**江苏省“十三五”物业管理行业发展规划**

“十三五”时期是江苏率先全面建成小康社会的决胜阶段，是积极探索开启基本现代化建设新征程的重要阶段，也是推动建设“强富美高”新江苏的关键时期。根据《江苏省国民经济和社会发展十三五规划纲要》，结合《江苏省“十三五”现代服务业发展规划》、《江苏省“十三五”住房城乡建设事业发展规划纲要》，制定本规划。本规划主要阐明“十三五”时期物业管理行业发展的指导思想、总体目标、主要任务和保障措施，是今后五年全省物业管理行业发展的纲领性文件。

一、“十二五”江苏省物业管理发展情况

（一）发展成就

“十二五”期间，随着经济快速发展和人民生活水平不断提高，特别是2013年《江苏省物业管理条例》修订实施以来，各地各有关部门认真履行职责，严格落实有关规定，推进配套法规体系建设，强化物业服务市场监管，规范物业服务企业行为，增强物业服务行业自律，提升物业管理服务水平和覆盖面，各项工作取得了积极成效。

**1、物业管理法规体系不断完善。**全省各地各有关部门认真贯彻落实《物权法》、国务院《物业管理条例》等法律法规，及时细化相关规定，初步形成了以2013年修订的《江苏省物业管理条例》为主干，以《江苏省物业服务收费管理办法》、《江苏省住宅专项维修资金管理办法》等相关规定为支撑的物业管理法规体系，为培育市场、规范服务、引导行业健康发展提供了法律保障。南京、无锡等市出台地方物业管理条例，扬州、徐州等市制定物业管理办法。

**2、物业行业管理体制日趋健全。**各地各有关部门严格履行行业监管职责，不断完善属地为主、部门联动的行政监管工作机制，大力整顿行业秩序，物业管理市场得到进一步规范。省住建厅切实加强行业指导，并按照“双随机”检查要求，不定期地开展物业服务行为专项检查。省物价局按照国家和省有关要求，积极指导各地建立科学合理的物业管理定价机制。各地积极探索建立健全部门协作、齐抓共管的物业管理体制机制。南京市明确“市级抓宏观、区级抓企业、街道负责指导业主组织”；泰州市明确“统筹协调在市、责任落实在区、工作推进在街道、问题化解在社区”；宿迁市明确“市级指导、区负总责、街道主抓、社区参与”等，积极推动物业管理重心下移。

**3、培育市场方式不断创新。**各级物业行政主管部门研究制定物业服务标准，通过物业服务标准化规范企业行为；开展物业管理示范项目评价活动，以典型示范引导企业提升服务水平；加强培训和继续教育，着力提高物业企业项目经理和从业人员的素质；组织开发物业服务行业信用信息管理系统，采取记录信用行为的办法，加强物业管理信用监管，促进物业服务企业守法诚信经营。扬州市运用“互联网+”积极探索智慧物业，实现了政府部门从管理向服务、物业服务企业从粗放型向集约型、传统物业管理向现代物业管理和社会治理的“三个转变”。南京市江宁区针对老旧小区停车难问题，整合办公大厦和住宅小区停车资源，通过手机APP实现错峰停车。

**4、行业服务能力明显提升。**各地通过不断推进物业管理服务专业化、社会化和市场化，积极培育市场主体，物业管理服务企业得到稳健发展。截至2015年底，全省共有物业服务企业7190家，管理项目30836个，管理建筑面积16.5亿平方米。在中国物业管理协会评选的全国物业服务企业百强中，我省占了10家。物业管理服务范围由过去的单一住宅物业，逐步扩展到商业、办公、医疗、教育、军队、金融等各个行业；服务内容也由过去的基本服务逐步延伸到社区电子商务、社区养老、家政服务、短期租赁等不同领域服务。物业管理服务已成为社区公共事务管理、精神文明建设和社区文化建设的重要载体，群众满意度有效提升。在省质量技术监督局开展的江苏省十大服务行业公众满意度调查中，物业管理公众满意度指数达到70.25，处于第五位，达到比较满意水平。

