吉首市物业服务企业治理监管实施方案（试行）

**（征求意见稿）**

为规范吉首市物业行业行为，提高吉首市物业企业服务质量，建立物业企业、城市小区评级标准，提升城市小区基层治理水平，根据我国物业管理相关法律法规及《吉首市物业管理细则》，结合我市实际，制定本方案。

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，坚持“人民至上”理念，以提升人民群众的居住满意度为最终目标，以提升物业服务质量为核心，以解决我市小区治理工作中的难点问题为突破口，引导建立和完善质价相符的物业服务市场机制，全面提升我市城市小区治理水平，多举措化解基层矛盾，为建设美丽吉首奠定坚实基础。

二、工作目标

以“提升物业企业服务水平，提升群众居住满意度”为总体要求，维护业主委员会、业主、物业服务企业的合法权益，引入智能化管理模式，探索物业服务企业监管体系，合理运用市场化经济手段，建立和完善质价相符的物业服务市场机制，促进我市物业行业管理健康有序发展。

三、主要工作内容

（一）建立吉首市智慧物业信息化管理体系

市住保中心应充分利用现代信息化技术，引入智能化设施设备管理模式，逐步搭建全市物业服务企业管理数据中心，通过各项监管措施，逐步建立物业服务企业监管体系，建立物业服务企业诚信档案管理平台和信息平台，建立公平、公正的市场秩序，切实维护物业服务企业及业主和物业使用人的合法权益。

（二）建立全市物业服务企业及城市小区星级标准

市住保中心根据《吉首市物业服务行业标准》、《吉首市城市小区标准》内容，对我市现有的物业服务企业、城市小区评定相应星级，根据不同星级，提供相应的政策支持，包括但不限于：承接业务推荐、物业服务费核定、奖补资金申报、共享法庭设立等措施。

（三）建立全市物业服务企业评分标准

市住保中心牵头组织市住建局、市自然资源局、市消防救援大队、市市场监管局、街道社区等部门，根据《吉首市物业管理实施细则》及《吉首市物业服务行业标准》，建立完善的《吉首市物业服务企业评分标准》，结合小区业主满意度，采取日常考核与年终考核相结合的方式，对物业服务企业实施考评，考评过程公开、公平、公正。

（四）运用市场规律逐步规范全市物业服务企业

市住保中心根据年终考评结果在物业服务小区内广泛公示，保障业主知情权，充分征求小区业主意愿，引导小区业主更换物业服务企业，鼓励我市各物业服务企业开展良性竞争，逐步提升我市物业服务企业服务质量。

（五）逐步实现全市物业服务企业服务费监管

在不改变全市现有的物业服务企业服务物业小区的基础上，充分征求物业服务企业意愿，积极引导我市物业服务企业与市住保中心、银行机构、智能设备供应商签订物业服务费监管协议，开设专项资金监管账户。鼓励我市优质物业服务企业主动纳入监管，未纳入监管的物业服务企业，街道办事处可明确要求不得承接应急小区服务业务（公益性提供基础服务物业企业除外）；未纳入监管的物业服务企业，在承接新业务时，市住保中心及市直各部门不予推荐。

（六）健全全市物业服务企业备案制度

在本市工商部门注册的物业服务企业及正在本市经营的物业服务企业，应当至市住保中心备案。未备案的物业服务企业，则由市住保中心要求其备案，拒不备案的，则由市住保中心书面告知小区业主企业风险，并上报市住建局将该企业及个人列入吉首市高风险企业管控名单。

（七）监管全市物业服务企业服务合同

市住保中心应当会同市司法局、街道办事处制定符合《前期物业服务合同（示范文本）和《物业服务合同（示范文本）。开发建设单位完成前期物业管理招标投标工作后，并将资料至市住保中心备案。

在本市范围内物业小区经营的物业服务企业，须将已签定《物业服务合同》至市住保中心备案，市住保中心应对《物业服务合同》条款内容审议，并提出删改意见；未签定《物业服务合同》的，应当在市住保中心指导下，与业主签定《物业服务合同》，明确各方权利义务，保障各方权益。

未备案或限期内未签定《物业服务合同》的物业服务企业，则由市住保中心责令其改正，拒不整改，则由市住保中心书面告知小区业主企业风险，并上报市住建局将该企业及个人列入吉首市高风险企业管控名单。

