

# 住房城乡建设部办公厅文件

建办房〔2017〕75号

---

## 住房城乡建设部办公厅关于做好取消 物业服务企业资质核定相关工作的通知

各省、自治区住房城乡建设厅，北京市住房城乡建设委，上海市住房城乡建设管委，天津市、重庆市国土资源房屋管理局：

为贯彻落实《国务院关于第三批取消中央指定地方实施行政许可事项的决定》（国发〔2017〕7号）和《国务院关于取消一批行政许可事项的决定》（国发〔2017〕46号），做好取消物业服务企业资质的后续管理工作，现将有关事项通知如下：

一、各地不再受理物业服务企业资质核定申请和资质变更、更换、补证申请，不得以任何方式要求将原核定的物业服务企业资质作为承接物业管理业务的条件。

二、切实承担物业服务属地管理主体责任，按照业主自我管

理与社会化服务相结合的原则，积极推动将物业管理纳入社区治理体系。县级以上房地产主管部门要会同城市管理、民政、公安、价格等有关部门按照各自职责指导监督物业管理工作，充分发挥街道办事处或乡镇人民政府在加强社区党组织建设、指导业主大会和业主委员会、监督物业管理活动等方面的重要作用，建立健全物业管理联席会议制度，维护社区和谐稳定。

三、建立健全物业服务标准和服务规范，规范物业服务合同行为，明确物业服务企业责任边界，引导物业服务企业增强服务意识，创新服务理念，提升服务品质。

四、进一步落实物业承接查验制度，指导监督建设单位、业主和物业服务企业依法做好物业共用部位、共用设施设备的查验和交接工作，厘清各方主体之间的权利义务关系，减少开发建设遗留问题，确保物业服务项目交接的平稳顺利。

五、完善物业服务投诉平台，畅通投诉渠道，建立健全投诉反馈机制，明确受理、处理投诉的程序和要求，加强投诉反馈监督检查，及时解决群众有效投诉，预防化解物业服务矛盾纠纷。

六、加强物业服务行业事中事后监管，制定随机抽查事项清单，建立健全“双随机”抽查机制，合理确定抽查的比例和频次，对发现的违法违规行为，依法依规加大惩处力度。

七、加快推进物业服务行业信用体系建设，建立信用信息共享平台，定期向社会公布物业服务企业信用情况，建立守信联合激励和失信联合惩戒机制，构建以信用为核心的物业服务市场监

管体制。

物业服务事关广大人民群众切身利益。各地要把加强物业服务市场监管作为保障和改善民生的重要举措，确保各项措施落实到位，并将落实情况及时上报我部。我部将抓紧研究制定物业服务导则和信用评价体系，适时对各地贯彻落实本通知的情况进行监督检查，并通报检查结果。

此前有关物业管理规范性文件规定与本通知不一致的，以本通知为准。



(此件主动公开)

---

住房和城乡建设部办公厅秘书处

2017年12月18日印发

---