市场监督管理局、县综合行政执法局等相关单位主要负责人为成员，负责全县物业管理的组织领导、综合协调等工作，开展评先创优活动。**

**（二）建立联席会议制度。物业管理联席会议由街道办事处负责召集，社区居民委员会、公安派出所、物业服务人、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和综合执法、物业管理等部门参加。联席会议一般每月召开一次，特殊情况随时召开，主要听取辖区内物业服务企业、业主委员会和有关部门履行职责情况，对需要多个部门联合执法的案件进行分析，及时解决工作中遇到的困难和问题。**

**（三）建立执法信息共享。各成员单位要明确专人负责，在工作中发现违法违规行为应当及时制止，并移交相关执法部门处理，实现信息互通共享，建立物业管理违法、违规行为投诉机制，公示职责范围和联系方式，接受社会监督。**

**（四）建立协调联动机制。各成员单位接到电话投诉、信访举报和案件呈报后，对属于本单位职责范围的问题，应立即处理。对不属于本单位的，应及时通知有关单位，被通知单位应立即派员处理。对需要联合执法的，本单位应先派员迅速赶赴现场，同时通知相关单位，相关单位接到通知后应迅速派员参加。**

**（五）建立执法保障机制。对殴打、辱骂和威胁等方式阻碍行政执法人员执行公务的，由公安机关及时处理，情节严重的依法追究刑事责任。**

**四、处置程序**

**按照职责分工，各成员单位对发现的违法违规行为，要严格按照“发现→拍照→制止→呈报→处理→结案”六个环节，对拒不改正的，立即向有关执法单位呈报《嘉祥县住宅小区违法违规案件呈报表》（见附表2），由执法权限的单位进行处理。对因推诿扯皮、拖延不办引发群众集体上访或者造成严重后果的单位，严肃追究相关领导及工作人员的责任。**

**附件：1、嘉祥县物业管理工作领导小组组成人员名单**

**2、嘉祥县住宅小区违法违规案件呈报表**

**嘉祥县人民政府办公室**

**2022年2月11日**

**（此件公开发布）**

**附件1**

**嘉祥县物业管理工作领导小组**

**组成人员名单**

**组 长：江 峰 县委副书记、县长**

**副组长：张艳丽 县委常委、副县长**

**庞法谦 县人大常委会副主任、县委组织部常务副部长**

**张克环 县政协副主席、工商联主席**

**成 员：黄海忠 县政府办公室副主任**

**邱 伟 县委组织部副部长、老干部局局长**

**郑玉鑫 县委宣传部副部长**

**姜传辉 县住房和城乡建设局局长**

**曹桂生 县市场监督管理局局长**

**刘来芹 县发展和改革局局长**

**李西渠 县综合行政执法局局长**

**孟祥奇 县公安局副局长**

**欧阳德成 县住房和城乡建设局党组副书记、二级主任科员**

**沈贻会 县人防事务中心主任**

**刘新东 县消防救援大队大队长**

**聂智超 县规划发展服务中心副主任**

**褚富强 县民生热线服务中心副主任**

**李国斌 嘉祥街道党工委副书记、办事处主任**

**张 帅 卧龙山街道党工委副书记、办事处主任**

**吕树全 万张街道党工委副书记、办事处主任**

**王 蔚 县供电公司总经理**

**胡立明 县瑞祥燃气有限公司经理**

**郭 全 县创时能源有限公司经理**

**张联峰 嘉祥公用水务有限公司董事长**

**田海峰 济宁嘉祥公用供热有限公司总经理**

**领导小组办公室设在县住建局，姜传辉同志任办公室主任，具体负责物业管理工作的协调调度，确保工作正常运行。**

**附件2**

**嘉祥县住宅小区违法违规案件呈报表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **呈报**  **单位** |  | **联系人：** | **电话：** |
| **接收 单位** |  | **接收人：** | **电话：** |
| **违法违规位置** |  | | |
| **违法 违规**  **详细**  **情况** |  | | |
| **呈报**  **单位**  **意见** | **负责人（签章）**  **年 月 日** | | |
| **接收**  **单位**  **意见** | **负责人（签章）**  **年 月 日** | | |
| **备注** | **附违法违规照片** | | |

**本表一式叁份，县物业管理领导小组办公室、呈报单位、接收单位各一份。**

|  |
| --- |
| **抄送：县委办公室，县人大常委会办公室，县政协办公室，**  **县法院，县检察院，县人武部。** |
| **嘉祥县人民政府办公室 2022年2月11日印发** |