**5、物业管理服务覆盖面稳步增加。**截止2015年底，我省物业管理服务面积已达16.5亿平方米，约占全省城市年末实有房屋建筑面积的60 %，其中，住宅12.49亿平方米，约占全省城市年末实有住宅房屋面积的70%。为让更多业主享受到现代物业服务发展成果，我省进一步加大了对老旧小区整治工作，积极推进“基本保洁、基本保绿、基本保安”的“三基本”物业管理服务，努力扩大物业管理服务覆盖面。截至2015年底，全省已整治老旧小区3370个，改造小区面积1.5亿平方米，受益群众超过300万户。全省城市主城区总体实现了基本物业管理服务全覆盖。

**6、矛盾化解调处机制初步形成。**针对物业矛盾纠纷较多的实际，全省各地普遍加强矛盾纠纷化解调处机制建设，注重发挥街道、社区作用，努力将矛盾化解在基层。省住建厅与省高院建立健全物业矛盾纠纷司法调解机制，推动这项工作纳入法治化轨道。各级公安机关深入实施社区警务战略，大力推进警务工作进小区，下沉警力、前移关口，切实加强小区矛盾纠纷排查调解。淮安市将建立物业管理矛盾纠纷调处机制列为平安建设的重要课题，在盱眙县率先成立物业矛盾纠纷调处中心。盐城市房管局与亭湖区法院联合成立房产物业巡回法庭，打造绿色诉讼通道，成功调解了近百件物业矛盾纠纷，初步形成了行政执法与司法审判相衔接的物业管理矛盾调处模式。常州市推进调解组织、巡回法庭和联席会议制度，并根据案件类型采用支付令、先行调解、速裁和小额诉讼程序等手段，对物业纠纷尤其是物业服务费纠纷的化解起到了积极的推动作用。

经过努力，我省物业管理工作不断深化拓展，在经济社会发展中的作用日益显现。**一是物业管理已经成为加强城市基层管理的重要内容。**物业管理作为政府城市管理的补充和延伸，有效解决了城市管理“最后一公里”问题，实现了基层社区管理的网格化、精细化，降低了城市管理成本，提升了城市管理水平。**二是物业管理成为促进社区和谐稳定的重要基础。**物业服务企业切实履行职责，积极协助各级政府及有关部门开展社区文化、秩序维护、安全防范等工作，在应对自然灾害、维护公共秩序、减少刑事发案率、推进社会综合治理等方面发挥了积极作用。**三是物业管理成为改善城市人居环境的重要手段。**物业服务企业通过提供专业化、标准化的物业服务，不断改善群众居住环境、提升居住品质，努力增强城市居民的获得感和满意度。同时，物业管理行业通过绿色物业管理，在推进节能减排，减少污染方面发挥了重要作用，为全省生态文明建设作出了贡献。**四是物业管理成为缓解城乡就业矛盾的重要途径。**截至2015年年底，全省物业服务企业从业人员达52.1万人，其中70%以上来自企事业单位分流人员、大中专毕业生、部队复转军人、下岗及再就业人员、农村进城务工人员。**五是物业管理成为促进服务业发展的重要方面。**物业管理行业已经从单纯住宅物业服务向办公楼、工厂、医院、学校、商场、市政设施、城市综合体等多种物业服务延伸拓展，从建成交付后的建筑物管理向物业全过程管理和为居住者提供包括基础物业服务、家政服务、养老服务、电子信息服务、理财服务等全方位服务延伸拓展。2015年，全省物业服务企业主营业务收入263.7亿元，创造增加值274.4亿元。

（二）面临的机遇与挑战

“十三五”期间，江苏省的社会发展、城市建设、市场经济发育将为物业管理行业的发展提供良好机遇。与此同时，物业管理行业的发展也会面临诸多挑战。

**1、物业管理面临的机遇**

根据我省“十三五”经济社会发展规划纲要，到2020年末，我省地区生产总值将达到10万亿元左右，居民人均可支配收入达到4.2万元左右，快速发展的经济和居民收入的增加，将为我省物业管理行业的发展创造条件，对物业管理行业健康、稳定的发展具有巨大的促进作用，为未来五年我省物业管理行业的发展提供良好机遇。

