

# 永泰县人民政府办公室

樟政办规〔2022〕2号

---

## 永泰县人民政府办公室印发关于 进一步规范提升永泰县物业管理工作实施方案的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《关于进一步规范提升永泰县物业管理工作的实施方案》已经县十八届人民政府2022年第1次常务会议研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

永泰县人民政府办公室

2022年2月18日

# 关于进一步规范提升 永泰县物业管理工作的实施方案

根据《民法典》《福建省物业管理条例》《福州市物业管理若干规定》《福州市关于进一步规范提升物业管理工作的实施方案》（榕政办〔2019〕136号）等有关规定，结合永泰实际，制定本实施方案。

## 一、开展物业企业星级评价

**（一）评价主体及评价对象。**根据福州市住宅小区物业企业星级评价办法，由县住建局、乡镇、村居分别负责对全县住宅小区（含非住宅）物业服务企业（含有事实服务的物业企业）进行服务质量星级评价。

**（二）评价分数。**按百分制计，以乡镇、村居评价结果为主，其中，乡镇评分权重35%、村居评分权重35%，县住建局评分权重30%。

**（三）评价标准。**具体分为基本要求、公共秩序、房屋管理及维护、共用设施设备维修养护、保洁服务及绿化养护管理等五个方面，涉及35个细项（附件1）。

## （四）评价方式

1. 乡镇、村居评价。采取月考评方式，每月底对物业服务企

业服务质量进行考评，得出每月评价分。全年评价结果由每个月评价分平均后得出。

**2. 县住建局评价。**采取季度随机抽查方式，每季度对抽查到的物业企业进行评价，当年度所有小区抽查全覆盖。同时，结合投诉处理不及时、发现问题限期未整改等情况，作相应扣分。其中，“投诉处理不及时”以 12345 满意度和乡镇、村居反馈为准，“发现问题限期未整改”以限期整改单整改落实情况为准。

**(五) 评价结果应用。**鼓励县内住宅小区选聘物业企业时优先选择三星级及以上的物业服务企业，对二星级及以下的物业企业，引导小区业主委员会或村居委员会召开业主大会重新选聘物业企业。二星级及以下物业服务企业纳入县住建局、乡镇重点监管对象，县住建局、县发改局依法依规对物业企业给予信用扣分、纳入企业信用评价体系。物业服务期间无法消除小区安全隐患的，或连续三年星级评价低于二星级（含）的物业服务企业，纳入我县物业企业“黑名单”，不得新承接县内小区的物业服务，合同期满后由村居或业委会组织业主大会重新选聘物业公司，不得续聘。

## 二、有效发挥业主委员会作用

**(一) 申请条件。**已交付的专有部分面积超过建筑物总面积 50%的，或首套物业出售并交付满两年的，可向当地乡镇申请成立业主大会、业主委员会。

**(二) 筹备组组成。**由业主代表、建设单位代表、乡镇政府代表、村居委员会代表组成，5 人以上单数。其中业主代表由乡镇确定，筹备组中的业主代表作为委员候选人的比例原则上不得超过业主代表总数的 50%；乡镇政府代表由乡镇分管领导或物业

站负责人担任；村居委员会代表由村居主任或书记担任。

### **（三）选择业主代表**

1. **满足条件。**（1）应是小区业主；（2）具有完全民事行为能力；（3）原则上不超过 75 周岁；（4）遵纪守法，按规定缴纳住宅专项维修资金、物业费、水电公摊费等，无不良信用记录；（5）热心公益事业，责任心强，不存在违法违规装修、搭建、改变物业使用功能以及违法违规占用公共设施、设备、场地等行为；（6）业主本人、配偶及其近亲属未在为本区域服务的物业企业任职。

2. **审核确定。**由乡镇负责审核确定，如符合条件的人数较多，由乡镇按优先条件、分布情况等确定。筹备组中的业主代表作为业主委员会委员候选人的，原则上比例不超过筹备组中业主代表人数的 50%。

**（四）选择委员候选人。**应符合上述业主代表具备的条件，由筹备组负责，审核把关候选人条件，符合条件的纳入候选人名单。优先选择中共党员、人大代表、政协委员、村居工作人员、国家机关、企事业退休干部等身份的业主及文化程度较高、居住时间较长的业主。其中，村居主任或书记为小区业主的，应参选业主委员会委员候选人。

