

索引号:	11220000013544541J/2022-04657	分类:	房地产市场监管;意见
发文机关:	吉林省住房和城乡建设厅	成文日期:	2022年10月18日
标题:	关于印发《关于加强无物业小区管理的指导意见》的通知		
发文字号:	吉建联发〔2022〕53号	发布日期:	2022年10月26日

关于印发《关于加强无物业小区管理的指导意见》的通知

吉建联发〔2022〕53号

各市（州）人民政府，长白山管委会，梅河口市人民政府，各县（市）人民政府：

现将《关于加强无物业小区管理的指导意见》予以印发，请各地各部门加强领导、科学统筹、密切配合，并结合实际，认真贯彻落实。

附件：关于加强无物业小区管理的指导意见

吉林省住房和城乡建设厅 吉林省公安厅

吉林省自然资源厅 吉林省卫生健康委员会

吉林省市场监督管理厅 吉林省消防救援总队

2022年10月18日

附件

关于加强无物业小区管理的指导意见

按照省委省政府统筹常态化疫情防控的决策部署，为进一步提高无物业小区管理水平，营造整洁宜居的生活环境，提高居民生活品质，现就加强无物业小区物业管理工作提出如下指导意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记视察吉林重要讲话重要指示精神，聚焦解决群众反映最强烈、最突出的物业管理问题，精准施策、对症下药，扎实推动无物业小区由街道社区代管向专业化管理或业主自管过渡，持续巩固疫情防控成果，守住不出现规模性疫情反弹的底线，努力提升全省物业服务水平和行业管理效能，提高广大人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、工作原则

（一）坚持“多措并举、长效长治”原则。统筹无物业小区管理实际，建立党建引领、政府主导、居民自治、专业服务、协商共治物业管理体制，实施小区集中连片统管、菜单服务托管、旧改接管、居民组织自管等物业服务模式，采取公共部位收益、房屋经营收益、政策资金支持、收取物业费等方式多渠道筹集资金，增强业主购买服务意识，提高无物业小区物业服务水平。

（二）坚持“责任明晰、分级实施”原则。按照“一城一策、一区一策”要求，压实街道监管主体责任和相关部门监管责任，开展部门综合整治进小区，畅通投诉举报渠道，全力化解矛盾纠纷，加强街道社区物业专业管理人员配备，提高无物业小区物业管理水平。

（三）坚持“补短板、强弱项”原则。紧盯社区代管无物业小区疫情防控薄弱环节，围绕环境消毒、垃圾清运、巡查检查、供应保障等工作重点，积极做好住宅小区日常防疫防控，注重“平战结合”，强化应急管理，增强无物业小区应急处置能力，有效阻隔疫情传播，提高无物业小区疫情防控水平。

三、建立服务模式工具箱

（一）提供大物业服务模式。按照资源共享的原则，以街道社区为单位，将辖区内分散的独栋楼、单体楼和规模较小的集中连片无物业小区，合理划分物业管理区域，通过盘活既有闲置房屋增设物业用房和门岗，利用闲置场地建设停车场等设施，形成“片区大物业”，由街道引进优质物业企业接管服务，通过一个物业企业对多个小区实施“1+N”管理，进一步降低企业经营成本。有条件的城市，可对物业企业实行资金补贴，按照逐年递减方式，帮扶企业渡过接管“过渡期”，实现收支平衡。

（二）“菜单式”服务模式。街道社区推动建立“红心物业”或物业党建联盟，通过物业企业党建引领，采取“有偿低价”购买服务等方式，委托物业

企业或专业化服务企业提供小区、楼栋、单元等卫生保洁、门卫保安、绿化美化、设施设备维护、疏通下水、水暖家电维修、开锁换锁、家政服务等“点单式”服务，以低于市场价格向业主收取相应费用。

（三）第三方服务模式。街道社区充分发挥楼栋长、单元长、“五老人员”（老党员、老干部、老教师、老军人、老模范）、志愿者、热心群众等第三方力量，采取发放相关聘用证书、给予相应物质或积分兑换超市商品奖励等方式，鼓励提供物业服务，构建社区统筹管理、网格长负责、楼栋长协助、居民带头参与的物业服务机制。支持和鼓励机关企事业单位和国有企业在职党员干部在居住社区发挥作用，积极参与物业管理活动。

（四）公益岗服务模式。街道社区聘用生活困难家庭人员从事日常保洁、绿化、维护维修等物业服务，允许其以“工”抵顶物业费。也可由街道、社区整合公益岗人员，成立物业服务站，为无物业小区提供卫生保洁、道路清扫等基础物业服务。