习近平在视察江苏时明确提出了建设经济强、百姓富、环境美、社会文明程度高的新江苏目标，提出了“更舒适的居住条件”的要求；我省第十三次党代会围绕“两聚一高”的发展任务，明确了聚力创新、聚焦富民、高水平建成全面小康社会的目标。我省“十三五”规划提出，到2020年，要实现“居住品质提升，人居环境舒适，推动住有所居向住有宜居迈进。”物业管理一头连着经济发展，一头涉及百姓生活的方方面面，是惠及民生的重要环节，这是行业发展面临的有利机遇。

**2、物业管理面临的挑战**

与此同时，当前及未来一段时期内，我省物业管理行业发展依然面临着许多困难和问题：

**一是业主法制观念和自治意识亟待提高。**第一，一些业主法制观念淡薄，“要权利不要责任，要服务不要收费”的思想仍普遍存在，找各种理由不交物业费，致使物业费收缴困难，一些小区物业费收缴率只有30%-40%，严重影响物业服务水平的提高。第二，不少业主自治意识不强，主动参与物业管理的积极性不高，导致业主大会召开难、决策难，业委会成立难、运行难。第三，业委会成员大多是兼职，专业人士匮乏，有能力的不想干，想干的不少存有私利想法，业委会不作为、乱作为的情况屡见不鲜。

**二是物业服务企业的管理和扶持力度仍需加大。**第一，物业行业准入门槛普遍偏低。虽然我省物业服务企业总体数量不少，但品牌企业、龙头企业较少；在中国物业服务百强企业排名中，江苏只有10家，远低于广东、浙江等省份。第二，物业管理专业人才匮乏。与其他现代服务业比较来看，物业服务从业人员总体素质偏低，全省50多万的物业从业人员中，具有本科及研究生学历者只有4.3万多人。第三，物业服务不够到位。部分物业服务企业“重利益、轻服务”倾向严重，存在管理水平不高、服务标准不规范、诚信经营不足等问题，尤其是财务收支透明度不高、侵害业主权益的现象时有发生。第四，物业服务企业经营负担依然较重。全省大部分地区没有制定为物业服务企业减负的实施细则，物业管理行业与现代服务业发展要求还有不小差距，有的地方对物业服务中的代收代缴费用同样征税，加重了企业负担，严重影响了物业管理水平的提高。

**三是法规政策支撑有待完善。**第一，专项维修资金使用难、续筹难问题仍然突出。虽然省条例以及一些地方针对住宅专项维修资金应急使用问题做出了相应规定，但从全省面上来看，专项维修资金使用难问题没有得到根本解决。同时，对于住宅专项维修资金续筹问题，缺少具体的操作条款和机制，在实际操作中难以落实。第二，物业服务收费标准调整困难。省条例规定价格行政主管部门应当每三年内对物业服务等级收费标准及相应的基准价与浮动幅度进行评估，并根据评估结果适时调整。但从实施情况看普遍不理想，大部分城市仍然长期沿用老标准，有的城市使用统一标准长达10年多，物业管理质价相符的收费机制没有得到落实。第三，破解业主自治难题缺乏法规依据。近年来，因业主组织不当维权、侵害业主共同利益所引发的矛盾纠纷日趋激烈。其问题关键在于业主组织缺乏明确的法律地位，从而无法形成有效的外部监督机制。南京等地在地方立法中通过民政备案尝试赋予业主委员会独立法人资格，但仍未根本解决问题。