**（五）票决有关要求。**应当由专有部分面积占三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

**（六）委员权利。**业主委员会委员是业主自治的公益性岗位，鼓励委员提供志愿服务。有条件的，经业主大会决定，可领取工

作补贴。

### **(七) 业主委员会职责**

1. 监督物业服务企业服务，督促物业服务企业按时公布水电公摊、公共部位收益等收支情况。

2. 定期或依具体情况召开业主大会，研究修订业主大会议事规则、选聘和解聘物业服务企业、选举或更换委员、使用和筹集维修资金、改建或重建建筑物、改变公共部分用途等需经业主大会研究表决的事项。

3. 任职小区的物业服务企业星级评价连续三年低于二星级（含）的，应于合同期满前2个月组织业主大会，研究重新选聘物业服务企业的事项，不得续聘原物业公司。

4. 根据业主大会的授权，同物业服务企业签订物业服务合同，受委托签订小区公共部位的承包、租赁、经营等合同，公共部位的合同期限、金额等要件应经专有部分面积占三分之二以上的业主且人数占比三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积四分之三以上的业主且参与表决人数四分之三以上的业主同意。

5. 任期届满或委员资格终止，未选举产生新一届业主委员会的，在30日内应将所有档案资料、印章移交给村居委会，并在乡镇人民政府监督下，做好业主共同财产清算工作。

6. 任期届满前3个月，应聘请专门机构对其任职期间小区的公共收支情况进行审计。

### **(八) 指导监督**

1. **业委会备案。**按照住建部《业主大会和业主委员会指导规

则》第 33 条规定的时间和材料向物业所在地乡镇备案，材料齐全的，乡镇应当场出具备案证明，并抄报县住建局。备案材料不齐全的，乡镇不予备案，并应一次性书面告知须补齐的材料。

**2. 接受乡镇、村居的指导监督。**(1) 因客观原因未能选举产生业主委员会或者业主委员会委员人数不足总数的二分之一的，新一届业主委员会产生之前，可以由物业所在地乡镇代行业主委员会职责。(2) 业委会未按规定时间召开业主大会或组织换届的，由乡镇责令限期整改；如逾期仍未召开的，由乡镇、村居组织业主大会或换届选举。换届选举期间，由村居代行业主委员会职责。

(3) 业主委员会不能正常履行小区《业委会指导规约》或《业主大会指导规约》、无法定期组织召开业主委员会会议、不能正常开展工作的，由乡镇、村居组织召开业主大会临时会议，对业主委员会进行改选、换届，选举产生新的业委会，换届选举期间，由村居代行业主委员会职责。(4) 业主大会、业委会的决定有违反法律规定的，乡镇应责令其限期改正，逾期仍不改正的，乡镇应当撤销业主大会、业委会的决定，并在物业管理区域内公告。(5) 业委会成员侵害业主利益、侵占公共收益、涉嫌贪污受贿等情节恶劣的，乡镇应当提请相关部门调查取证、依法处理。

### **三、规范使用住宅专项维修金**

**(一) 维修项目费用审核。**2 万元以上（含 2 万元）的维修工程，申请人应编制维修工程预算，并经有资质的造价咨询公司进行决算审核（10 万元以上应增加预算审核），造价咨询公司从县财审中心提供的造价咨询服务供应商队伍中以摇号的方式选取，摇号过程由村居委员会进行监督。

**(二) 规范委托施工单位。** 申请金额在 5 万元-20 万元（含 5 万元）之间的项目，申请人应委托有资质的招标代理机构采取邀标或公开招标的方式选择施工单位。申请金额在 20 万元以上（含 20 万元）的项目，应委托有资质的招投标代理机构通过公开招标的方式选聘施工单位。因抗险救灾需要紧急使用维修资金的，申请人选聘施工单位的方式，按有关法律法规执行。

