**龙华区关于促进城中村专业物业管理发展的指导意见（暂行）**

为进一步贯彻落实《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《中共广东省委广东省人民政府关于加强和完善城乡社区治理的实施意见》（粤发〔2018〕15号），依据《深圳经济特区物业管理条例》等相关法律法规，提升城中村小区物业管理服务品质，推动城中村小区物业管理向专业化市场化方向发展，特制定本指导意见。

1. 总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实中央、省、市关于加强和创新社会治理、保障和改善民生的指示精神，以党建工作为统领，以改善居民生活品质和城区环境质量、打造共建共治共享社会治理格局为目标，充分发挥各职能部门、街道办事处、社区居委会和物业服务企业等多方作用，综合运用行政、法律、市场和社会化手段，大力整治城中村小区的软硬件环境，强力推进和不断完善城中村小区的规范化管理，构建物业管理长效机制，努力把城中村小区小区打造成环境整洁、安全宜居、文明和谐的幸福家园，切实提升人民群众居住生活品质。

（二）工作目标

按照“政府与市场相结合”的思路推进城中村小区规范化管理工作，即在城中村综合整治的基础上，通过引入专业物业服务企业或加强现有物业服务企业管理，按照规范化、专业化的工作原则，抓住股份公司这一管理主体，逐步建立起以市场运作为主的城中村物业管理长效机制，营造安全、干净、有序、和谐的居住环境。

（三）组织架构

成立龙华区城中村专业物业管理发展工作领导小组（以下简称领导小组），统一部署、指导和监督全区城中村专业物业管理发展工作。领导小组办公室设在区住房建设局，负责统筹协调城中村专业物业管理发展工作。各街道办要明确人员专门负责辖区城中村专业物业管理发展工作及其他物业管理监管工作。

1. 党建引领

构建“街道党工委-社区党委-小区党支部”三级联动机制，街道相关部门指导社区党委在城中村小区依托城中村管理主体（股份合作公司、物业公司等）建立基层党组织，指导成立辖区城中村小区物业管理自治机构。建立党组织、自治机构、物业服务企业议事协调机制，解决物业管理重大事宜，提升城中村物业管理专业化水平。

二、引入专业物业服务企业

（一）资质要求

**物业服务企业资质要求：**

1.物业服务企业应当具有独立法人资格，未被列入行业黑名单，未被实施诚信惩戒。

2.物业服务企业应当实施现代企业管理制度，建立健全安全生产管理机制，设置处理投诉的机构或部门，具备完善的财务管理制度。

3.公司各类专业人员配备充足，其中中级以上职称人员不少于10人，获得物业管理项目经理证书的人员不少50人。

4.在深圳市区域内管理建筑面积不少于100万平方米。

5.所服务的项目获得到过市优或以上荣誉称号。

如果片区实施“城市管家”模式的，服务企业要满足以下资质要求：

1.应当具有独立法人资格，未被列入行业黑名单，未被实施诚信惩戒。

2.应当实施现代企业管理制度，建立健全安全生产管理机制，设置处理投诉的机构或部门，具备完善的财务管理制度。

3.具备城市运营背景，拥有社会治理经验。

4.同时具备物业基础管理、环境管理、市政基础设施管理、红色物业建设、新型智慧城市建设、特色社会服务、风险防范等多方面辅助管理能力。

（二）引入方式

街道办要结合城中村围合的实际情况，灵活划分引入专业物业管理的区域，鼓励适当扩大单次委托的城中村物业管理项目数量，提高市场吸引力。可以结合围合情况采取以下三种形式确定引入专业物业管理的区域：

1.片区式。以片区形式作为引入专业物业管理的范围，即若干个相邻的城中村小区，共同引入一家物业服务企业；

2.打包式。以打包形式作为引入专业物业管理的范围，即若干个不相邻的城中村小区，共同引入一家物业服务企业；

3.单个式。以单个项目形式作为引入专业物业管理的范围。

条件成熟的可实施“城市管家”模式。把城中村公共空间与公共资源整体作为一个管理对象，引入“城市管家”统一管理，坚持党建引领，下沉资源力量，发挥科技赋能优势，推动“城市管家”协助党委政府开展科学化、精细化、智能化的管理服务。

（三）引入主体

1.未实施物业管理的城中村，由物业管理自治机构采取公开招标方式引入专业物业服务企业，未成立物业管理自治机构的，由社区股份合作公司采取公开招标形式引入专业物业服务企业，社区股份合作公司不引入的，社区居民委员会也可以引入。