**四是管理体制机制需要进一步健全。**第一，属地权责不对称。省条例明确街道（乡镇）属地管理责任，但街道、社区居委会管理手段不多，缺少有效抓手，责大权小、监管有盲区、对接有缝隙。第二，部门合力发挥不够。由于缺少统一的协调配合及考核奖惩机制，加之各职能部门职责界定相对模糊，在综合执法进小区过程中，存在相互推诿、相互观望的现象。第三，旧住宅区物业长效管理机制未完全建立。大部分旧住宅区受收费标准低、收缴率不高、无法封闭管理等诸多因素制约，受资金限制，管理和服务水准整体较低，长效管理难度较大。

**五是物业管理矛盾纠纷需要有效化解。**第一，物业管理矛盾纠纷案件呈迅速上升趋势。近年来各地物业管理纠纷案件快速增长，如南京市法院全年受理的各类物业纠纷案件约占全部民事案件总数的17%以上，常州市法院2015年物业纠纷案件受理数量比2013年上升了93%，物业纠纷案件已经成为主要的民事案件类型。第二，引起物业管理矛盾的诸多“老大难”问题依然存在。由于承接查验不到位，不少开发建设遗留问题导致的责任和矛盾转嫁到物业服务企业，成为物业管理矛盾纠纷的重要原因；由于业委会解聘更换物业服务企业，新旧物业交接矛盾频频发生，出现旧物业不愿走、新物业进不来的情况，甚至引发严重的暴力事件。此外，小区停车难、经营网点扰民、业主违建等仍然是物业管理矛盾纠纷的焦点。第三，矛盾纠纷调解难度越来越大。有些纠纷涉及到业主、业委会、物业服务企业的经济利益，对矛盾调处带来很大难度，结果往往是矛盾双方都不满意。

**六是传统物业服务及收费模式面临诸多困难。**不少住宅小区存在服务标准、质量不高，收费标准、收缴率均低的双重问题。究其原因，一方面，物业服务企业传统的服务模式和服务内容难以满足广大业主的需求，受制于产业结构及成本因素，物业服务企业办法不多，困难重重。另一方面，长期以来住宅小区均实行包干制收费模式，而这一模式又客观造成物业管理收费不透明、业主对物业服务的内容、标准和价格认可度不高，从而导致对物业服务不满意，物业企业也难以按照市场行情合理调整物业费。

二、指导思想、基本原则及发展目标

（一）指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会和省委第十三次党代会精神，以及中央城市工作会议、中央城镇化工作会议精神，深入贯彻习近平同志系列重要讲话特别是视察江苏时重要讲话精神，按照国家、省委进一步加强城市规划建设管理的要求，牢固树立“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以增进民生福祉为目标，以全面深化改革为主题，巩固和完善物业管理的社会化、专业化、市场化的科学定位，通过强化法制建设和政策扶持，不断加强物业行业监管和服务标准化，鼓励物业服务企业采用先进技术方法，逐步实现物业管理的现代化、智能化、信息化、低碳化，加快推进物业服务行业从传统服务业向现代服务业转型升级，为推进美丽宜居新江苏建设提供有力支撑。

（二）基本原则

**1、坚持人才培养，增强创新动力。**以规划为指导，完善人才培养和流动机制，多渠道、多途径培养物业管理专业人才，打造优秀人才团队。健全物业管理专业人才激励机制，通过搭建企业与人才“双赢”的互动平台，以人才促进企业创新发展，提升行业综合竞争力。

**2、坚持区域统筹，促进协调发展。**以市场机制为驱动，区分地区差异，完善政策措施，强化分类指导。在抓好重点物业服务企业发展的同时，采取以强带弱、以强促弱等措施，促进物业服务中小企业积极开展科技创新、产业融合、跨界发展，推进区域、行业统筹协调发展。

**3、坚持试点先行，着力品牌培育。**以问题为导向，聚力开展管理模式创新、服务方式变革、新技术应用等试点，通过总结经验，以点带面，努力打造具有我省特色的物业行业品牌，推进物业管理服务行业转型升级、创新发展，整体提升物业管理水平和服务质量。

**4、坚持完善机制，加强行业监管。**以深化“放管服”改革为契机，着力理顺涉及物业管理的各政府部门的权责关系，建立健全物业管理信用体系，实施信用信息互联互通，突出政府服务和部门协调联动，加强事中事后监管；健全完善市、区、街道、社区四级管理体制，推动管理重心下移，努力构建行为规范、运转畅通、公正透明、高效廉洁的物业管理服务体制。

