

杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2022〕37号

杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实 《杭州市物业管理条例》的实施意见

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

为更好地贯彻落实新修订的《杭州市物业管理条例》（以下简称《条例》）各项规定，加快提升全市物业管理整体水平，经市政府同意，现提出以下实施意见。

一、总体要求

坚持党对物业管理工作的全面领导，全面、完整、准确落实《条例》规定，协调、均衡、深入推进物业管理及其监督管理各项工作，规范物业管理相关活动，切实维护物业管理相关各方合

法权益，进一步提升“党建引领、政府主导、业主自治、多方参与、协商共建”的工作格局，不断增强群众的获得感、幸福感和满意度。

二、主要任务

（一）进一步落实监督管理责任。

1. 强化统筹协调。加强对物业管理活动的监督管理，逐级建立物业综合管理工作领导小组，完善综合协调、督促检查制度，推动物业管理活动纳入基层治理工作。街道（乡镇）应建立健全党组织领导下的多方联动机制，加强工作统筹，完善相关制度，明确领导分工及承担物业管理活动监督管理工作的机构和人员，并给予必要保障。[责任单位：市住保房管局，各区、县（市）政府]

2. 强化监管合力。市和区、县（市）房产主管部门分级牵头负责物业管理活动的监督管理工作，履行《条例》所明确的各项工作职责。市房产主管部门负责建立、维护全市统一的智慧物业管理服务平台，提高全市域、各层级的监管服务效能，市级相关部门按照各自职能做好物业管理区域内的管理、执法工作，并加强对区、县（市）相关部门的工作指导和督促检查。[责任单位：市住保房管局、市发改委、市建委、市民政局、市公安局、市规划和自然资源局、市市场监管局、市应急管理局、市城管局（市综合执法局）、市生态环境局、市人防办、市消防救援支队]

3. 强化指导监督。街道（乡镇）负责做好物业管理相关活动

的指导监督工作，规范业主大会和业主委员会、物业管理委员会及其成员的履职行为；协助区、县（市）房产主管部门加强对业主委员会、物业服务人的日常监管，并指导其配合社区等开展基层应急工作。社区应加强与辖区内物业管理项目的联系，协助街道（乡镇）做好指导监督工作，巩固深化“党建引领、三方协同”机制。[责任单位：各区、县（市）政府]

（二）进一步夯实物业管理基础。

4. 明确物业管理区域。规划和自然资源、建设等相关主管部门在审查建设工程设计方案时，应就合理确定主要配套设施设备的共用范围征求区、县（市）房产主管部门的意见。建设单位应及时提出划分物业管理区域的申请，并在销售现场显著位置进行公示，在房屋买卖合同中进行明示；分期开发的建设项目为一个物业管理区域的，建设单位应向后一期买受人明示相关情况。没有划分物业管理区域的建成居住区，由市住保房管局制定物业管理区域划分和调整办法。[责任单位：市规划和自然资源局、市建委、市住保房管局，各区、县（市）政府]

5. 配置物业服务用房。建设单位应按规定配置物业服务用房，落实《条例》规定的相关要求；按建设工程规划许可证及附件附图中载明的坐落和面积，在办理房屋不动产首次登记前确定物业服务用房。物业服务用房应与物业管理区域其他共有部分一并登记为业主共有。[责任单位：市规划和自然资源局、市发改委、市建委、市住保房管局，各区、县（市）政府]

6. 规范前期物业管理。含有住宅物业的建设项目，建设单位应在取得商品房预售许可证或现房销售前采用公开招标方式选聘前期物业服务人；投标人少于3个或物业管理区域的物业总建筑面积小于5万平方米的，经区、县（市）房产主管部门批准，可采用协议方式选聘。建设单位与买受人签订的房屋销售合同应包含前期物业服务合同约定的内容。[责任单位：市住保房管局、市民政局，各区、县（市）政府]

7. 完善承接查验制度。物业服务人不得擅自承接未经查验或查验不合格的物业。街道（乡镇）可将查验发现的质量缺陷问题及建设单位的处理情况书面报告区、县（市）建设主管部门，要求对质量缺陷问题较为严重或未在规定期限内完成返修整改的物业加强监管。承接查验具体办法另行制定。[责任单位：市住保房管局、市建委，各区、县（市）政府]