2.街道办可以根据实际情况，以片区形式或者打包形式通过公开招标方式为未实施物业管理的城中村引入专业物业服务企业。

3.片区已经实施“城市管家”模式的，应该聘请“城市管家”作为物业管理主体。

三、现有物业服务企业提质

（一）引入专业顾问

现有物业服务企业提供的服务不满足相关要求的应当引入专业顾问公司。专业顾问公司的资质要求参照引入专业物业服务企业的资质要求。片区已经实施“城市管家”模式的，应该聘请“城市管家”作为顾问，合作管理运营。

（二）建立退出机制

1.主动退出

在物业服务合同期限届满后，物业服务企业不再续签物业服务合同的，应当提前九十日以书面形式告知物业服务合同另一方，并及时将相关情况以书面形式报送物业所在地街道办事处备案。

2.被动清退

对于新引进专业物业管理的城中村项目，原有物业服务企业应当退出服务。拒不退出的，招标人要依法依规予以合理处理。街道办、社区工作站要全程介入处理，组织相关方谈判，为选定的服务企业进驻接管小区提供必要的帮助。

（1）对于退出的物业服务企业，由新接管的服务企业适当给以一次性经济补偿，补偿金额不超过本项目原月经营收入的两倍。

（2）原物业服务企业不愿意退出的，街道办或者社区工作站应该组织社区股份合作公司、原物业服务企业及其引进单位、新接管的服务企业及其引进单位进行沟通谈判。经谈判，原物业服务企业仍不退出的，街道办应该责令其一个月内退出，逾期不退出的，街道办、社区工作站、社区股份合作公司在办理停车场经营许可证年审手续中不予盖章或者由街道办通知交警部门告知服务企业已经变更，请求取消原物业服务企业已办的停车场经营许可证。

四、提升物业管理服务水平

（一）签订物业合同

招标人与中标的服务企业签订《物业服务合同》或《物业服务顾问咨询合同》，合同期限由双方根据实际确定。鼓励街道办、社区工作站、招标人召集城中村三分之一以上的房主或者二房东共同签署物业服务合同，但不影响未共同签署的物业服务合同执行。

《物业服务合同》明确物业服务企业履行以下职责：

1.依法承担维护社区治安和公共安全的社会责任，提供社区运营维护服务区域内居民所需的日常社区服务；

2.建立健全的规章制度，以治安防范、消防安全、卫生保洁为重点，落实人防物防技防措施；

3.依法履行市容和环境卫生、垃圾分类投放管理责任；

4.对整治后的基础设备设施实施运行维护；

5.支持社区文化事业和精神文明建设发展；

6.配合基层政府开展社区治理工作，最大限度地整合服务区域内外资源，构建社区治理机制，调动社区居民参与，达成社区事务的良好治理；

7.加强应急处置演练，深入排查安全隐患；

8.配合有关部门开展关于社会治理的其它工作。

整个片区由“城市管家”管理的，城市管理合同中应该包括物业服务的内容。

（二）明确服务要求

城中村小区物业管理专业化工作，包括基础管理（含档案、收费、接待、客服、报修、社区文化、基层治理等）、环境管理（含清洁、绿化、消杀、垃圾分类等）、公共秩序维护（含停车秩序、公共安全、社区商业等）、共用部位及共用设施设备维修养护等四个方面。物业服务企业应当在城中村小区设立独立核算的服务机构，并配备专业物业管理人才，特殊工种和关键岗位应持证上岗。具体机构和人员配备结合城中村项目实际情况及规模来安排。

（三）完善内部管理

1.物业服务企业应当为管理处的每一个工作岗位，制订科学、合理、齐备、明晰的工作职责。岗位职责应在相关人员办公场所或作业地点明示；在作业地点明示的，应同时公示责任人的姓名、照片等信息。物业服务企业应根据岗位职责，拟订相关工作岗位的考核细则，并定期考核。

2.所有物业管理工作人员均应经岗前培训合格后方可上岗。培训内容应包括职业道德、法律法规、安全生产、岗位职责、行为规范、操作流程与工作指引等。在岗员工每年应接受继续教育不少于60课时。

五、保障物业服务企业收益

（一）物业管理费收缴

**1.确定收费标准**

（1）城中村物业管理服务收费参照《深圳市住宅物业服务收费指导标准》（2007年）对应的多层住宅收费标准执行，即0.6-1.3 元/平方米·月（不含电梯运行维护费），具体标准在辖区街道办事处组织下，由相关各方协商确定。

（2）现收费标准偏低的，街道办、社区工作站、社区股份合作公司应协助物业服务企业上调质价相符的物业管理费标准，支持和协助物业服务企业催收物业管理费。

**2.提高收缴比率**

房主或者二房东是物业管理费的缴纳责任主体。鼓励街道办制定相关合理合法的政策支持物业服务企业正常收缴物业管理费。街道办事处、社区工作站、社区股份合作公司应协助物业服务企业根据《物业服务合同》的约定收缴物业管理费，加强宣传物业管理、缴纳物业费与出租屋管理挂钩等政策，促使相关责任主体养成缴费购买物业服务的习惯。

