

文号: 淄政办发〔2011〕65

号

各区县人民政府，高新区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

《淄博市中心城区老旧小区简易物业管理办法》已经市政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

政府办公厅

月二十七日

淄博市人民

二〇一一年六

淄博市中心城区老旧小区简易物业管理办法

第一章 总则

第一条 为了加强我市中心城区老旧小区的物业管理工作，切实改善人民群众的居住环境，促进和谐社区建设，提升城市形象，根据《山东省物业管理条例》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称老旧小区，是指已建成交付使用，但配套设施不齐全、环境质量较差的旧住宅区。

本办法所称简易物业管理，是指不具备实施专业物业管理条件的无人管理的老旧小区，由各街道办事处成立“两站一中心”，并由街道办事处物业服务中心负责对老旧小区实行以公共秩序维护、卫生保洁、绿化养护为主要内容的物业管理活动。

本办法所称“两站一中心”，是指街道办事处物业管理投诉调解站、街道办事处物业应急维修服务站和街道办事处物业服务中心。

第三条 本办法适用于本市中心城区无人管理的老旧小区物业的管理、使用、维护、服务及监督管理活动。

第四条 老旧小区物业管理坚持以人为本，坚持“区政府负责、部门协调、街道办事处组织和社区居委会落实”的原则，实行“条块结合，以块为主，统一管理”的管理体制。

老旧小区物业管理优先选择由业主大会选聘物业服务企业实施专业化、市场化的物业管理方式，业主大会成立前或者业主大会成立后没有选聘物业服务企业的，由街道办事处物业服务中心实施简易物业管理。

第五条市房管部门负责全市老旧小区物业管理活动的协调指导和督查落实工作。区房管部门具体负责本行政区域内老旧小区物业管理活动的指导落实和监督检查工作。

张店区政府、高新区管委会对本行政区域内老旧小区物业管理工作负总责。

各街道办事处负责辖区内老旧小区的物业管理工作，包括组建街道办事处“两站一中心”，开展老旧小区物业管理；组织指导业主大会成立和业主委员会换届工作，监督其依法履行职责；调解处理物业管理纠纷；召集物业管理联席会议，解决物业管理区域内发生的突发事件以及其他需要协调的物业管理事项等。

各社区居民委员会负责具体落实街道办事处交办的与物业管理有关的工作。

各职能部门按照各自职责，做好与老旧小区物业管理有关的工作：

规划部门负责老旧小区新建物业服务用房等公共配套建筑的规划审批工作；

公安部门负责老旧小区的治安秩序管理工作；

财政部门负责相关资金的拨付及投资评审工作；

城管执法部门负责老旧小区内乱搭乱建的查处工作；

物价部门负责老旧小区简易物业服务收费的管理工作；

工商部门负责老旧小区内市场规范管理工作；

体育部门负责老旧小区内健身设施的配置和维护工作；

其他相关部门依照各自职责，做好与老旧小区物业管理有关的工作。

第二章简易物业管理的组织实施

第六条老旧小区物业管理区域的划分，由街道办事处会同区房管部门，根据小区建设用地规划许可证确定的红线图，并考虑建筑物规模、共用设施设备、社区建设等因素确定。

第七条简易物业管理由街道办事处成立“两站一中心”组织实施。

（一）街道办事处物业管理投诉调解站负责受理并调解物业管理活动中的各类矛盾和纠纷，将矛盾化解、解决在基层，促进社区和谐。

（二）街道办事处物业应急维修服务站负责为辖区内实行简易物业管理的业主提供房屋排险、下水管道堵塞及水电故障排除等有偿应急维修服务。

街道办事处物业应急维修服务站应配备专业人员和抢修设备，建立起与各专业维修公司的联系网络，有效解决群众应急维修问题。

（三）街道办事处物业服务中心负责对辖区内无人管理的老旧小区实施以公共秩序维护、卫生保洁、绿化养护为主要内容的简易物业管理。

房管部门负责对物业服务中心管理人员进行培训，提高管理人员的专业知识和业务技能。

第八条街道办事处物业服务中心管理的老旧小区，应配置物业服务用房，为实施小区物业管理提供基本条件。物业服务用房可由政府直接投资建设、购买或租赁。

第九条街道办事处物业服务中心应搜集整理物业管理必需的资料，有关单位和个人应予以协助配合。物业管理资料应按小区分类管理，妥善保管，方便利用。资料包括：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图、分户验收等竣工验收资料；

