

# 周口市人民政府文件

周政〔2019〕7号

---

## 周口市人民政府 关于规范社区物业管理的实施意见

各县（市、区）人民政府，市经济开发区、城乡一体化示范区、港口物流产业集聚区管委会，市人民政府各部门：

为进一步规范中心城区社区物业管理，提升物业管理水平，理顺管理体制，改善人居环境，促进物业服务行业健康发展，根据《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、《河南省物业管理条例》、《周口市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》（周政〔2016〕46号）等法规政策精神，结合周口实际，特制定本意见。

## 一、指导思想

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大和中央、省、市城市工作会议精神，助力我市“百城提质”和“五城联创”，着力解决中心城区社区物业管理中存在的矛盾和问题，切实调动和发挥街道办事处、社区居委会工作积极性和工作优势，促进物业服务行业持续健康发展。

## 二、目标任务

到 2021 年，用四年时间培育一批物业管理品牌企业，建设一批和谐有序、绿色文明、创新包容的物业社区。市中心城区老旧住宅小区物业管理覆盖率达到 90%以上，新建住宅小区物业管理覆盖率达到 100%。

## 三、基本原则

（一）坚持“条块结合、属地管理”的原则。按照“行业管理部门监督指导、区政府（管委会）负责、街道办事处组织、社区居委会落实”的物业管理新体制，推进物业管理权力下放、重心下移，切实解决社区物业管理中存在的问题。

（二）坚持“业主自治、依法监管”的原则。指导、鼓励小区业主成立业主委员会，制定管理公约，自主选聘物业服务企业，主动参与小区公共事务管理。街道办事处、社区居委会加强对小区业主委员会工作的管理，依法履行监管职责，确保业主自治活动健康有序发展。

（三）坚持“市场主导、分类管理”的原则。遵守市场发展规

律，放宽物业行业准入环境，激活物业服务企业服务意识。前期物业管理通过公开招标准入，后期物业管理通过业主大会选聘或公开招标准入，老旧小区物业管理通过改造由政府主导引入。根据物业管理类别的不同，促进物业管理市场化运作，实现不同物业项目的差异化管理。

#### 四、主要工作

（一）加强社区物业管理的属地职能。中心城区各区要将社区物业管理工作纳入综合治理内容，每半年安排部署不少于一次，每年专项检查不少于两次。年底，各区物业管理行政主管部门要对辖区内社区物业管理工作开展情况进行综合考核验收，并将考核结果予以通报。落实物业管理重心下移的新要求，各街道办事处设立物业管理机构，明确职责，指定责任领导，根据辖区小区数量、规模和物业任务的实际，配备不少于3名以上物业管理专职人员，督促和指导物业服务企业、业主委员会履行职责，所需经费由各区负责保障；建立物业管理联席会议制度，定期或不定期召集物业管理、公安派出所、城市管理等部门和社区居委会、业主委员会、物业服务企业、专业经营单位等各方参与协调解决本辖区内物业管理中的主要问题；完善物业管理纠纷调处机制，建立纠纷投诉台账，受理日常投诉。综合运用行政、税收、补贴、信用的手段，对业主、业主委员会、物业服务企业管理活动中的纠纷进行调处；对无物业管理和无主管单位的老旧小区，应加强居民安全管理，主动实施托管。业主实行自行管理的小区，街道

办事处和社区居委会应加强事中、事后的监督管理，提升老旧小区物业管理水平。社区物业管理中发现违法违规行为的，由街道办事处甄别确认后报市物业管理行政执法单位予以处罚。

（二）鼓励、指导成立业主大会和业主委员会。各级物业管理行政主管部门应鼓励小区业主自治，指导业主成立业主大会和业主委员会，全面参与小区公共事务管理。一个物业管理区域内，房屋出售并交付使用的建筑面积达到 50%以上、业主入住户数比例达到 30%以上或前期物业解除（到期）前 90 天的，符合业主大会成立条件的，各街道办事处在收到建设单位或 10 名以上业主联名申请提出成立首次业主大会的，街道办事处应在 30 日内组织成立首次业主大会筹备组。筹备组长由街道办事处代表担任，并在 60 日内组织召开首次业主大会会议，选举产生业主委员会委员和业主委员会主任、副主任。业主户数超过 300 户的，可以成立业主代表大会，履行与业主大会相同的职责。倡导“双向进入、交叉任职”的物业管理模式，符合条件的社区居委会工作人员可兼任业主委员会主任，物业服务企业项目负责人可进入社区居委会担任其成员，逐步加强社区物业管理信息的双向沟通和交流。

