

【发布单位】 汕头市人民政府
【发布文号】 汕府办〔2009〕142号
【发布日期】 2009-10-15
【生效日期】 2009-11-01
【失效日期】 -----
【所属类别】 政策参考
【文件来源】 [汕头市](#)

汕头市人民政府印发关于理顺汕头市中心城区社区管理与住宅小区物业服务之间关系暂行办法的通知

(汕府办〔2009〕142号)

各区县人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《关于理顺汕头市中心城区社区管理与住宅小区物业服务之间关系暂行办法》业经市政府同意，现予印发，自2009年11月1日施行。

汕头市人民政府办公室

二〇〇九年十月十五日

关于理顺汕头市中心城区社区管理与住宅小区物业服务之间关系暂行办法

第一条 为理顺社区管理与住宅小区物业服务的关系，确立街道办事处、社区居委会在

物业管理活动中的地位，明晰相关职能部门在物业小区的责任，明确物业服务企业和业主在社区管理中应尽的义务，完善中心城区城市管理体制，根据《中华人民共和国物权法》、国务院《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》、《汕头市城市市容环境卫生管理条例》等法律、法规和有关规定，结合本市实际，按照“重心下移、属地管理，条块结合、以块为主、条条保障、全民参与”的原则，制定本办法。

第二条 街道办事处、社区居委会支持和指导物业服务企业依法经营；物业服务企业积极配合、协助街道办事处、社区居委会履行社会管理职能和开展社区日常管理工作，接受街道办事处、社区居委会的指导和监督；形成以社区居委会为主导，业主自主管理、小区资源共享、共建社会主义新社区的良好局面。

第三条 街道办事处、社区居委会监督、协调相关职能部门依照各自职责，认真履行涉及物业服务工作的各项管理职能；相关职能部门在各自职责范围内，做好物业管理活动的有关工作，指导街道办事处、社区居委会做好涉及物业管理活动的协调、管理工作。

第四条 街道办事处的监督、管理和协调工作

（一）对物业管理活动进行指导和监督。

1、负责辖区内公共设施、街貌的管理和监督；

2、参与新建住宅区的规划验收，对未按规划要求建设配套的基础设施和公共设施，有权

提请规划等行政主管部门予以纠正；对建设配套的基础设施和公共设施的质量问题，有权提请建设行政主管部门予以纠正；

3、依照有关规定确定建成居住区物业管理区域并报备案，协同房地产行政主管部门处理物业管理区域划定的争议问题；

4、会同房地产行政主管部门，指导和协助物业小区业主推荐产生业主大会筹备组、成立业主大会，选举业主委员会，监督业主大会及业主委员会的运作，协助业主委员会的换届选举、重新选举；

5、协调物业服务与社区建设的工作；

6、会同主管部门协调处理物业管理活动中的纠纷；

7、负责“门前三包”责任制的组织实施和管理；

8、对物业小区的日常物业管理活动进行监督，并提出相应物业服务企业管理质量的评价意见，作为房地产行政主管部门进行物业服务企业资质管理的主要参数。

（二）协助相关职能部门在各自职责范围内做好与物业管理活动的有关工作，定期主持召开相关职能部门参加的涉及物业管理联席会议，对相关职能部门涉及物业管理的工作绩效进行评价，促进其改进存在问题，向其上级部门反映有关情况。