8. 加强专业设施管理。专业单位接收新建项目建设单位移交的设施设备后，应承担维修、养护、更新改造责任，依法依规依约增设设施设备，物业服务人、业主委员会应予协助并提供相应便利。建成居住区中尚未移交专业单位管理的设施设备，可依据相关政策文件按程序移交。[责任单位：市城投集团、国网杭州供电公司、华数集团，各区、县（市）政府]

9. 落实保修维修责任。建设单位应按规定承担物业保修责任，并在竣工验收备案之前缴交物业保修金，代收代交首期物业专项维修资金。物业保修金和物业专项维修资金管理机构与区、县（市）

建设主管部门应加强资金交存和竣工验收备案信息共享，确保两项资金及时归集到位。推动物业保修金和物业专项维修资金交存、使用审批等事权下放，两项资金管理的具体办法另行制定。[责任单位：市住保房管局、市建委，各区、县（市）政府]

（三）进一步推进业主自我管理。

10. 加强业主组织建设。街道（乡镇）应在社区协助下，指导监督业主召开业主大会、选举产生业主委员会。鼓励业主中符合条件的中共党员参选业主委员会委员，鼓励符合条件的小区党支部书记、委员通过法定程序担任业主委员会主任、副主任，新组建或新换届业主委员会成员中的中共党员比例原则上应达到50%以上。首次业主大会会议筹备等示范文本由市房产主管部门制定。对符合《条例》所列情形的，街道（乡镇）应及时组建物业管理委员会。[责任单位：市住保房管局、市民政局，各区、县（市）政府]

11. 规范业主组织运行。业主大会会议是业主共同决定相关事项的议事、决策形式，应符合法定的参与人数和表决通过比例。业主委员会以及临时代为履行业主委员会职责的物业管理委员会，在表决、选举时，无法通过其他途径核实房屋所有权人信息的，可通过项目所在街道（乡镇）申请由不动产登记部门协助核实。业主委员会和物业管理委员会应建立健全财务管理等基本工作制度，其成员应严格遵守《条例》相关规定和业主大会议事规则、管理规约，接受全体业主的监督。[责任单位：市住保房管局、

市民政局、市规划和自然资源局，各区、县（市）政府]

12. 发挥业主组织作用。业主委员会、物业管理委员会应引导全体业主正确使用、维护物业共有部分，做好物业共有部分的经营管理、维修养护、应急抢险以及物业专项维修资金的补建、续交等工作。业主委员会、物业管理委员会应根据业主大会的决定，广泛听取业主、非业主使用人的意见建议，切实履行法律法规规定的职责。经全体业主共同决定，对物业管理区域也可不选聘物业服务人，由业主按照《条例》相关规定自行管理。[责任单位：市住保房管局，各区、县（市）政府]

（四）进一步优化物业管理服务。

13. 严格执行物业服务收费标准。前期物业服务合同、物业服务合同应明确物业服务内容与服务标准，并按照“质价相符”原则确定物业服务收费标准，收费标准需要调整的，应提交业主大会决定。物业管理协会可定期制定发布物业服务市场各类参考价格。普通住宅小区前期物业服务收费实行政府指导价的，服务内容根据《杭州市物业服务收费管理实施办法》相关规定执行。物业服务人应在所服务项目明显位置公示服务项目与收费标准，如根据业主委托提供物业服务合同约定以外服务的，服务费用由双方约定，不得以各种理由强制业主签订特约服务合同。前期物业服务合同、物业服务合同的示范文本由市房产主管部门牵头修订完善，报市市场监管部门备案。[责任单位：市住保房管局、市市场监管局、市发改委，各区、县（市）政府]

14. 切实改进物业服务人考核办法。强化日常考核，实施专项考核，突出业主满意度，健全完善物业管理项目考核评价体系，推动物业服务人严格履行物业服务合同，提高服务质量和水平。构建形成全市统一的行业主管部门牵头负责，多部门联合监管，街道（乡镇）、社区和行业协会参与实施，业主广泛参与的住宅小区物业管理考评工作机制。以住宅小区物业管理项目考核结果为主要内容，加强对物业服务人的监督评价，加大监督评价结果的公开和应用力度。加强物业服务人信用管理，由市房产主管部门依据企业信用状况授予信用星级标识，实行信用分级分类监管。
[责任单位：市住保房管局，各区、县（市）政府]