**5、坚持共享发展，突出社会服务。**以落实国家“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为指导，通过管理方式、技术措施等方面的创新，积极推进绿色物业管理和低碳发展，建设美丽宜居新江苏；积极推进物业标准化服务，扩大物业覆盖面，增强业主自主自治意识，让更多业主在物业服务共建共享发展中有更多获得感。

（三）发展目标

——物业管理覆盖率进一步提高。通过健全市场机制，明确政府职责，到2020年，江苏省新建住宅小区物业管理服务实现全覆盖，出新的住宅小区物业管理服务实现全覆盖，老旧小区基本物业管理实现全覆盖。

——物业服务企业竞争力进一步增强。通过优化物业服务企业产业结构，在立足物业管理本业的基础上，借助互联网、物联网等新兴科技与社区经营、社区养老等新兴概念逐步实施产业的转型升级与再造，增强物业服务企业经济实力，到2020年，培育年营业收入亿元以上物业服务企业50家，其中10亿元以上物业服务企业10家，进入全国物业管理100强的企业进一步增加。

——物业服务质量和群众满意度进一步提升。通过推进物业服务标准化，加强行业监管，树立行业典型，深化物业信用体系建设，促进全省物业服务业主满意度稳步提升。到2020年，创建省级示范物业管理项目500个。

——物业管理体制机制进一步健全。通过深化落实《江苏省物业管理条例》，大力推进物业行业法规及制度建设，促进物业管理发展环境进一步得到优化。

——业主自治能力和运作水平进一步提高。通过建立健全政府引导、扶持工作机制，将业主自治组织活动与基层社区治理有机融合，通过信息化手段建立业主电子决策平台，有效解决业主自治难题，促进、引导业主组织依法、高效开展自治活动。

三、主要任务

（一）积极培育和规范物业服务市场

**1、积极放开搞活物业服务市场。**进一步改革机关、事业单位、国有企业用房自我使用、自我服务的管理模式，积极推进后勤管理服务社会化、市场化。积极引入竞争机制，鼓励有条件的工厂、医院、学校、大型公建设施等物业，采用公开招标方式选择物业服务。

**2、完善物业服务市场监管体系。**完善物业服务招投标制度，加快招投标专家库建设，遏制无序竞争，建立公开公平公正的市场秩序。健全物业服务市场准入机制，加强对物业服务企业的监管。加强对物业承接验收的监管，规范物业项目承接验收行为，维护业主和使用人的合法权益。大力开展物业服务质量评价，通过典型示范、劣质淘汰等机制引导企业提升服务水平、规范服务行为。加强对物业区域内供水、供电、供气、供热、通信、有线电视、环卫、市政等共有设施设备移交工作的监管，确保按时移交给相关专业单位。进一步加强住宅专项维修资金监管，畅通资金应急使用渠道，提高资金使用效率。

**3、制订实施物业服务标准。**推进物业管理标准化工作，构建江苏省物业管理行业标准体系，把标准的制定与行业发展相结合，把标准的实施与规范从业行为相结合，不断扩大标准覆盖范围，提高标准适用性，逐步形成科学合理、层次分明、重点突出、能够满足整个行业发展要求的标准化体系，以标准化手段全力支持物业管理行业转型升级，助推全省物业管理行业可持续发展。

**4、探索引入第三方评估机制。**积极培育和支持物业管理市场第三方专业评估机构，如招投标咨询、财务审计、分析评估、质量评价等，以政府购买服务、业委会或业主委托等多种形式培育和支持物业管理第三方专业评估机构的发展，为规范物业服务、解决物业费纠纷、落实物业价格调整机制提供制度保障。