（1）连续欠费达到两个月及以上或者一年内累计欠费达到三个月及以上的，物业服务企业可以停止为相应物业使用人提供停车管理、村大门门禁授权、租赁代理等一切管理服务，并在相关楼栋显著位置张贴告示，同时电话通知物业使用人、房主或者二房东，但不得阻止或者变相阻止物业使用人正常出入物业，不得采取停水、停电等措施妨碍或者变相妨碍物业使用人正常居住,已经收取相关费用的，应该服务到约定期限。

（2）未缴纳物业管理费，而且物业服务企业已停止提供一切管理服务的，视为该物业未实施物业管理，在出租屋(住宅类)分级管理中定为严管级。

（二）拓宽经营范围

**1.委托物业服务企业实施部分行政事务**

1.1委托内容。政府相关部门、街道办事处可以将居民小区范围内的巡查、辅助管理和公共服务事项，通过支付相应费用，委托物业服务企业承担：

1. 人口基本信息采集；
2. 房屋内部改造（房中房）和出租情况基本信息采集；
3. 小散工程施工、零星作业安全巡查；
4. 犬只户外活动巡查；
5. 清洁卫生打扫、生活垃圾分类投放督导；
6. 证件申报、领取等相关代理事宜；
7. 法律、法规和规章规定的其他可以委托巡查的事项。

1.2委托方法

（1）政府相关部门、街道办事处委托物业服务企业承接相关巡查、辅助管理和公共服务事项，应当遵循客观必要、高效便民、公开透明、自愿有偿原则，在委托物业服务企业承接相关事项前，应当考察物业服务企业是否具备相应资质和条件。委托方应当规范并公开委托程序。

（2）政府相关部门、街道办事处委托物业服务企业承接巡查等与小区管理有高度密切性，由物业服务企业承担更加有利于推进落实的事项，可以采取单一来源的采购方式。委托方应当将委托事项、方式、范围及期限以适当方式告知小区居民。

（3）政府相关部门、街道办事处将部分基层社会治理职能有偿委托物业服务企业实施的，应当遵照谁委托谁监管的原则，对受委托方进行指导、监督，不因委托物业服务企业而免除自身管理职责。物业服务企业不得以接受政府委托事项为由，降低履行物业服务合同的标准。

1.3委托要求

服务购买主体应当建立健全向物业服务企业购买服务的工作体系，具体包括：

（1）事前建立项目申报、预算编报、组织采购、项目监管、绩效评价的规范化流程，制定事前、事中、事后的项目实施标准体系和绩效评价指标。

（2）事中加强合同管理和信息公开，督促承接主体严格履行合同义务，保证质量和按约定时间进度完成服务任务，并根据实际需求和合同义务帮助承接主体做好与相关政府部门、服务对象的沟通、协调。

（3）事后对购买服务进行全过程的跟踪监督和成果验收，积极配合有关部门将物业服务企业承接政府购买服务行为纳入年检（报）、评估、执法等监管体系。

**2.支持申办城中村停车场经营许可证。**交警部门要理清政策，制定相关指引，解决城中村停车场经营许可证办证难、办理时间长等问题。街道办、社区工作站、社区股份合作公司要积极协助物业服务企业处理在办理停车场经营许可证过程中遇到的困难。

**3.鼓励物业服务企业实行出租屋集体统管。**在不高于政府租金指导价为前提，引入具有房屋租赁和物业管理经营范围的企业，搭好租赁管理平台，鼓励股份公司或房东自愿采取全权委托、定价委托、委托发布信息三种模式委托物业服务企业实行出租屋集中统管。

六、工作要求

（一）加强领导，明确分工。各单位要充分认识该项工作的重要意义，进一步统一思想，提高认识。要把引导城中村的物业管理向专业化、市场化发展作为当前的一项重要工作切实抓紧抓好。要认真调研并制定相应的实施方案，建立倒逼机制，周密进行部署，明确分工，责任到人，积极主动地抓好落实，确保按时完成各项工作任务。

（二）加强协作，化解难题。实施城中村物业管理的专业化、市场化是一个“老大难”问题。城中村物业管理发展的多年历程证明，靠市场自身机制解决不了这个问题，需要政府行政监管的手介入清除一些顽固障碍。各单位要加强沟通协作和信息交流，完善工作协调机制，共谋城中村物业管理专业化、市场化发展。

（三）加强宣传，营造氛围。加强相关政策宣传，提高城中村居民参与物业管理的意识，采取形式多样、群众喜闻乐见的宣传方式，搭建便于群众参与的平台，引导城中村居民养成购买物业服务的习惯。