**(三) 规范委托监理单位。** 申请金额在 20 万元以上（含 20 万元）的项目，申请人应聘请专业的工程监理单位监督施工。申请人提交的监理材料应包括监理合同、监理验收意见等。

#### **(四) 强化住宅专项维修金使用事前、事中、事后监管。**

1. 乡镇、村居、住建局在申请人准备申请使用住宅专项维修金前，应及时在小区各楼道等公共区域以及采取电话、短信等方式广泛公告，提醒业主发挥监督作用。

2. 申请人在摇号选择造价咨询公司时，乡镇、村居应派人现场监督。

3. 在维修工程决算时，村居、乡镇、住建局应认真审核申报材料，保证住宅专项维修金使用合法合规。

#### **(五) 维修工程申请类别**

1. **紧急情况申请使用。** 发生紧急情况，可紧急申请使用住宅专项维修金，组织专业人员和不少于 5 名受益业主进行现场勘验后提出申请。紧急情况具体有：（1）共有用房以及共用部位屋顶、外墙出现严重渗漏；（2）电梯出现安全隐患或者出现故障无法正常运行；（3）高层住宅水泵等二次供水设施出现故障，不能正常供水；（4）建筑立面瓷砖等外墙装饰层发生脱落或者存在脱落危

险；(5) 共用给排水、供用电设施设备不能正常使用，依照法律、法规由供水供电企业负责维护的除外；(6) 消防、安防等建筑智能化系统出现故障，不能正常使用；(7) 因台风、洪水等自然原因造成物业共用部位、共用设施设备损坏；(8) 根据公安、消防、人民防空、气象、特种设备、物业管理等主管部门限期整改要求，需对物业共用部位、共用设施设备进行维修、更新、改造；(9) 物业共用部位、共用设施设备存在其他安全隐患，需对物业共用部位、共用设施设备进行定期检测、检验、维修、更新、改造；(10) 其他危及房屋使用安全或者公共安全的紧急情况。

2. 一般情况申请使用。除了紧急使用情况外，需申请使用住宅专项维修金的，应经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主参与表决，并经参与表决专有部分面积过半数的业主且表决人数过半数的业主同意并书面签字。

#### 四、建立物业小区公共收益监管长效机制

**(一) 公共收益范围。**公共收益主要指住宅小区楼道、屋面、电梯、外墙、道闸等广告费；公共场地、公共道路的车辆停放场地使用费；公共场地摆摊、自助售卖机、快递柜等进场费；通信基站等设备占地费；属于全体业主的会所、幼儿园、游泳池(馆)、健身室(馆)、物业服务用房、架空层等公建配套用房或公共场地的租金。

**(二) 定期公示。**由物业服务企业或业主委员会至少每季度在显著位置公示，并通过移动通信、业主微信群等电子信息方式告知全体业主，将公示情况报送属地乡镇，接受业主和乡镇的监



督。公示内容应体现公共收益余额、当季度收入及使用情况（附件2）。

### **（三）监督管理**

1. **收入管理**。物业服务企业在利用物业小区公共部位开展经营性行为前，应征求村居、乡镇意见并备案，物业服务企业或自行经营的业委会应按规定如实公示小区公共收益收支情况。

2. **存放管理**。公共收益收入依法扣除物业服务企业的经营管理费用后（最高不超过30%），前期物业管理期间，未成立业主大会的，可暂存住宅专项维修金专户或村居专户，有物业小区的村居应设立专户存放物业小区公共收益。

3. **支出管理**。前期物业管理期间，未成立业主大会的，由物业服务企业依据物业服务合同有关公共收益支出约定进行相应维修、管养等支出，属地村居进行见证（附件3）。成立业主大会的，由物业服务企业或业委会依据小区管理规约、公共收益交存使用管理规则（附件4）等经业主大会议定的有关公共收益支出约定进行相应支出，由业委会、村居进行见证。未明确约定支出规则的，应经业主大会研究议定规则后实施，或按照“一事一议”原则，依据民法典第二百七十八条研究决定，属地乡镇、村居进行监督。住宅小区出现《福建省物业管理条例》第六十条规定的10种危及房屋使用安全或者公共安全的紧急情况，需要使用公共收益的，按照《福建省住房和城乡建设厅关于紧急情况下使用商品住宅专项维修资金有关事项的通知》（闽建房函〔2019〕39号）执行。