**5、建立健全行业诚信体系。**进一步完善物业服务企业诚信档案管理办法，搭建物业服务企业诚信档案和信息发布平台，及时向社会发布企业诚信信息和不良信用记录。逐步将企业诚信体系建设与项目评选、企业管理挂钩，对信誉好、口碑佳的企业，在项目评选和招投标管理中予以优先考虑；对社会形象差、服务不规范、管理水平低的企业坚决予以清理整顿，依法实施处罚。

**6、建立物业服务纠纷快速处理机制。**充分发挥调解工作在物业服务纠纷处理中的作用，构建人民调解、行政调解、司法调解相互衔接的物业服务纠纷调解工作新模式，建立市、县、街道、社区四级物业管理投拆受理制度和物业服务纠纷快速处理调解组织体系，着力解决物业服务纠纷逐年增多的问题。充分发挥社区法律顾问作用，引导人民群众依法理性表达利益诉求，在法治的轨道上推动物业服务纠纷的及时解决。

**7、着力加强行业自律。**加强物业服务行业协会建设，充分发挥行业协会的积极作用，着手开展制订行业行规，加快推进行业自律机制建设，引导物业服务企业开展服务承诺、履行社会责任，确保物业服务质价相符，努力构建和维护良好的物业服务市场秩序，促进物业服务业健康发展。

（二）促进物业管理行业转型升级

**1、不断健全物业服务体系。**鼓励物业服务企业横向多元化经营，进入高附加值的领域发展，为业主提供更为丰富的社区增值服务。在传统的保洁、绿化、安保和设施设备维护保养之外，鼓励物业服务企业拓展信息咨询、房屋中介、家政服务、电子商务、居家养老等领域，一方面满足业主个性化需求，另一方面拓宽行业的发展空间，提升盈利能力，带动物业管理全行业的转型升级。同时，支持物业服务企业积极拓宽服务领域，从住宅区物业服务加快向办公楼、工业企业、医院、学校、市政设施、城市综合体、农居点的多种物业服务延伸拓展，加快形成完备的现代物业服务体系。

**2、探索建立新型物业管理商业模式延伸产业链。**将物业管理行业的活动延伸至房地产整个链条，包括房地产前期规划设计，中期的招商策划、代理营销和后期的对物业资产的保值增值、商业物业经营管理等等。改变传统单纯依靠物业管理费盈利模式，促进新型商业模式的形成，进而推动行业的转型升级。引导物业服务企业提升综合竞争力，更新传统物业服务产品结构，加强与物业管理相关产业市场的开发与参与程度，逐步建立以居住消费服务和设施设备管理为核心，智慧物业信息化为平台，全产业链发展的新格局。

**3、大力推进绿色物业管理。**大力推进绿色物业管理有序、健康发展，逐步健全完善绿色物业管理技术规范和评价体系。全面导入资源节约、环境保护理念，倡导绿色低碳生产生活方式，深入开展以节能、节水、垃圾减量分类、环境美化绿化为主要内容的绿色物业管理，不断提高物业管理对可再生能源、资源的循环利用率，有效降低各类物业运行能耗，最大限度地节约资源和保护环境，致力构建宜居小区、节能低碳居住区。

**4、大力发展智慧物业。**鼓励物业服务企业借用互联网+、物联网、大数据、云计算、O2O等先进网络信息技术及理念，重点进行“智慧物业”建设，通过不断为业主提供优质服务来提高业主满意度和信任度。协同推进社区公共数据资源中心建设，逐步实现在节能减排、智能家居、安防监控、电子政务、停车服务等方面的物业服务智慧化，搭建社区公共事务决策平台，提升“智慧物业”在社区治理与便民服务等方面的社会效益。

**5、引导实行酬金制物业服务模式。**以贯彻《江苏省物业管理条例》为基础，引导具备条件的居民小区推行酬金制服务模式。通过公开透明的物业服务及收费新模式，在切实解决住宅小区业主不满意、企业不盈利的“恶性循环”问题的同时，有效提升业主自治能力，形成业主与物业服务企业平等对话、理性沟通、按照市场规律合作的良好氛围。