四、工作推进步骤

（一）完善制度阶段

1.制订《吉首市物业管理实施细则》。结合省、州物业管理条例，制定《吉首市物业管理实施细则》，建立我市物业管理协同联动机制，明确我市各职能部门职能职责及工作任务，明确业主委员会及成员、业主的权利义务。(2024年11月-12月)

2.根据《吉首市物业管理实施细则》内容，制定《吉首市物业服务企业治理监管方案》《吉首市物业服务行业标准》《吉首市住宅小区分级标准》等一系列工作方案、考核细则、合同协议等，完善全市物业服务企业的监管措施、方法。(2024年11月-12月)

（二）建立工作机制阶段

**1.遴选监管银行机构**

采取公开、公平的市场化竞争机制，通过遴选的方式，以公司资质、服务评价、信用评级专业团队建设系统平台等因素制定严格的准入标准，选择价格优，服务好的银行机构，开设监管账户。(2025年1月-3月)

**2.议定监管操作流程**

组织银行机构、物业服务企业、智能设备供应商商议监管参与各方需求，制定监管实施细节，确保监管过程制度化、标准化，具备可操作性、可复制性。(2025年1月-3月)

（三）初步试点阶段

初步在我市两家物业服务企业服务的四个小区开展试点工作，主要测试智能设备的投入使用、监管过程中遇到的困难，进一步完善监管制度。(2025年3月-5月)

（四）深化试点阶段

在我市两家物业服务企业服务的四个小区试点成功的基础上，选择物业管理效果中等、物业服务费收取较难的20个物业小区深化物业企业监管工作。(2025年4月-12月)

（五）全面推进阶段

总结成绩和经验，进一步完善各项工作机制，在上级的指导监督下，引入第三方机构对物业企业、物业小区监管效果进行评估，形成措施制度化，全面推进。

五、保障措施

（一）强化组织领导。成立城市小区治理监管领导小组，市委常委牵头，市住保中心、市住建局、市消防救援大队、市市场监管局、街道社区等部门分管领导为成员，办公室设在市住保中心。各部门要按照职责分工强化落实，加强部门联动，形成齐抓共管良好局面，确保我市城市小区治理监管工作有序发展。

（二）加大纠纷调解力度。依托12345政府热线等投诉平台，借助物业纠纷人民调解委员会等调解机制，充分发挥街道（社区）等基层组织作用，依法解决物业服务企业在履行物业服务过程中与业主发生的纠纷，维护双方的合法权益，妥善化解纠纷，把社会矛盾化解在基层。

（三）考评结果运用。严格落实“年度考评结果与监管资金拨付挂钩，与物业企业评级挂钩，与城市小区评级挂钩”的管理原则，引导建立和完善质价相符的物业服务市场调节机制与物业服务企业退出机制。

（四）提高物业服务费收缴率。采用形式多样的宣传方式，积极引导居民树立正确的服务消费观念，加深业主“花钱买服务”的消费意识，主动缴纳服务费用。依法规范物业服务行为，物业服务合同应明确双方的权利、义务、服务项目、服务范围、服务标准、收费标准以及违约责任等内容，物业服务企业按照合同提供优质服务。加强物业服务费依法追缴，对于故意拖欠物业服务费业主，可通过业主委员会督促其限期缴纳，逾期仍不缴纳的，倡导通过法律手段追缴，财政供养人员要发挥模范带头作用，带动小区业主自觉履行义务。

六、其他

该文件自发文之日起施行，由吉首市住房保障服务中心负责解释。

附件：1.吉首市物业小区物业服务费监管协议

2.监管资金支付申请单

**附件1**

吉首市物业小区物业服务费监管协议

**甲方（监管部门）：**吉首市住房保障服务中心

负责人：

地址：

联系电话：

**乙方（物业企业）：**

地址：

法定代表人：

授权代理人（联系人）：

有效身份证号码：

联系电话：

**丙方（托管银行）：**

地址：

负责人：

授权代理人（联系人）：

电话：

**丁方（智能设备供应商）：**

地址：

负责人：

授权代理人（联系人）：

电话：

第一条 服务内容

为规范吉首市物业小区物业服务费的专款专用及安全支付，本着专款专用、账户封闭管理的基本原则，甲、乙双方共同委托丙方对专项资金使用事宜进行监管，丙方同意接受甲、乙双方共同委托，承担对账户内专项资金的监管义务，各方经协商一致，特订立本协议。

