

四川省住房和城乡建设厅
中共四川省委组织部
四川省发展和改革委员会
四川省公安厅
四川省司法厅
四川省财政厅
四川省自然资源厅
四川省应急管理厅
国家税务总局四川省税务局
四川省市场监督管理局
中国人民银行成都分行
中国银行保险监督管理委员会四川监管局

文件

川建行规（2020）16号

关于加快物业服务业转型升级发展 助推城市基层治理能力提升的指导意见

物业服务业是现代服务业的重要组成部分，是城乡基层治理的重要支撑。它不仅是城市居民高品质生活的提供者，更是城市

基层治理及社区建设的实践者、城市更新和既有住房改善的参与者。为贯彻落实省委十一届六次、七次全会部署，做大做强做优我省物业服务业、加快向现代服务业转型升级，推进基层治理能力提升、建成宜居四川，现提出如下意见。

一、明确总体要求和发展目标

（一）总体要求。坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九届四中、五中全会和省委十一届六次、七次全会精神，践行新发展理念、坚持高质量发展，以党建引领、推进基层治理体系和治理能力现代化为出发点，以服务居民、提升生活质量和宜居水平为落脚点，通过强化法治建设、政策扶持和行业监管，推动物业服务专业化、标准化、智慧化、优质化，增强物业服务业服务和监管能力，加快物业服务业向现代服务业转变，全面提升我省基层治理水平，为建设新时代成渝地区高品质生活宜居地提供有力支撑。

（二）发展目标。到 2025 年，全省物业管理体制机制逐步健全，服务质量和居民满意度持续提升，物业企业不断发展壮大，培育壮大一批智慧和绿色物业企业，打造“四川物业服务”品牌，本省物业企业营业收入上亿元的达到 200 家、上市的达到 5 家；全省物业服务业营业收入达到 700 亿元；居民小区业主自治组织活动与城乡基层治理有机融合，各级联动建设一批基层治理示范小区，城乡基层治理能力显著提升。到 2030 年，力争全省物业服务业营业收入突破 1000 亿元。

二、大力推进物业服务业转型升级

(三) 加快建立物业服务业现代企业制度。引导物业企业采用现代管理办法和技术，建立规范的法人治理结构，完善内部风险管理和精细化管理。引导物业企业建立内部激励约束机制，大力提升经营管理水平，引导企业加强企业文化建设，诚信守法经营，积极维护市场经济秩序。

(四) 支持物业企业规模化发展。鼓励骨干企业通过加盟、兼并、重组等方式整合市场资源，发展一批以品牌为龙头、资本为纽带，实现跨地区、跨行业、跨所有制、连锁扩张的现代物业企业。从省级服务业发展引导资金中安排一定比例，支持物业企业的品牌建设、人才培养、标准化和信息化建设等项目。

(五) 积极扩大专业物业服务范围。结合推进城镇老旧小区改造工作，鼓励街道（乡、镇政府）、社区引进服务优质、规模较大的物业企业承接辖区内老旧院落、保障性住房小区、拆迁安置小区等物业服务。对暂未实行专业化物业服务的居民小区，采取社区托管、社会组织代管、居民自管等方式，推进各类居民小区物业管理服务全覆盖。

(六) 推动完善物业服务业产业体系。将物业服务业作为生活服务业，纳入现代服务业发展范围，编制全省及地方物业服务业五年行业发展规划。支持物业企业立足住宅物业服务，向商业、写字楼、产业园区、学校、医院等物业服务延伸；支持物业企业利用现代科技和服务现场等资源，大力拓展家政、养老、电子商

务、教育培训等服务，强化针对性、个性化的增值服务，增加社会服务供给，加快形成完备的现代物业服务业产业体系。

（七）推进物业服务智慧化。在公安机关指导监督下，开展省级智慧物业服务项目试点，通过试点引领、总结推广，带动全省物业服务智慧化。加快推动5G、大数据、云计算、人工智能、区块链和物联网与物业服务业的深度融合，推进物业服务业智能化、网络化、平台化。推动物业智慧安防设施与公安机关联网，保障公民人身财产和信息安全。

（八）推动物业服务业绿色发展。在全省大力推广绿色物业管理模式，选取物业企业开展省级物业服务绿色行动试点，鼓励物业企业以前期顾问等方式提前介入物业项目开发建设，在规划设计、设备选型等方面提出合理化建议。开展技术革新和设备改造，倡导绿色低碳生产生活方式，深入开展以节能节水、垃圾分类、环境美化绿化为主要内容的绿色物业管理。