（三）着力提高业主自治能力和水平

**1、切实加强业主组织建设。**加快修订业主大会议事规则、物业管理规约等示范文本，加强指导和培训，健全业主大会、业主委员会的组织建设，充分发挥其在物业管理中的积极作用。鼓励各地探索建立业主电子表决平台，切实解决业主大会召开难的问题。探索业主委员会的法律主体地位，研究加强业主委员会的监管措施。完善物业服务合同，规范物业服务委托方和受托方的责权利关系和行为。注重组织引导业主大会和业主委员会对业主公共财产进行自主管理，不断提高业主委员会的管理水平。

**2、促进业主自治与社区治理融合发展。**探索将业主委员会纳入基层管理的范畴，做实以基层党组织为核心，以社区居委会、业主委员会、物业服务企业、社区社会组织等积极参与和配合的“一核多元”的社区治理模式。在社区治理中突出党的领导，鼓励和支持符合条件的物业小区业主委员会成立党支部，鼓励和引导政府公职人员积极参选所居住小区业主委员会委员。通过党建活动规范业主委员会的日常运作，提高业主委员会的履职能力和自律水平。

**3、建立业主诚信管理制度。**根据国家和省关于加强个人诚信体系建设的要求，探索建立针对业主的诚信管理制度。进一步强化业主公约的约束力，在维护业主合法权益的基础上，引导业主自觉履行有关物业使用、维护和管理的义务，保障物业安全与合理使用，维护公共秩序。探索建立业主不良信用记录制度，对业主违法搭建、擅自改变物业使用性质、破坏建筑物承重结构、拒绝缴纳专项维修资金等物业使用违法违规行为拒不整改的，以及无故欠缴物业服务费经仲裁裁决或司法判决确认后仍不履行缴费义务的，纳入个人诚信档案，并推送至公共信用信息共享平台，作为多部门联合实施信用惩戒措施的参考。

**4、落实基层组织和管理部门职责。**进一步发挥基层政府组织在业主组织管理中的作用，强化街道、乡镇、社区居委会对业主大会、业主委员会组建、换届、日常运作的指导、服务和监督职责。建立住宅小区综合管理和服务的责任清单，明确城管执法、工商、公安、规划、环卫、绿化、物价、民政、市政等相关职能部门在住宅小区综合管理中的职责，强化政府管理和公共服务进住宅小区，并建立对住宅小区综合治理工作方面的考核评价机制，为强化住宅小区综合治理提供有力保障。切实将物业管理纳入社区综合管理和公共服务的范畴。

（四）不断提升老旧住宅小区物业管理服务水平

**1、加快老旧住宅小区综合整治改造。**坚持政府主导，推进老旧住宅小区综合整治改造。对老旧住宅小区进行全面摸底，对需整治改造的事项进行分类建档。科学编制改造规划和年度实施计划，合理确定老旧住宅小区综合整治改造的目标任务，逐年实施，稳步推进。综合整治改造老旧住宅小区管网管线、绿化硬化、节能改造和内外环境，进一步完善供水、供电、供气、供热、通信、邮政、排水与垃圾处理等市政基础设施和物业用房等公用服务设施。按照“居住宜老、设施为老、活动便老、服务助老、和谐敬老”的要求积极开展老旧小区适老化改造，不断适应人口老龄化发展趋势。老旧住宅小区综合整治改造比例每年不低于总数的20%，争取用3—5年的时间把符合条件的老旧住宅小区全部改造完成。

**2、推进基本物业管理服务全覆盖。**对整治改造后的老旧住宅小区，按照属地管理原则，引入市场化的物业管理或推行基本物业管理服务，实现基本物业管理服务全覆盖。对物业管理主体缺失的，由街道、社区居委会根据居民的意见，选择物业服务企业或组织居民进行自我管理。对不具备市场化条件的，鼓励街道成立基本物业服务中心，为整治改造后旧住宅区提供基本物业管理服务。