第二条 账户开立

根据资金监管需要，乙方在丙方开立专项资金监管账户（以下简称“监管账户”），专门用于接收和划拨物业费资金。开户时乙方须向丙方提供依据《人民币银行结算账户管理办法》以及主管部门有关管理规定的所需材料。

开户银行：

户     名:

账     号：

第三条 考评考核

甲方于每年10月至12月组织相关部门对物业服务企业的服务小区采取日常考核与年终考核相结合的方式，对物业服务企业实施考评，根据考评结果确定物业服务企业星级、物业小区等级、物业监管资金拨付。

第四条 监管资金来源

一、业主自行缴纳物业服务费。业主通过线上方式缴纳至监管账户的物业服务费。业主通过线下方式缴纳至乙方账户的物业服务费，乙方应当存入指定监管账户。

二、物业服务企业主动缴纳履约保证金至监管账户，且履约保证金不低于该小区年度应收物业服务费总额5%，甲方仅对履约保证金进行监管，物业服务企业收取的其他服务费用根据物业服务企业申请正常拨付。

第五条 监管资金使用

一、监管资金支付。乙方需保证监管资金最低余额为该小区应收物业服务费用总额5%。超过5%的监管资金，甲方在前三季度根据物业服务企业申请按季予以拨付（《监管资金支付申请单》），监管资金根据年度考评结果分值予以拨付。监管资金余额未达到应收物业服务费用总额5%的，前三季度不予支付。

二、监管资金余额使用。根据《吉首市物业服务企业评分标准》，物业服务企业在100分以上的全额拨付，物业服务企业在100分以下的，根据扣除的分值比例，同步扣除监管资金，扣除的监管资金经业主委员会或业主大会决议，用于该小区基础建设或存入维修资金统筹账户。（计算方式：假设某企业考核得分为80分，该企业分值比例为：80%；监管资金为5万元，则扣除10000.00元）

第六条 智能设备建设

一、丁方根据乙方需求制定智慧化小区建设方案，包括但不限于：梯控、门禁、监控、员工管理等智能化系统及智能设施设备建设。

二、丙方根据乙、丁双方确定的智慧化小区建设方案，与丁方签订《智慧化小区建设协议》，报甲方备案，建设资金由丙方先行垫付。

三、乙方应当偿还丙方垫付的智慧小区建设资金，在未偿还完建设资金期间，智能设施设备所有权属于丙方，偿还后，智能设备所有权属于乙方。

四、乙方可在一年内向丙方提出终止智能设施设备建设、使用申请，双方同意后，丙方拆回智能设备。但乙方不得因为终止智能设备建设、使用而退出甲方监督管理。

第七条  权利和义务

**一、甲方权利和义务**

1.甲方有权监督乙、丁双方确定的智慧化小区建设方案，提出相关建设意见；

2.甲方应在丙方预留《监管资金支付申请单》样本，如版本有变更需书面通知丙方并及时提供更新样本；

3.甲方在接收丙方《监管资金支付申请单》后，5个工作日内完成支付流程；

4.甲方应当协调丙方建立监管账户线上收取通道，包括但不限于：二维码申请、线上缴费等。

5.甲方应当在乙方服务小区内开展广泛宣传监管政策、监管方式等内容。

6.甲方应当采取积极措施督促业主主动缴纳物业服务费。

**二、乙方权利和义务**

1.乙方有权自行选择丁方实施智能设备建设；

2.乙方基于监管要求，同意甲方对监管账户中的资金进行监管；

3.乙方在监管账户内资金凭甲方出具的《监管资金支付申请单》支取。

4.乙方同意丙方向甲方提供乙方在丙方开设的监管账户的资金明细和余额。

5.乙方在管小区收取的业主物业费用须存入监管账户，不得截流或用于其他用途。

6.乙方承诺在物业费资金托管期间内，不在托管资金及账户上设置任何妨碍丙方履行本协议的事实上或法律上的障碍。

7.乙方可以根据服务小区需求向丙方、丁方提出增设智能设备建设申请。

8.乙方应当配合甲方在监管服务小区内开展监管政策宣传，争取小区内业主支持。

9.乙方可以对丁方的建设过程监督，

**三、丙方权利和义务**

1.丙方按本协议约定和甲方、乙方的授权对物业费专项资金进行托管，并协助完成专项资金的收付。但根据法律法规的规定, 专项资金主管部门存在特殊要求的，或该托管专户被有权机关依法冻结或扣划的，或其他任何非丙方原因致使丙方不能履行本协议的情况除外。