（五）实施旧改接管服务模式。实施老旧小区改造前，将改造计划与选聘物业服务模式、收费标准同步征求意见，业主同意实施物业管理并缴纳物业费的，优先列入改造计划，同步补缴住宅专项维修资金不足部分；改造过程中，物业企业要全程参与，改造结束后，即时提供物业服务，巩固改造成果。也可按照“谁改造、谁负责”原则，统筹老旧小区改造与物业服务一体化管理，由老旧小区改造中标单位承接改造后的物业管理。

（六）国有专业化服务模式。鼓励有条件的城市组建国有物业公司，采取“先尝后买”方式，提供准公益物业服务，即国有物业公司在小区物业区域显著位置公示物业服务项目和价格，可先期免费提供1个月的物业服务，再试运行提供3至6个月标准服务，取得业主认可后，签订物业服务合同，提供基本专业化物业服务。也可区分不同的服务标准和项目，收取不同的费用，增强居民花钱购买服务意识。

（七）业主自治模式。街道社区组织成立业主大会，选举产生业主委员会或者组建物业管理委员会，聘请电梯或消防等专业化服务企业、劳务人员、业主等对设施设备进行维修、养护和管理以及提供卫生保洁、楼道清扫、门卫保安等物业服务。采取按户或面积确定收费标准，按月、季、半年或年度灵活缴费方式，购买物业服务或自行用于物业服务开支。共有部分的设施设备维修等费用由全体业主共同承担。有条件的业主也可组建物业公司，对本小区提供专业化物业服务。

各地可结合实际，采取多种组合模式实施物业管理。

四、多方筹集资金

（一）公共部位收益。经过业主同意，将小区内的电梯、车库入口、公共建筑外墙等公共部位的广告发布权，自动售水机和蜂巢、驿站等快递物流存储设施的场地租赁权等委托物业企业管理，所得收益弥补物业费缺口。

(二) 共有房屋经营收益。经过业主同意，充分发挥无物业小区大多在老城区、人口密集的特点，有效利用闲置用房等资产，通过租赁经营、委托经营等方式获得收益；在符合国土空间规划要求的前提下，也可依法通过拆除共有部分的违章建筑、危楼或既有房屋改扩建等方式，建设经营用房，从事经营活动，所得收益补足物业费不足。

(三) 停车位经营收益。经业主同意，依据规划相关标准，科学规划无物业小区原有道路、绿化等空间，充分利用园区道路、小微或边角地块，合理设置停车泊位；有条件的可以引入社会资本投入，建造立体停车设施，增加停车空间，有关车位的经营收益，可用于补充物业费。

(四) 商业促销经营收益。经业主同意，允许服装、百货、电信等商家在小区内开展适度的商业促销活动，促销活动的进场费等收益可用于补充物业费。

(五) 业主缴纳物业费。增强业主购买服务意识，以物业服务需求为导向，合理确定物业服务内容清单及价格，确保物业服务质价相符。发挥正向舆论作用，引导业主依法缴费，提高物业费收缴率。

(六) 督促补缴物业费。对于无正当理由不缴费的业主，属于机关事业单位、国有企业在职党员、干部等公职人员的，由所在单位约谈告诫，树立带头缴纳物业费意识；其他人员由所在街道、社区、楼栋长、单元长或同楼业主劝导缴费，并在小区公示物业费收缴情况，督促缴费；对仍拒绝缴费的，可通过依法催收、法院仲裁等方式进行清收。

(七) 政策资金支持。对承接无物业小区且群众满意度高的物业企业给予政策支持，在物业服务项目招投标、承揽政府有关政务服务和公共服务项目、企业评先评优时优先考虑。鼓励有条件的城市整合党群服务经费、园林修剪经费、市容整治经费、清雪经费等，对无物业小区的物业服务给予一定资金补助。

(八) 物维资金补充。对于未缴纳物业维修资金的业主，按照“一事一议”的原则，以单元或栋为单位，由涉及的业主分摊相关维修费用，用于保修期满后的共用部位、共用设施的维修、更新和改造。

各地可结合实际，采取多种组合方式筹集资金。

五、常态防疫防控

(一) 及时清运垃圾。社区代管无物业小区，由街道、社区组织环卫、第三方、志愿者等组织垃圾清运，做到生活垃圾日产日清。有关涉疫生活垃圾的处置按照疫情防控有关规定执行。已实施专业化管理住宅小区，物业企业要按照约定做好住宅小区生活垃圾收集、清运工作。

