

区住建字〔2020〕35号

关于印发宿州市埇桥区物业服务企业管理 暂行办法（试行）的通知

各街道办事处，各物业服务企业：

《宿州市埇桥区物业服务企业管理暂行办法（试行）》已经区政府常务会议研究通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

宿州市埇桥区住房和城乡建设局

宿州市埇桥区发展和改革委员会

2020年4月21日

宿州市埇桥区物业服务企业管理暂行办法

（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强物业服务企业的监督管理，促进物业服务企业持续健康发展，根据《安徽省物业管理条例》《宿州市住宅小区管理办法》《宿州市物业管理办法》《宿州市物业服务企业信用管理暂行办法》，结合我区实际，制定本暂行办法。

第二条 本暂行办法适用于埇桥区范围内从事经营活动的物业服务企业。

第三条 区住房和城乡建设局是全区物业管理行政主管部门，区物业管理服务中心是区物业管理实施机构，负责指导监督前期物业服务企业招投标、项目承接查验、物业管理活动、从业人员日常监督管理等具体工作，查处物业违法行为。

街道办事处具体负责物业服务企业的日常监督管理。

社区居委会协助街道办事处做好与物业管理有关工作。

第二章 市场准入

第四条 招投标管理。区物业管理主管部门加强对新建物业服务项目前期物业招投标进行监管。

建设单位应当在销售物业前通过政府公共资源交易平台或者其他方式公开招投标的方式，选聘物业服务企业实施前期物业管理。

投标人少于三个或者建筑面积五万平方米以下的住宅物业、建筑面积二万平方米以下的非住宅物业，经区物业管理主管部门批准，可以采用协议方式选聘物业服务企业。

第三章 备案与承诺

第五条 信息共享。物业服务企业在区市场监督管理部门注册登记后，推送至“两随机一公开”信息平台，加强部门信息共享。

第六条 企业备案。物业服务企业应当自物业交接后三十日内，向区物业管理服务中心办理备案手续。

第七条 合同备案。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起三十日内，将物业服务合同报送区物业管理服务中心、街道办事处备案。

第八条 告知承诺管理。区物业管理服务中心在备案时以书面方式告知物业服务企业履行法定义务、遵守行业规范、依照物业服务合同履行义务，并承担相应的法律责任及后果。

第四章 监督与管理

第九条 信用管理。区物业管理服务中心负责本行政区域内

物业服务企业信用管理工作。建立本地区物业服务企业信用档案，准确采集物业服务企业的基本信息（注册信息、业绩信息）、守信行为、失信行为、业主满意度、考核结果等信息，记入信用档案，并按照规定进行信息公开，会同有关部门开展守信联合激励、失信联合惩戒。

第十条 物业不良行为监督管理。对纳入失信黑名单、不配合物业管理主管部门工作、业主投诉多的物业服务企业，增加检查频次，纳入重点监管。纳入失信黑名单的物业服务企业在发布有效期（一年）内纠正其失信行为后，向区物业管理服务中心提出书面申请，经查证属实的，将作撤出处理，并及时公示。

第十一条 价格监督管理。区物业管理服务中心、区市场监管、区发展改革等部门加强对物业服务企业收费项目、标准的监督，引导和规范物业服务企业合理定价，适时采取约谈、告诫、公布经营成本等方式，督促物业服务企业规范价格行为。会同有关部门开展物业服务等级评定，检查评定结果计入信用记录。

第十二条 公开公示管理。物业服务企业应当按照国家和省有关规定公布物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准等情况。业主委员会应当对所公布的内容进行监督核查，并将核查报告在本物业管理区域内显著位置公布。

第十三条 退出制度管理。对管理不规范、服务水平低、业主不满意的物业企业，街道（社区）动员召开业主大会，依法依规予以清退。同时区物业管理主管部门、街道办事处要加强对解聘、选聘物业服务企业工作的指导，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。

第五章 奖励与罚则

第十四条 物业管理主管部门定期对物业服务质量进行考核，年度综合考核排名靠前的物业服务企业，依据相关规定予以信用加分、项目承接等政策扶持奖励。

第十五条 对企业信用良好、纳入守信红名单的物业服务企业，在日常检查、专项检查中减少检查频次；开展表彰活动时，优先列入表彰候选名单，同时推荐给各级公共资源交易机构和相应财政行政管理部门。

第十六条 纳入失信“黑名单”的物业服务企业，在发布有效期内未纠正其失信行为且未提出退出“黑名单”申请的，由街道指导社区、小区业委会依法依规清退该物业服务企业；三年内不得参与全区范围内的小区物业管理公开招投标；同时告知相关行政部门及机构，建议取消企业及法定代表人、项目负责人参加评先评优资格。

第十七条 物业服务企业在承接新建住宅小区物业服务前，

对住宅小区共用部位、共用设施设备进行查验，对发现的问题未及时书面告知建设单位、未报告住宅小区行政主管部门的，由住宅小区行政主管部门责令限期改正，逾期未改正的处二千元以上五千元以下罚款。

第十八条 物业服务企业未履行相应职责和物业合同约定义务的，纳入不良记录；发生三次以上或者受到相关行政处罚的，依法纳入企业信用记录，并向社会公示；给他人造成损失的，依法承担相应责任。

第十九条 物业服务企业未按照国家 and 省有关规定公布物业服务内容、服务标准、收费项目、收费标准或者公布失实的，由区价格部门责令限期改正并依法处罚。

第二十条 对住宅小区内发生的违法违规行爲，物业服务企业不及时制止并未向有关单位报告，由住宅小区行政主管部门处二千元以上五千元以下罚款。

第二十一条 物业服务合同解除或者终止后，物业服务企业未按照法律、法规规定和合同规定向业主委员会移交相关材料的，且未按期退出或者擅自撤离的，由物业管理行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以五万元以上十万元以下的罚款。

第二十二条 被解聘的物业服务企业拒不退出小区的，街道

办事处责令其限期退出，发生治安事件的，公安机关及时处理；业主委员会或业主可以依法提起诉讼或申请仲裁。

第二十三条 对质价不符、违反价格法律、法规和规定的行为，由价格主管部门依照相关法律法规予以处罚；对服务未达到申报等级标准的，由区物业管理行政主管部门降低其物业服务等级、区发展改革部门降低其收费标准。

第二十四条 物业管理行政主管部门、街道办事处和其他有关部门及其工作人员有下列情形之一的，由有关行政机关责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分：

- （一）违法干预业主依法成立业主大会和业主委员会的；
- （二）未按照规定筹备、组织召开业主大会会议的；
- （三）违法实施物业管理行政许可的；
- （四）违反物业管理投诉处理规定的；
- （五）发现违法行为或者接到违法行为报告不及时作出处理的；
- （六）有滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守等其他行为的。

第六章 附则

第二十五条 本暂行办法由区物业管理服务中心负责解释。

第二十六条 本暂行办法自发布之日起施行。

宿州市埇桥区住房和城乡建设局办公室

2020年4月23日印发