2.丙方根据市住保中心出具的《监管资金支付申请单》，从监管账户中向乙方拨付监管账户上的止付资金。丙方没有义务对划转的金额及收款方信息是否符合乙方与其他方之间签订合同所约定的乙方付款金额予以审核。

3.丙方应当按照合同约定及时支付乙方、丁方签订的智能设施设备采购金额，不得因乙方终止智能设施设备而拒绝支付丁方智能设施设备费用。

4.丙方应当为乙方提出的增设智能设施设备建设提供支持。

5.丙方应当为乙方所属企业提供信贷支持。

**四、丁方的权利和义务**

1.丁方应当充分征求乙方意见，为服务小区制定智能设施设备建设方案，按照乙方的要求安装，确保智能设施设备发挥作用；

2.丁方应对确保建设的智能设施设备及系统能够纳入市住保中心建立的物业服务企业监管系统；

3.丁方应当在建设完成后，培训乙方使用人员，在维保期内履行维保义务。

4.丁方应当在当地备用智能设施设备配件及培训维修人员，确保在24小内完成维修或更换。

第八条  期限及终止

一、本协议有效期自      年   月   日起至      年   月   日止。

二、若本协议签订时无法确定到期日，可按托管资金全部划转完毕确认本协议终止。

第九条  法律适用和争议解决

本协议的订立、签署、履行及解释均按照中华人民共和国的法律规范进行解释，并受其规制。对于执行本合同发生的与本合同有关的争议应本着友好协商的原则解决；如果四方通过协商不能达成一致，则任何一方有权将争议提交甲方所在地有管辖权的法院处理。在争议处理过程中，除正在协商或仲裁的部分外，协议的其他部分应继续执行。

第十条  其他约定

一、本物业公司承诺将物业服务费全部存入资金托管专户， 不用于其他用途。

（乙方抄写）

二、协议双方的电话、邮递地址以本协议首页的约定为准；如本协议约定中任何一方出现地址变更，应及时通知协议各方，如未通知到其中任何一方，视为地址未发生变更。

第十一条  协议的效力

一、本协议自各方法定代表人或负责人或授权代理人签章并加盖公章或合同专用章之日起生效。法定代表人或负责人或授权代理人有变动的，不影响已签合同效务，仍然由该单位承担相应责任。

二、甲、乙、丙、丁四方可约定其他条款作为本协议的附件，附件须经四方签章。

三、在本协议履行过程中，协议相关当事人所签发的《监管资金支付申请单》为本协议有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

第十二条  附则

本协议一式捌份，甲方、乙方、丙方、丁方双方各执两份，具有同等法律效力。

**甲方（公章）：**

法定代表人/负责人或授权代理人：（签字）

日期： 年 月 日

**乙方（公章）：**

法定代表人/负责人或授权代理人：（签字）

日期： 年 月 日

**丙方（公章）：**

法定代表人（负责人）或授权代理人：（签字）

日期： 年 月 日

**丁方（公章）：**

法定代表人（负责人）或授权代理人：（签字）

日期： 年 月 日

附件2

物业服务企业监管资金支付申请单

吉首市住房保障中心：

XX物业服务企业服务的XX物业小区服务项目，根据《吉首市物业服务企业治理监管实施方案》、《吉首市物业小区物业服务费监管协议》内容，我公司监管资金余额为： 元，符合监管要求，请将XX年XX季度的监管资金 元（小写： ），转入我企业账户（账户相关信息），请予以支持。

吉首市物业服务企业

年 月 日

附件3

物业服务企业监管资金支付申请单

（银行机构）：

XX物业服务企业服务的XX物业小区服务项目，根据《吉首市物业服务企业治理监管实施方案》、《吉首市物业小区物业服务费监管协议》内容，该服务项目监管资金剩余 元，（小写： ）符合监管要求，本次拨付金额为： 元，（小写： ），请贵行予以拨付。（物业服务企业账户）

吉首市住房保障服务中心

年 月 日