（三）在授权及经费保障的前提下，完成相关职能部门委托的涉及物业管理活动的各项

工作任务。

第五条 社区居委会的监督、管理和协调工作

(一) 协助配合社区物业管理活动，进行指导和监督。

1、协助或组织业主推荐产生业主大会筹备组，并由居委会代表担任筹备组组长；

2、协助业主推选楼、梯业主代表；

3、协助业主拟订《业主大会议事规则》和《管理规约》草案；

4、协助业主提出业主委员会委员候选人产生办法以及名单；

5、监督业主委员会的运作；

6、指导业主按照物业小区环境卫生质量标准与物业服务企业约定物业服务管理合同的相关内容；

7、会同业主委员会和物业服务企业在物业小区开展丰富多彩的文化、体育活动及国家有关政策法规宣传工作；

8、参与调解物业管理活动的纠纷；

9、参与绿色住宅小区和物业管理示范小区的评选工作；

10、积极创建平安和谐文明示范小区。

(二) 对相关职能部门履行与物业管理活动相关的管理职责进行社会监督，有权向其反馈存在问题，提出改进建议。

(三) 在授权及经费保障的前提下，完成街道办事处、相关职能部门委托的涉及物业管理活动的各项工作任务；接受责任单位或责任人委托，做好环境卫生、“门前三包”等有偿服务工作。

第六条 相关职能部门的监督和管理工作的

相关职能部门在各自职能范围内做好物业管理活动的有关工作，协调处理物业服务企业的违规行为，同时抄送房地产行政主管部门备查，作为房地产行政主管部门进行物业服务企业资质管理的参考。

(一) 价格主管部门依法对物业服务收费进行监督检查，受理和处理涉及物业服务收费的投诉举报；实行价费公示制度，推进价格服务进社区工作。

(二) 公安行政主管部门对物业小区内违反治安管理的行为，依法予以处罚。

(三) 公安派出所对辖区居民住宅区的管理单位、居民委员会、村民委员会履行消防安全职责的情况实施消防监督。

(四) 各级市容环境卫生行政主管部门负责本辖区市容环境卫生管理工作。

1、根据《汕头市城市环境卫生质量标准》，制定物业小区环境卫生质量标准；

2、确定物业小区环境卫生责任区范围及其责任人；

3、规定物业小区生活垃圾的收集、清运和环境卫生清扫保洁作业的时间、地点和方式，并对物业小区的环境卫生作业情况进行检查监督；

4、负责对本辖区沿街单位“门前三包”责任制工作落实情况的检查、监督、指导和协调；

5、依法对违反环境卫生规定行为进行纠正或处罚。

（五）规划行政主管部门负责物业小区范围各种违反城市规划建设行为的监督检查。

（六）城市管理执法部门负责对物业小区的违反城市管理行为依法实施行政处罚和行政强制措施。

（七）房地产行政主管部门负责物业管理活动的指导和监督。根据街道办事处、社区居委会或相关职能部门对物业小区日常物业管理活动的评价意见，严格做好物业服务企业的资质审查和定、升级工作。

（八）市、区卫生监督部门要依法对物业小区游泳池、二次供水卫生情况进行监督检查；疾病预防控制部门接受委托负责对物业小区游泳池、二次供水水质卫生进行监测。

（九）各级爱卫部门依法检查指导物业小区开展除“四害”、讲卫生、防治疾病活动。

(十) 供水、供电、供气、通讯与网络、有线电视等单位，依法承担所管辖的相关管线和设施设备的维修、养护的责任。

第七条 物业服务企业的服务工作

(一) 依据国家《物业管理条例》和省、市有关法律法规以及《物业管理服务合同》，做好物业管理服务工作。

(二) 支持和配合街道办事处、社区居委会进行包括治安、消防安全、计生、健康教育与除“四害”活动、征兵、民政等社区管理工作。

(三) 及时协调和处理业主投诉的物业服务问题，改进工作方法，提高物业服务质量。

(四) 配合调解业主之间的矛盾。

(五) 按照“门前三包”责任制工作有关规定，接受委托，做好物业小区沿街“门前三包”服务工作，接受街道办事处、社区居委会和市容环境卫生行政主管部门的检查、监督。

(六) 按市容环境卫生行政主管部门规定的时间、地点和方式做好卫生责任区内的环境卫生清扫、保洁和生活垃圾的收集、清运工作。不得雇请或委托没有取得汕头市市区从事