三、提升服务能力助推社区基层治理

（九）完善党建引领社区物业自治机制。推动符合条件的小区建立党组织，构建党建引领居民小区治理机制，理顺党组织、业委会、物业服务企业之间的关系。探索建立小区党组织书记、业委会主任培育选拔工作机制，推进符合条件的小区党组织书记或成员通过法定程序担任业委会主任或成员，推动符合条件的社区“两委”成员通过法定程序兼任业委会成员。制定《业主大会和业主委员会规范运作指引》，对业主大会设立条件、流程、运

行及委员任职条件等进行优化。鼓励各地探索建立业主电子表决平台，切实解决业主大会会议召开难等问题。加强对业委会成员的能力培训，提高业委会成员法律意识、责任意识和履职能力。

（十）加强党建引领社区物业服务发展。指导符合条件的物业服务企业通过单独建、联合建等方式建立党组织，通过发展党员、引导企业招聘党员员工、选派党建指导员等方式，加强社区物业党建联建，推动党建引领提升服务水平。鼓励物业服务企业转注册为社会企业，对新认定的社会企业给予政策资金支持。可以财政补贴和政府购买服务等形式，支持物业服务企业承担社区公共服务职能，协助有关部门开展居住人口信息、出租房屋信息登记，维护物业服务区域治安秩序。鼓励物业服务企业承担农民安置房、公租房、老旧小区、乡镇开放式街区等的物业管理和惠民服务，打造基层治理综合服务平台。探索“物业+社工”服务模式。

（十一）构建物业服务社区管理监督机制。推进物业服务的监管重心下移街道（乡、镇政府）及居（村）委会，将物业服务纳入社区治理和公共服务体系。推行居民委员会设立环境和物业管理委员会，指导业主（群众）建立健全业委会（自管委）等自治组织，督促业主、业委会和物业服务企业全面履职尽责，统一对辖区内的物业服务加强监督和评价。业委会暂时未成立的，鼓励由街道（乡、镇政府）、社区居（村）委会、社区服务机构、建设单位、业主代表等组成所在物业管理区域内的物业管理委员会，代行业主大会和业委会相应职责。

(十二) 强化物业服务事中事后监管机制。完善全省物业服务企业信用信息管理平台，推进全省物业行业信用体系建设，推进行业数据共享。强化动态跟踪监管，及时公布企业诚信信息和不良信用记录。形成守信联合激励和失信联合惩戒制度，促进优胜劣汰。

(十三) 实施物业服务纠纷快速处理制度。发挥法律手段在物业服务纠纷处理中的积极作用，构建人民调解、行政调解、司法调解及仲裁、诉讼相互衔接的物业服务纠纷调解工作新模式，建立省、市、县、街道、社区五级物业管理投诉受理制度和物业服务纠纷快速处理调解组织体系，充分发挥社区法律顾问、物业专家作用，加强物业服务法规政策宣传，引导人民群众依法理性表达利益诉求，及时解决各类矛盾纠纷。

(十四) 提升物业服务公共应急能力。推动政府部门、街道及社区、物业企业建立公共事件应急联动机制，强化社区风险防范应对，指导物业企业按照合同约定履行应急预案编修和演练、人防、物防、技防设施配备，应急物资储备、应急队伍建设、安全隐患排查、值班体系建设等职责，加强物业员工应急处理专业知识和专业能力的培训，提升物业企业应急处置能力。

四、夯实物业服务业发展基础

(十五) 制定完善物业服务法规。加快《四川省物业管理条例》修订，修订完善和制定出台加强物业管理及物业服务等规章制度，各地可结合本地实际研究制定出台物业管理及物业服务方

面的地方性法规及规章制度。加大行业法律法规宣传和实施力度，建立民事司法与行政执法联动衔接机制，严格物业服务法律法规的执行，提升行业法治水平，为物业服务业加快发展提供法制保障。

（十六）健全物业服务行业标准。推进物业服务标准化，指导企事业单位加快制定住宅、商业、写字楼、产业园区、学校、医院等物业服务标准，逐步形成满足行业发展要求的标准化体系。鼓励物业服务企业研究制定企业标准。支持行业协会和有关联盟，研究制定相关团体标准。加强标准普及宣传，加强标准实施监督执法，组织开展标准实施效果评估。

（十七）严格执行项目招投标制度。完善物业服务项目招标投标制度，结合物业服务企业信用管理，探索建立企业信用情况与招标投标制度挂钩机制，推进物业服务项目公开招投标。加快物业服务行业招标投标专家库建设，提高招标投标专业化水平。依法加强新建商品房等物业服务前期物业服务的招标投标监管，严格禁止前期物业服务指定、物业费随意定价等行为。鼓励业主、业委会采用公开招投标方式选择物业服务企业。

（十八）推行物业服务价格调整机制。前期物业服务 and 保障性住房物业服务收费标准由市、县人民政府价格行政主管部门会同房地产行政主管部门根据当地实际情况制定政府指导价，并定期公布。推动建立协商调价机制，遵循合理、公开、质价相符的