4. **监督管理**。物业专职管理人员应每半月走访一次包片物业小区，核查公共收益存入专户情况，查看现场公共区域经营情况，

核实公示内容真实性，是否存在漏报情况。属地乡镇应每年对小区公共收益收支情况进行检查，业委会到期前三个月应组织审计，必要时可邀请第三方审计机构进行审计。县住建局应每季度组织抽查，抽查物业服务企业、村居、属地乡镇公共收益各项落实情况。属地乡镇、村居在日常检查、审计过程中发现物业服务企业、业委会存在侵占公共收益行为的，报县住建局依法依规处理。县住建局抽查发现线索的，属地乡镇、村居未予上报的，报县效能办督查履职情况。

## 五、建立物业管理联席会议制度

对于物业小区管理中出现的物业企业、业主、业主委员会之间的各类问题，属地乡镇、村居应负起具体调处的责任，发挥村居物管人员日常巡查、调处作用，第一时间介入协调解决问题，将矛盾化解在萌芽状态。需相关部门协调解决的，由乡镇人民政府负责牵头召集县住建局、资源规划局、公安派出所、市场监管局、生态环境局等相关单位代表参会，共同协调解决物业管理中遇到的困难、矛盾。

## 六、明确职责分工

**(一) 县住建局。**1. 拟订我县物业管理相关政策；2. 负责全县物业服务行业信用信息的征集、考核、评价、汇总和核查工作；3. 负责物业管理区域核定和物业服务合同备案，指导和监督前期物业承接查验；4. 负责前期物业管理招投标管理和专项维修基金的监管；5. 开展物业服务星级考评和日常监管检查；6. 建立、维护物业服务和管理电子信息平台；7. 依法查处物业管理活动中的违法违规行为；8. 组织物业管理相关业务培训、配合物管人员考

核工作。

**(二) 各乡(镇)人民政府。** 1. 牵头召集物业管理联席会议，负责调处业主、业主委员会、物业使用人、物业服务企业在物业管理活动中的纠纷，调处 12345、信访件等涉及物业小区管理具体问题；2. 成立村居物业管理工作站，将物业管理纳入村居治理范畴；3. 开展物业服务企业星级考评，积极应用星级考评结果，有效推动县内小区物业服务由三星级及以上物业企业承接物业服务；4. 监督、检查辖区内物业服务企业的日常服务工作和星级考评，协调和监督物业服务企业的交接工作；5. 指导和协助业主大会成立、业主委员会的选举，负责筹建首届业主大会、选举产生业主委员会；6. 指导和监督业主大会、业主委员会开展工作，对不能履行职责的业委会及时组织换届；7. 指导业主委员会的换届工作，并监督做好业主共同财产清算和公共收益收支审计工作；8. 积极引导老旧小区成立业主大会，逐步推行物业管理。

**(三) 村(居)民委员会。** 1. 负责村居物业管理日常工作，组织开展村居物业管理政策法规宣传；2. 及时协调化解物业管理矛盾和纠纷；3. 教育引导居民参与支持物业管理，按时交纳物业服务费；4. 协助乡镇人民政府组织成立业主大会和业主委员会换届选举工作，负责派员参加业主大会筹备组、业主委员会换届筹备组，参与业主大会会议全过程的指导监督，监督业主委员会做好物业管理移交工作；5. 指导监督业主大会、业主委员会依法开展工作；6. 负责派员参加共同财产清算组，做好业主共同财产清算工作；7. 开展物业服务企业星级考评，监督、检查物业服务企业的日常服务工作，督促物业企业落实主体责任。

**(四) 相关部门职责。**县民政局、公安局、法院、应急管理局、市场监管局、生态环境局、发改局、资源规划局及其他县直部门应加强物业管理区域公共秩序、治安、消防、环境卫生、房屋使用、物业服务收费等方面的监督管理。对无正当理由不缴交物业费的业主，相关部门对物业企业依法依规采取小区公示、纳入失信被执行人名单等措施予以配合。

本文件自印发之日起施行，《永泰县物业管理若干规定（试行）》（樟政办〔2019〕21号）同时废止。本文件如与法律法规或省、市规定不符的，从其规定。

- 附件：1. 永泰县物业企业星级评价标准  
2. 小区公共收益收支公示表  
3. 小区公共收益支出备案表  
4. 公共收益交存使用管理规则（范本）