新建住宅小区首次业主大会会议的筹备经费，由建设单位承担；单位小区首次业主大会会议的筹备经费，由所在单位承担；老旧小区、公租房小区首次业主大会会议的筹备经费，由市、区分别承担。

（三）开展前期物业招标投标工作。建立前期物业管理招标投标工作机制，落实《周口市人民政府前期物业管理招标投标管理暂行办法》（周政办〔2018〕65号）规定，促进公平竞争、树立服务意识、提升服务质量，营造良好的准入竞争环境。中心城区在建物业服务项目必须进行前期物业招标，预售商品房项目在取得《商品房预售许可证》前完成；现售商品房项目开始销售前30日完成；非出售的新建物业项目在交付使用前90日完成。建设单位在申请办理商品房预售许可证、现房销售备案和非出售新建项目竣工备案手续时，应提交物业管理项目中标备案通知书或其他证明文件，确保前期物业管理招标投标工作落到实处。

（四）全面规范社区物业管理。物业管理是社会管理的“细胞”，是社区服务的一支重要力量，社区和谐是社会和谐的基础。物业管理事关群众切身利益，事关城乡基层和谐稳定，中心城区各区应全面规范社区物业管理。

1.做好物业服务企业选聘。前期物业管理阶段，建设单位必须通过招标投标方式选聘物业服务企业，实施前期物业管理。业主委员会成立后，应当在前期物业服务合同期限届满三个月前组织召开业主大会，对前期物业服务企业续聘或另聘做出决定。业主大会决定续聘前期物业服务企业的，应在业主大会做出决定后30日内完成合同续签工作。业主大会决定另聘物业服务企业的，业主委员会应以书面形式告知前期物业服务企业，被解聘的物业服务企业应当按照规定办理移交手续，并在约定的时间内撤出物

业管理区域。业主委员会与物业服务企业无论续聘、终止或另聘均应提前三个月报告街道办事处。街道办事处、建设单位、前期物业服务企业、业主委员会要按照有关规定做好物业的续聘或另聘工作，确保小区物业管理连续稳定、不留空白。

2.落实物业管理各项备案工作。各级物业管理行政主管部门要进一步加强履职尽责能力，提高物业管理水平，规范物业行政备案工作。一是落实物业管理区域备案。建设单位在前期物业管理招标工作之前，登录河南省住房和城乡建设厅房地产管理、物业管理监管平台（以下简称“监管平台”），向市物业管理行政主管部门进行物业管理区域备案。二是落实前期物业管理招标中标备案。建设单位在发布招标公告或发出投标邀请书 10 日前，登录监管平台，向市物业管理行政主管部门进行前期物业管理招标备案；自确定中标人之日起 15 日内登录监管平台，向市物业管理行政主管部门进行前期物业管理中标备案。三是落实物业承接查验备案。物业服务企业应当自物业交接后 30 日内登录监管平台，向市物业管理行政主管部门进行物业承接查验备案。四是落实物业服务合同备案。物业服务企业应当自物业服务合同签订之日起 15 日内登录监管平台，向市物业管理行政主管部门进行物业服务合同备案。五是业主委员会备案。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的街道办事处备案，街道办事处将备案情况抄送区物业管理行政主管部门。建设单位、物业服务企业、业主委员会未按规定办理有关备案手续的，市住房城乡建