(二) 坚持日常消毒。社区代管无物业小区，由街道、社区组织人员做好小区电梯、楼道、垃圾桶等重点公共区域日常消毒工作，保障防疫物资和器材供应。有关终末消毒按照环保等部门规定执行。实施专业化管理住宅小区，物业服务企业按照要求对住宅小区电梯、楼道、垃圾桶等重点公共区域进行日常消毒。

(三) 科学设置暂存区。在住宅小区出入口位置，因地制宜、按需设置快递、外卖以及其他生活物资暂存区，暂存区要有防雨防晒设施，实施“无接触”式配送。

(四) 加强巡查检查。社区代管无物业小区的供水、供电、供热、供气等公共区域设施设备由相关专业经营单位负责日常巡查检查、维护管理。实施专业化管理住宅小区，物业服务企业要按照合同约定对实施专业化管理的住宅小区加强日常巡查，对公共区域设施设备进行检查维护。

六、强化应急处置

(一) 应对小区管控。按照属地疫情防控指挥部对风险区域的管控要求，区分严格管控人员活动、车辆出入，开展环境消毒，配合社区组织核酸检测和密接人员排查。

(二) 应对生活保供。住宅小区实行封控管理的，街道社区要组织物业服务企业等做好人民群众正常生活必须品的供应保障工作，做到封闭管理、送货上门，确保高风险区足不出户。

(三) 应对就医保障。切实保障老人、儿童、孕产妇、透析人员、危重症病患等特殊群体急需就医出入小区服务，由社区防控办公室协调安排，实行专人专车，全程做好个人防护，落实闭环管理，坚决防止发生次生问题。

(四) 应对人员减员。发生因疫情导致物业从业人员减员时，街道社区要立即组织党员、志愿者、下沉干部等第三方面力量，及时补充人员，确保住宅小区物业服务正常运转。

(五) 应对物资短缺。出现防疫物资短缺时，物资保障部门要统筹做好住宅小区的防疫物资和器材供应发放工作，做到精准拨付、应保尽保。

无物业开放式小区可采取随时加装围栏等硬隔离设施实施临时性封闭管理。

七、加强行业监管

(一) 建立联席会议机制。建立街道社区和城市规划、公安、城管执法、市场监管、消防救援等相关职能部门及水电气热等专业经营单位组成的物业联席会议制度。由街道负责召集有关单位每季度至少召开一次联席会议，通报街道辖区内的物业管理及市政设施安全隐患情况，统筹研究解决相关事宜。

(二) 开展部门联合整治。建立执法部门常态化巡查机制和联动机制，制定城管执法、自然资源、公安、市场监管、消防救援等部门联合整治进小区工作方案，开展联合整治进小区，查处无物业小区违章建筑、违法建设、违规占用和堵塞消防通道等行为，杜绝小区消防安全等隐患，形成长效工作机制。

(三) 及时处置投诉举报。采取设立民生投诉举报电话、物业管理平台设置投诉专栏等方式，多渠道受理物业投诉举报事项，建立投诉台账、实行销号管理，及时向投诉人反馈处理结果，全力化解矛盾纠纷。有条件的可在物业企业、业主委员会办公室设立投诉点，及时处置业主反映事项。建立物业企业“红黑榜”，对群众反映强烈，存在违法违规行为、不履行物业合同约定的物业企业，要依法依规处理。

(四) 建强配齐管理队伍。积极配备街道社区物业专职人员，给予编制职数倾斜，力量薄弱的城市设置专职专岗，无法设置专职的要固定物业专管人员，加强专业培训，提高物业管理人员应急能力和业务素质水平。

八、组织保障

(一) 加强组织领导。各地要切实加强组织领导、提高政治站位，充分认清加强无物业小区管理是统筹疫情防控和社会经济发展、巩固疫情防控阶段性成果的有效手段。要成立工作专班，制定具体实施方案，明确时间表、路线图、责任人，全力推进无物业小区向专业化管理和业主自治过渡，提高专业化物业服务水平。

(二) 形成工作合力。各地负责统筹推进无物业小区管理工作，街道社区具体负责实施无物业小区向专业化管理过渡工作。物业行政主管部门负责指导街道社区做好物业管理工作，城管执法、自然资源、公安、市场监管、消防救援等部门根据各自职责，做好联合整治进小区工作，其他部门要依照自身职责做好相关工作。

(三) 发挥示范作用。各地要打造一批无物业小区管理先进典型，形成可复制、可推广的经验做法，发挥示范引领作用。要充分发挥“三长”、志愿者，小区能人、党员、退休干部、机关干部等人员正向带头作用，引导广大群众对无物业小区管理工作的理解。要利用广播电视、报纸、微信公众号等全媒体手段，积极开展广泛宣传，营造良好的社会支持、群众积极参与的浓厚氛围。