关于进一步规范物业服务履约有关工作的

通知

通过开展“物业服务履约不到位、侵占业主公共收益等问题”整治工作，发现部分小区存在物业服务合同时效逾期、已交付的专有部分面积超过建筑物总面积50%时仍使用前期物业服务合同、履约主体缺位等问题，为切实规范物业服务市场秩序，提升物业服务质量，维护业主合法权益，从源头上降低物业纠纷，促进物业服务行业健康有序发展，根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《业主大会和业主委员会指导规则》等法律法规规定，现就推动物业服务行业诚信履约有关事项通知如下：

一、严格规范合同管理

（一）强化合同时效约束。各物业服务企业须对在用物业服务合同进行全面自查，对已逾期的合同，应立即与业主方沟通，限期完成合同续签或重新选聘程序，确保服务行为有合法依据；对于尚未成立业主委员会或物业管理委员会的小区，由

小区所在地的街道、乡镇代行业主委员会或物业管理委员会职责，与物业服务企业签订物业服务合同。

（二）规范前期合同过渡衔接。对满足成立业主委员会或物业管理委员会条件（已交付的专有部分面积超过建筑物总面积50%），但尚未成立业主委员会或物业管理委员会，仍在使用前期物业服务合同的小区，由属地街道、乡镇牵头，在60日内组织业主就是否续聘原物业企业、调整服务内容及费用等事项进行表决；表决通过后，应及时签订正式物业服务合同，终止前期合同履行。仍在前期物业阶段，但没有签订物业服务合同的，由县区住建局督促物业服务企业严格依照《物业管理条例》规定，尽快与建设单位补签前期物业服务合同，明确服务范围、标准、收费及公共收益管理等核心内容。

二、明确履约主体责任

（一）物业服务企业作为履约主体，须严格按照合同约定提供服务，公开服务标准、收费项目及收支情况，小区公共收益接受业主监督；对擅自降低服务标准、推诿管理责任的，将纳入行业信用体系黑名单，并依法依规处理。

（二）业主委员会或物业管理委员会应切实履行职责，定期向业主通报合同履行情况，协调解决服务争议；对不履职或履职不当引发矛盾的，由街道、乡镇督促整改，必要时指导业主重新选举。

三、强化街道、乡镇治理职能

对未成立业主委员会或物业管理委员会的小区，属地街道、乡镇要切实承担起兜底管理责任：

（一）牵头组织业主成立业主委员会或物业管理委员会筹备组，指导完成选举工作，推动业主自治机制落地。

（二）在业主委员会或物业管理委员会成立前，代行业主委员会或物业管理委员会的权利，负责与物业企业对接合同签订、服务监督、费用调整等事宜，确保业主诉求有渠道反映、问题有专人协调。

（三）建立每月巡查机制，对物业企业履约情况进行评估，发现问题及时督促整改，对拒不整改的，可依规启动解聘程序。

四、健全监督与信访化解机制

（一）县区住建部门会同街道、乡镇建立物业服务履约台账，每季度开展专项检查，对合同逾期、主体缺位等问题实行销号管理。

（二）畅通业主投诉渠道，对涉及物业履约的信访事项，实行 “街道、乡镇首接负责制”，3日内回应、15日内办结，确保小事不出小区、大事不出街道。

（三）对因合同不规范、履约不到位引发的重复信访小区，将对物业企业进行约谈警告，限期整改仍未达标者，将纳入企业信用体系名单。

各县区住建局对实施物业专业化小区开展摸底排查，街道、乡镇对未实施物业专业化以外的小区、楼栋摸底排查，自本通知下发后10日内完成辖区小区排查，建立问题清单并报上级主管部门；各物业服务企业须在30日内完成自查自纠，将整改情况报送县区住建局、属地街道、乡镇。市住建局、市委社会工作部将加强联动，对工作落实不力的单位予以约谈批评并报上级部门备案，确保各项措施落地见效。

本通知自发布之日起施行。