设部门和街道办事处应责令其限期改正。

3.推进物业服务项目信息公示。为回应社会关切，维护业主的知情权、参与权、决策权、收益权，依法保障业主的权益，物业服务项目应进行信息公示。建设单位在项目设计时，应在适宜位置设计符合配建要求的物业管理用房，并明确其实用功能。市自然资源和规划部门在核发建设工程规划许可证时，应将物业管理用房的位置和建筑面积在许可证的附件或附图上载明并公示。建设单位在办理商品房预售许可或者现房销售备案时，应当注明物业管理用房坐落位置和建筑面积，并将前期物业服务企业名称、服务内容、服务收费标准和服务合同期限等内容纳入商品房销售信息，并公示。物业服务企业应在物业管理区域的显著位置公示企业及项目负责人的基本情况、联系方式、投诉电话；公示物业服务合同约定的服务内容、服务标准、收费项目、收费标准以及物业费缴纳、公共费用分摊、公共部位和公共设施设备经营收益支出等情况；公示电梯、水、电、气等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式、维修保养等情况。同时，相关物业行政管理部门要公示本部门的受理投诉电话。

4.加强停车位分配和管理。市自然资源和规划部门应当明确车位的配套比例，并在建设工程规划许可证的附图或相关规划审批手续中予以说明。建设单位应当将物业管理区域的车位、车库的配置比例在小区的显著位置进行公示；应将规划车位、车库的处置方式向物业买受人明示，并在商品房买卖合同中予以约定。

采用出售、出租方式处置规划车位、车库的，应当向物业买受人明示并在商品房预售合同中约定出售价格、出租方式、出租价格、出租期限等内容。建设单位不得将物业管理区域内规划的车库、车位出租给本区域以外的其他人。业主要求承租尚未处置且空置的规划车位、车库的，建设单位不得以只售不租为由拒绝出租。在满足本物业管理区域业主购买和承租后还有多余规划车位、车库的，建设单位可以出租给本物业管理区域外的使用人，但租赁期限不得超过6个月。

利用物业管理区域内的公共道路、场地划定车位停放车辆的，物业服务企业应当就车位分配方式、管理费、收益分配方式等充分征求业主意见，业主大会成立前，经专有部分占建筑物总面积过半的业主且占总人数过半的业主同意，所得收益归全体业主所有，主要用于补充专项维修资金，也可按照业主大会或者相关业主的决定用于业主委员会工作经费或者物业管理方面的其他需要。

5.执行物业服务合同约定。物业服务合同是物业双方履行义务、行使权力的基石，也是保障物业双方合法权益的法律依据。物业服务合同应对物业服务事项、服务标准、服务费用、收费方式、双方的权利义务、物业管理用房、专项维修资金的使用、合同期限、违约责任等内容进行约定，物业双方应严格执行物业服务合同约定，特别是物业服务收费应当遵循质价相符的原则，根据市场情形，合理约定收费标准，合同未予标明的费用，物业服



务企业不得收取。物业服务收费确需调整的，应当与业主委员会协商，并经业主大会同意后调整；未成立业主大会的，需经专有部分占建筑物总面积过半数的业主且占总人数过半的业主同意，方能调整，坚决杜绝物业服务乱收费、不经法定程序乱调整的行为。

6.开展示范小区评选活动。根据“以点带线，以线带面”原则，有序开展“示范小区”评选活动，中心城区四区每年要推出两个以上示范小区。市住房城乡建设部门要制定物业服务企业扶持发展的意见，明确奖惩措施，选择一批基础配套设施完备、规模较大、服务管理水平相对较高的小区，作为示范小区进行重点扶持。被评为示范小区的，除进行表彰外，各区还应对小区的管理主体给予必要的物质奖励，被评为市级示范小区（项目）的奖励3万元，被评为省级示范小区（项目）的奖励10万元。

7.依法收缴物业服务费。物业服务企业是小区的从业主体，为小区业主提供物业服务，业主应积极按时足额缴纳物业管理费。对无正当理由拖欠或拒缴物业服务费的业主，业主委员会、物业服务企业可进行公示催缴。逾期仍不缴纳的，物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼。

8.加强企业的监督管理。充分利用法律赋予的职能，市住房城乡建设部门要监督开发建设单位按施工许可的内容配建小区配套设施，督促其将小区专业经营设施设备移交给专业经营单位，确保小区建设、移交、后期管理全程处于良性状态。督促物业服