四、保障措施

（一）加强组织协调，形成工作合力。建立由物业行政主管部门牵头，发展改革、公安、民政、司法、财政、税务、工商、质监、安监、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。充分认识加快发展物业服务业的重要性和紧迫性，进一步转变观念，拓宽思路，把提高物业行业发展水平和服务能力、培育和规范物业服务市场、减轻物业企业负担、落实扶持政策工作列入各级政府和相关部门重要议事日程，明确任务，落实责任，确保各项工作和扶持政策落实到位。

（二）加大扶持力度，提升服务水平。研究制定促进现代物业服务业发展的指导意见，将物业服务纳入现代服务业发展规划，落实财政补贴奖励、税费优惠、金融扶持等政策，切实减轻企业经营负担。鼓励和支持各地结合实际，探索建立适合物业行业发展的产业基金，按照“政府引导、市场运作、科学决策、防范风险”的原则，发挥财政性资金的杠杆放大效应，扶持促进物业行业发展的重大关键技术、方法、手段产业化，引入PPP模式，提供优质公共服务，优化物业行业的产业结构。按照质价相符原则，加快修订和完善物业服务等级标准和收费标准，推广“菜单式服务、等级化收费”的物业服务费分级定价机制。规范物业服务相关收费，凡由政府及相关职能部门承担的费用，不得转由业主或者物业服务企业承担。鼓励各地对在达标创优、节能减排、安置就业、社区建设中作出突出贡献的物业服务企业给予奖励。

（三）完善法规制度，夯实法制基础。总结全省物业管理做法和经验，深入研究《江苏省物业管理条例》实施过程中的重大问题，将实践证明行之有效、立法条件成熟的改革举措提请省人大及其常委会上升为地方性法规。进一步抓紧制定和完善与《条例》相配套的办法措施，把《条例》的原则规定具体化。鼓励各设区市积极提请人大及其常委会在地方立法中，结合市情实际制定物业管理地方性法规，为地方物业管理工作的有序开展提供法规制度保障。

（四）加强培训教育，提高行业素质。引导物业服务企业改进对员工的管理，加强职业技能培训和职业道德建设，规范物业服务从业人员的服务行为。加快物业服务定点培训机构建设，推动校企合作、联合办学，加快培养满足现代物业服务业发展需要的专业人才。加强对业主委员会成员的教育培训，提高业主委员会成员物业管理法律意识、责任意识和履职能力。培育业主责任意识、法律意识和契约意识，树立“花钱买服务”的消费观，为物业管理行业的健康发展奠定坚实基础。

（五）放大试点效应，突出示范引导。加强全省各地行业管理和发展的典型案例的试点和宣传工作，在全省形成一批例如南京、无锡条例立法，泰州、宿迁四级统筹协调机制，扬州智慧物业，盐城物业服务诉讼简易司法程序，常州物业服务纠纷调节机制等行政管理试点项目；开展物业服务示范项目评价，通过示范引领物业服务水平提升。

（六）强化舆论引导，营造良好氛围。大力开展物业管理舆论宣传活动，发挥各级政府和有关部门、行业协会、物业服务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，引导业主合法与理性维权，促进物业服务企业之间的合作。引导新闻媒体坚持正确舆论导向，既曝光物业管理中的不良现象，也报道相关部门严格执法、业主与物业服务企业良性互动、物业服务企业和从业人员感人事迹等正面情况，弘扬社会正能量，充分调动各方力量，共同打造良好的生活环境。

（七）健全统计制度，加强考核评价。研究制定物业服务业统计指标体系，开展物业服务业发展统计工作。加强物业服务业统计信息平台建设，完善统计报告制度和信息发布制度。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。建立物业服务业发展考核评价制度，对规划目标任务进行细化分解，强化绩效考核导向，建立动态规划评估体系，健全督查督办机制和奖惩激励机制，确保规划顺利实施。