原则进行协商，发挥第三方物业评估机构在价格调整中的积极作用。提倡引导具备条件的小区推行酬金制收费模式。加大群众反映强烈、“质价不符”的物业项目的监管力度，依法查处价格违法行为。

(十九) 提升物业服务质量水平。规范物业企业履约行为，督促企业依据合同及其约定的服务内容及标准，严格履约服务。开展物业服务质量示范项目评价，强化对物业项目的监督检查和“双随机、一公开”抽查。制定住宅小区物业管理和服务标准及责任清单，并在物业管理区域设立专栏长期公示，有效解决物业管理的职能交叉、监管缺失和物业服务质价不符等问题，补齐服务质量短板，全面提升服务质量。

(二十) 加快建立第三方评估机制。积极培育发展与物业服务业关联的招标投标咨询、财务审计、分析评估、质量评价等第三方专业评估机构，建立第三方专业评估机构和评估人员自律管理机制。加快建立物业服务居民评价、街道办事处（乡、镇政府）及社区评价和第三方评估制度，鼓励支持居民自治组织、建设单位、物业企业、行业主管部门等委托具有相应能力的物业服务第三方评估机构，开展物业项目交接和查验、物业服务标准和费用测算、物业服务质量、信用情况等评估活动。

五、强化保障增强产业发展动力

(二十一) 建立物业服务业统筹推进机制。在地方党委和政

府领导下,建立由住房城乡建设(物业监管)行政主管部门牵头,组织、政法、发展改革、公安、民政、司法、财政、税务、市场监管、应急管理、金融、电力等部门和单位组成的物业管理联席会议制度,加强统筹协调,及时解决工作中遇到的重大问题。支持有条件的市(州)、县(市、区)及街道办事处(乡、镇政府)设立物业管理专门机构,加强物业行业的管理。充分发挥物业行业协会的作用,加强物业行业协会建设和行业自律。

(二十二)加大物业服务业政策支持力度。结合物业行业发展规划,着力物业服务业发展阶段重点工作,积极研究制定财政补贴奖励、金融扶持等政策,贯彻落实相关税费优惠,增强物业服务业抗风险能力和市场竞争力。规范物业服务相关收费,凡由政府承担的费用,不得转由业主或者物业企业承担,切实减轻企业经营负担。鼓励对在基层治理、节能减排、稳岗就业、品牌建设和技能比赛中作出突出贡献的物业企业和个人按规定给予表彰奖励。

(二十三)加强物业服务业人才培养。支持和鼓励高等学校、职业院校加强物业服务业相关学科专业建设,培育一批具备物业管理、法律咨询、信息工程、人工智能等知识技能的复合型人才。深化产教融合,鼓励高等学校、职业院校和物业企业合作创新物业服务人才培养模式。支持物业行业组织、培训机构开展物业企业在职人员职业技能培训和行业技能比赛。符合当地住房保障条

件的员工可按规定纳入住房保障范围。组织开展最美物业人评选，增强从业人员荣誉和归属感。

(二十四)建立物业服务管理场所落实机制。推动新建住宅、商业、写字楼、产业园区、学校、医院、公共场馆与配套物业服务设施“四同步”(同步规划、同步建设、同步验收、同步交付)，预留一定比例的物业服务用房和相关配套设施房屋。建设时未规划建设物业服务管理场所及配套物业服务设施的房屋，支持通过调整部分房屋用途等方式，保障物业服务开展工作的基本条件。

(二十五)开展物业服务业发展跟踪监测。研究制定物业服务业统计指标体系，加强统计信息平台建设，完善统计报告和信息发布制度。加快建立物业服务业发展形势分析制度，完善物业服务业和重点联系企业运行监测分析。建立规划动态评估体系，健全督查督办机制和奖惩激励机制，确保物业服务行业发展规划顺利实施。

(二十六)营造物业服务业发展氛围。大力开展物业管理舆论宣传活动，发挥各有关部门、行业协会、物业企业等单位的宣传主阵地作用，提高全社会对物业管理的认识。引导新闻媒体坚持正确舆论导向，做好业主与物业企业良性互动、物业企业和从业人员感人事迹等正面宣传报道，严肃曝光物业管理中的不良现象，弘扬社会正能量，充分调动各方力量，共同打造良好的发展环境。

本《指导意见》自 2021 年 1 月 30 日起施行，有效期 10 年。



中国银行保险监督管理委员会四川监管局
2020 年 12 月 30 日

信息公开选项：主动公开

主送：各市（州）住房城乡建设行政主管部门、市（州）委组织部、发展改革委、公安局、民政局、司法局、财政局、自然资源主管部门、应急管理局、税务局、市场监管局、人民银行成都分行营业管理部、各市州中心支行、银保监分局。

四川省住房和城乡建设厅办公室

2020年12月30日印发