务企业承担物业服务义务，落实物业服务合同备案、履行物业服务合同约定、定期公示物业服务信息及做好政府安排部署的其他工作。物业管理区域内发现违反法律、法规、业主公约或管理规约的行为，物业服务企业应及时制止并向有关行政主管部门报告，配合有关部门依法处置到位。经监督、督促管理发现存在问题的企业，市住房城乡建设部门应将其作为重点监控对象，加大日常监管力度，提高现场检查、抽查比例和频次，达到有效约束违法主体，促进违法行为的纠正和依法经营环境的改善。

（五）创新社区物业管理模式。加强社区居委会党组织建设，积极探索在党员较多的小区成立党员代表小组，并参与小区管理。片区民警是党员的，可以兼任社区居委会副主任；不是党员的，可兼任社区居委会工作人员。市自然资源和规划部门、市住房城乡建设部门、市专业经营单位及街道办事处要各司其职、各负其责，把好规划设计、施工监管、综合验收等关口，认真落实《周口市人民政府关于加强社区物业管理工作的意见》（周政〔2016〕46号）规定。

新建住宅小区全面实行物业管理，前期物业管理由建设单位通过招标选聘物业服务企业。成立业主大会和业主委员会的，根据物业服务区域房屋建设、设施配套、居民需求、业主意愿及服务需求的不同，可招标、选聘物业服务企业，也可业主自治。

老旧住宅小区的管理主要采取聘请物业服务企业或产权人自治的管理模式。经改造具备召开业主大会条件的小区，召开业

主大会，选举产生业主委员会，由业主委员会选聘物业服务企业。改造后不具备成立业主大会条件的小区，由社区居委会负责，组织落实保洁、绿化、保安、消防等基础性服务，指导业主按照有关规定建立电动车充电桩设施。对规模较小的零散住宅小区或楼栋，按照“政府扶持、依托社区、业主自治”的原则，每6万平方米左右零散住宅小区，或1000户左右的楼栋居民设立1个社区物业服务中心，可适当收费，为小区提供物业服务。所需人员、经费由各区负责保障。

物业管理有关职能部门及各专业经营单位，要按照法律法规的要求，认真履职尽责，公布举报投诉电话，安排专人负责，主动参与社区的物业管理。各专业经营单位从审查详细性规划、建设施工监督、综合性竣工验收等方面，充分发挥技术优势，全程参与方案审查、施工监督和综合验收，确保专业经营设施设备配套工程质量安全。专业经营单位无故不参加综合验收，又未说明情况的视为同意验收。同时，各专业经营单位虽为企业，但其经营具有一定的社会公益属性，应立足于社会服务功能，对居民小区配套的专业经营设施设备不宜实施自建自管，对建设单位建设的符合规范和有关政策的专业经营设施设备产权应无条件接管，务必做到对终端业主单独计量收费。

（六）加强住宅物业配套项目建设的监管。各相关职能部门要加强对物业区域内物业管理用房、道路及绿化、供水、排水、供电、供气、通信、有线等配套建设的全程监管，确保物业共用

设施设备、特种设备、专业经营设施设备，按照设计和规划要求建成、登记、使用和移交，为住宅小区投入使用后的物业规范管理夯实基础。

（七）开展物业服务项目行政执法检查。市物业管理行政执法部门要及时调整执法力量，扩大行政执法范围，消除执法“盲点”，组建物业服务项目执法分队，将物业服务项目执法与市容环境、市政基础设施、园林绿化等执法同安排、同实施、同考核；重点加强物业管理用房配备、物业企业信息公示、物业服务区域备案、承接查验备案、物业服务合同备案等情况的执法；对新修《河南省物业管理条例》新增行政处罚项目做好行政指导工作，加强事前提示、事中指导、事后监管，充分保障执法相对人的合法权益；对执法中发现的违法行为，严格依法处理到位，切实维护法律权威。

## 五、保障措施

（一）加强领导，健全机构。调整周口市社区管理工作领导小组（见附件），领导小组下设办公室，办公地点在市住房城乡建设局。办公室负责落实领导小组安排的日常工作，组织召开有关工作会议，指导各区开展物业管理法律法规的宣传，对各区物业管理工作开展情况进行督促、检查。领导小组定期召开联席会议，安排部署工作，研究解决社区物业管理中存在的矛盾和问题。建立微信群议事通报制度，及时将工作动态在群内发布。各有关成员单位要指定一名工作联络员，负责与领导小组的日常联系及