（二）设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料；

（三）物业质量保修文件和物业使用说明文件；

（四）业主名册；

(五)物业管理必需的其他资料。

街道办事处物业服务中心对老旧小区实施简易物业管理期间资料,按有关档案管理规定进行管理。

第十条简易物业管理服务内容和标准实行动态管理,由房管部门根据经济社会发展情况制定,定期向社会公布。服务内容应包括公共秩序维护、卫生保洁、绿化养护等基础性服务。

街道办事处物业服务中心提供的服务内容和标准应达到规定标准,服务内容和标准应在小区内显著位置向业主公示。

第十一条老旧小区物业管理应当建立健全各项管理制度、各岗位工作标准,并制定具体的落实措施和考核办法。

第十二条街道办事处应当按照职责加强对老旧小区业主大会成立的组织、指导工作,监督业主大会和业主委员会依法履行职责,不断提高业主大会成立率,不断提升业主自治管理水平。

第十三条老旧小区未成立业主大会的,街道办事处物业服务中心实施简易物业管理前,应会同社区居委会参照国家示范文本制定小区管理规约,对物业的使用维护管理、业主共同利益、业主的权利义务、物业服务费用的收交方式、违反管理规约应当承担的责任等事项依法作出约定。管理规约不得侵害业主的合法权益。

街道办事处物业服务中心应将管理规约向业主公示,业主应对遵守管理规约作出书面承诺。

第十四条业主或者物业使用人应当遵守有关法律、法规和管理规约的规定,不得有下列行为:

- (一)损坏房屋承重结构等违反房屋装饰装修规定的行为;
- (二)违章搭建建筑物和构筑物、私开门窗等违反规划规定的行为;
- (三)侵占、损坏楼道、绿地等物业共用部位、共用设施设备违反物业管理规定的行为;
- (四)擅自改变房屋用途等违反房屋管理规定的行为;
- (五)随意倾倒垃圾、杂物等违反市容环境卫生规定的行为;
- (六)堆放易燃、易爆、剧毒、放射性物品,排放有毒、有害物质或者超过规定标准的噪声等违反环境保护规定的行为;
- (七)占用消防通道等违反消防管理规定的行为;
- (八)赌博、利用迷信活动危害社会、饲养动物干扰他人正常生活等违反治安管理规定的行为;
- (九)法律、法规和管理规约禁止的其他行为。

街道办事处物业服务中心、业主委员会发现有前款规定行为的,应当予以劝阻、制止,并报告有关部门及时处理。

第十五条老旧小区内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、宽带数据传输等专业经营设施设备,由街道办事处组织,按照有关规定移交给专业经营单位,专业经营单位应当接受。各专业经营单位应在业主委员会、街道办事处物业服务中心或社区居委会的协助下,分别与最终用户签订服务合同。

专业经营单位应当承担专业经营设施设备分户计量装置(含)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。

专业经营设施设备的维护、保养等费用,不得从专项维修资金中列支。

专业经营单位对专业经营设施设备进行维修、养护、更新时,业主应当予以

配合。

第十六条实行老旧小区物业管理联席会议制度。

物业管理联席会议由街道办事处负责召集，由社区居民委员会、公安派出所、物业服务中心、业主委员会或者业主代表、专业经营单位和城管执法、物业管理等部门参加。

联席会议主要协调下列事项：

- (一)业主委员会和有关部门不依法履行职责的情况；
- (二)物业服务中心在履行职责过程中出现的突出问题；
- (三)物业管理区域内发生的突发事件；
- (四)物业管理与社区管理的衔接和配合；
- (五)需要协调的其他物业管理事项。

第三章简易物业管理费用及政府补贴政策

第十七条简易物业管理费用实行多方筹集，包括政府补贴、业主交费等途径。

需由业主交纳的物业服务收费标准实行动态管理，由物价部门根据简易物业服务内容、服务标准、物价指数变动情况、城镇居民人均可支配收入等情况制定，定期向社会公布。

街道办事处物业服务中心为业主或者物业使用人提供政府规定服务内容以外的专项服务的，其收费标准由双方约定。

第十八条实施简易物业管理小区中的低保户、特困户，可根据政府有关规定向物业服务中心申请物业服务费减免，减免部分纳入政府补贴。

第十九条实施简易物业管理的小区，业主应当按时交纳物业服务费，不得以放弃共有权利为由拒绝交纳。物业产权转移时，业主应当结清物业服务费。对拒不交纳物业服务费的业主，由业主委员会或社区居委会督促其交纳，并可以在住宅小区内的显著位置予以公示，必要时，街道物业服务中心可向人民法院提起诉讼。