15. 着力推动物业行业健康发展。加强物业行业协会党建，引导企业建立健全党的基层组织，持续开展行业先进典型选树活动，激发行业正能量。加强市、区两级物业行业协会建设，提升行业自律水平，促进信息共享和工作联动，扩大协会工作的覆盖面，提高凝聚力。推动物业行业协会制订、发布行业标准和行业规约，强化从业人员培训，开展诚信体系建设。维护物业服务市场公平竞争秩序，严肃查处损害行业声誉、违反行业规约的行为。鼓励运用新技术、新方法提升物业管理质量和服务水平。[责任单位：市住保房管局，各区、县（市）政府]

（五）进一步构建和谐物管关系。

16. 加强物业管理信息公开。建设单位应当在物业管理区域主要出入口等显著位置长期公开建设工程总平面图和物业交付前的

承接查验信息。业主委员会、物业管理委员会和物业服务人应当依法依规并根据业主大会议事规则、管理规约和物业服务合同的约定，长期或定期公开相关信息，利用智慧物业服务平台，建立健全线上线下同步发布、主动推送机制。对业主共有收入和业主大会、业主委员会运行经费的管理、使用情况等加大公开力度，按照《条例》规定进行审计，审计结果向全体业主进行公布。[责任单位：市住保房管局，各区、县（市）政府]

17. 回应业主多元诉求。物业服务人应公布服务热线，及时响应并积极受理业主和非业主使用人的诉求，按照物业服务合同、管理规约及时完成处理；对不属于物业服务范畴或难以妥善解决的，应明确告知诉求人其他途径或帮助转达相关诉求。业主委员会、物业管理委员会及社区、街道（乡镇）、相关管理执法部门应为物业服务人提供必要支持，并根据各自职责和实际情况受理业主直接提出或由物业服务人转达的相关诉求。[责任单位：市住保房管局、市城管局（市综合执法局）、市公安局、市生态环境局、市消防救援支队，各区、县（市）政府]

18. 化解物业管理纠纷。物业服务人应加强服务品质管控，公开设立投诉电话。在社区指导下，提高业主委员会、物业管理委员会、物业服务人等协同解决实际问题的能力。各区县（市）、街道（乡镇）和社区应将物业管理活动中发生的矛盾、争议纳入矛盾纠纷调处中心进行化解，推动形成人民调解、行业调解、行政调解、司法调解等相结合的物业管理纠纷调处化解机制。依托“共

享法庭”及典型案例，促进物业管理纠纷的化解。[责任单位：市住保房管局、市司法局，各区、县（市）政府]

三、保障措施

（一）加强组织领导。各有关部门和单位要充分认识加强和改进物业管理工作的重要性，将其纳入加强基层治理体系和治理能力建设的重要工作内容，以《条例》修订实施为契机，进一步明确重点、理清思路、强化举措，各司其职，增进合力，推动我市物业管理工作优质、均衡发展。

（二）加强学习宣传。各地各部门（单位）要组织开展大规模、分层次、全方位培训，提高各级管理、工作骨干掌握和运用《条例》的实际能力，提高物业管理活动各实施主体工作的规范化水平。多渠道、多形式、多角度广泛开展宣传，积极提升学习、遵守、维护《条例》的自觉性，营造共建共治共享的良好氛围。

（三）加强跟踪问效。市物业综合管理工作领导小组定期组织监督检查，实事求是对相关责任主体贯彻落实《条例》规定和本实施意见情况作出评估，并督促其及时整改相关问题。各级行政机关及基层组织工作人员在物业管理工作中存在玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊等行为的，依法依规追究其责任。

杭州西湖风景名胜区管委会工作职责参照区、县（市）政府执行；参照执行《条例》的农民集体所有土地上住宅小区的物业管理，由村民委员会履行居民委员会相关工作职责。

本意见自 2022 年 8 月 3 日起施行，由市住保房管局负责牵头组织实施。

杭州市人民政府办公厅

2022 年 7 月 4 日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。
市各民主党派。

杭州市人民政府办公厅

2022年7月4日印发