工作落实。同时，各区也应建立社区物业管理工作领导小组，设置物业管理相应机构，履行社区物业管理职责。市、区两级财政部门应将本级物业管理机构办公经费纳入财政预算范围，确保机构有效运转，工作正常开展。

（二）明确分工，履职尽责。市、区物业管理行政主管部门应加强对社区物业管理工作的业务监督和指导，中心城区各街道办事处对辖区内物业管理工作具体负责，是社区物业管理的责任主体，负责业主大会筹备、成立、业主委员会备案和业主大会换届选举工作；受理物业纠纷投诉，指导社区物业服务中心开展工作，对物业服务项目的违法行为向有关部门提出处罚建议。市住房城乡建设部门负责落实有关法律法规和政策，拟定我市物业管理办法和行业标准，对全市物业管理活动进行指导、培训和监督，负责前期物业管理招标投标工作和其他备案工作；市自然资源和规划部门负责小区内违法建筑的认定查处；市城市管理执法部门负责查处违规搭建、破坏绿地等行为；市市场监督管理部门负责监督检查无照经营活动，负责监督检查价格公示、违规收费行为，负责电梯等特种设备运行安全和计量监管；市公安局负责监督检查治安、技防、防火、保安服务等工作；市财政、审计主管部门负责对专项维修资金使用和管理情况进行监督检查；市环保部门负责监督检查污染环境等行为；人防行政主管部门负责对人防工程维护管理进行监督检查；其他各专业经营单位按照有关规定做好专业经营设施设备产权接收工作，并做好后期运行、维护、

更新和收费等工作。

（三）加强督导，严格奖惩。市社区物业管理工作领导小组办公室定期或不定期对区、街道办事处社区物业管理工作进行督导，对思想不重视、工作开展滞后、辖区小区问题频出的单位，严格予以通报批评，或对有关当事人实施追责。结合“示范小区”创建活动，对获得省、市示范小区的项目，中心城区四区财政部门按照标准足额拨付奖励金，通过严格奖惩促进我市物业服务行业水平有效提升。

各县（市）人民政府可参照执行本意见，也可结合本地实际制定新的意见和办法。

本实施意见从2019年5月1日起执行，原《周口市人民政府关于进一步规范社区物业管理的意见》（周政〔2018〕28号）同时废止。

附件：周口市社区物业管理工作领导小组成员名单

2019年4月18日

附 件

## 周口市社区物业管理工作领导小组 成员名单

- 组 长：路 云 市政府副市长
- 副组长：孙鸿俊 市政府副秘书长  
张继宏 市住房城乡建设局局长
- 成 员：罗 胜 市发展改革委副主任  
郭 冰 市公安局党委委员、治安和出入境管理支队  
支队长  
尹殿超 市财政局副局长  
王国强 市自然资源和规划局副局长  
刘东明 市自然资源和规划局副局长  
马玉东 市生态环境局副局长  
陈永辉 市住房城乡建设局副局长  
张贵成 市审计局副局长  
石 生 市城管局党组成员、城市管理执法支队支队长  
何永祥 市市场监管局副局长  
吴留生 市人防办副主任

周 炳 市税务局副局长  
张百新 市民政局副调研员  
马长伟 市消防救援支队防火处代理处长  
沈宗祥 川汇区政府副区长  
李 鹏 市经济技术开发区管委会副主任  
赵兴昌 市城乡一体化示范区管委会副主任  
杜广贤 港口物流产业集聚区管委会党委委员  
李 林 市供电公司副总经理  
朱东庆 市移动公司副总经理  
张宏伟 市联通公司副总经理  
廖树峰 市电信公司副总经理  
石国富 市银龙水务公司总经理助理  
解振华 市燃气公司常务副总经理

领导小组下设办公室，办公地点在市住房城乡建设局，张继宏同志兼任办公室主任，陈永辉同志兼任办公室副主任。



周口市人民政府办公室

2019年4月28日印发