第二十条专业经营单位应当按照与业主签订的服务合同，向最终用户收取费用。

物业服务中心接受专业经营单位委托代收费用的，不得向业主收取手续费等额外费用，但可以根据约定向专业经营单位收取报酬。

专业经营单位不得强制物业服务中心代收费用，不得因物业服务中心拒绝代收有关费用而停止向最终用户提供服务。

第二十一条简易物业管理费用政府补贴资金纳入市、区财政预算，由市、区财政和街道办事处共同承担。市级财政按补贴资金的一定比例对张店区、高新区进行补助。

第二十二条申请简易物业管理费用补贴须符合以下条件：

- (一)街道办事处注册成立物业服务中心；
- (二)街道办事处物业服务中心在辖区老旧小区内开展简易物业管理工作；
- (三)物业服务内容和标准达到政府规定的要求。

第二十三条简易物业管理费用补贴的申请和拨付按以下程序办理：

(一)申请和受理。符合本办法规定条件的，街道办事处物业服务中心向区财政部门 and 房管部门提出补贴申请，资金核算以小区为单位，材料齐全的，区财政部门 and 房管部门应予以受理。

(二)审核和补贴。区财政部门会同房管部门在 10 日内进行材料审查和实地勘察，情况属实的，由区财政部门将补贴资金拨付街道办事处物业服务中心。

街道办事处物业服务中心要将补贴资金专项用于小区物业管理，不得挪作他用。

（三）市财政对中心城区补助。区财政部门会同房管部门根据本区老旧小区简易物业管理费用补贴资金实际发生数，向市财政部门 and 房管部门提出补助申请，由市财政部门会同房管部门核实后，按比例拨付。

第四章老旧小区改造整治

第二十四条区政府应当采取措施对老旧小区进行改造整治，并将改造整治规划和年度计划向社会公布。

老旧小区内的道路、照明、绿地及社区服务、文化体育、安全防范、物业服务用房等配套建筑及设施设备改造建设资金，由政府承担；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设施设备改造应当达到分户计量、分户控制条件，其建设支出由相关专业经营单位承担；业主专有部分的设施设备改造支出，由业主承担。

第二十五条老旧小区改造整治中，经有利害关系的业主同意，在规划许可的情况下，可以按照有关规定建设物业服务用房和一定比例的经营性用房。经营性用房可用于出租经营，经营收益作为小区物业管理费用的补充资金。

第五章监督管理

第二十六条区政府应加强对老旧小区实施物业管理工作的组织领导，强化监督检查，将这项工作列入年度政绩考核抓好落实。

第二十七条街道物业服务中心应当建立物业管理费用筹集情况和使用情况账目，并接受小区业主委员会和政府有关部门的监督。

第二十八条街道办事处物业服务中心违反规定，擅自扩大收费范围、提高收费标准、重复收费的，业主委员会或者业主有权拒绝并进行举报，由物价部门责令限期改正，按有关规定处罚。

第二十九条违反本办法规定，专业经营单位无正当理由拒绝、拖延接收专业经营设施设备的，由政府责令限期改正。影响业主正常生活或者造成人身、财产损害的，专业经营单位应当承担相应的赔偿责任。

第三十条业主或者物业使用人违反本办法第十四条规定的，由房管部门或者其他有关部门依法予以处罚，给其他业主造成损失的，应当依法承担民事责任。

第三十一条业主大会、业主委员会作出的决定违反法律、法规的，街道办事处或者房管部门应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

第三十二条房管部门、街道办事处和其他有关部门的工作人员在物业管理工作中，有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章附则

第三十三条镇辖区内的老旧小区实施物业管理参照本办法执行。

第三十四条张店区、高新区可根据本办法制定实施细则。

第三十五条其他区县老旧小区实施简易物业管理可参照本办法执行。

第三十六条本办法自发布之日起执行。