

驻马店市人民政府办公室文件

驻政办〔2018〕10号

驻马店市人民政府办公室 关于进一步提升市中心城区住宅小区 物业管理水平的意见

驿城区人民政府，市城乡一体化示范区、经济开发区、市产业集聚区管委会，市直有关单位：

为加强住宅小区物业管理，巩固创卫创文成果，进一步优化人民群众居住环境，提高人民群众幸福感，促进物业服务行业健康有序发展，依据《关于加强和完善城乡社区治理的意见》（中发〔2017〕13号）、新修《河南省物业管理条例》、《驻马店市中心城区居住小区管理办法（试行）》，提出以下意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落

实党的十九大精神，按照“理顺物业管理体制，推进物业管理重心下移”的要求，切实解决住宅小区突出问题，规范物业服务，优化人居环境，逐步实现物业管理的高效率和全覆盖，提高人民群众满意度和幸福感，促进社区和谐稳定与社会文明进步。

二、基本原则

坚持属地管理与行业监管相结合，坚持社区管理与物业服务相结合，坚持专业管理与业主自治相结合，坚持依法监管与分类指导相结合。

三、职责分工

住宅小区物业管理是政府管理的重要内容，必须摆上各区政府（管委会）工作的重要位置，纳入政府各有关部门的职责范围。

（一）市住房管理中心主要职责

1. 负责中心城区物业管理的政策指导，研究制定行业规范，推进物业管理行业的法规制度建设。
2. 加强对物业服务企业的监督检查，制定物业服务市场主体和从业人员信用标准，建立物业服务市场诚信体系和信用平台，对失信主体实行联合惩戒，促进企业依法诚信经营。
3. 组织物业服务企业的检查、考核和人员培训工作。
4. 对物业服务质量和物业招投标活动进行监督管理，对物业承接查验、物业服务企业退出交接活动进行指导和监督。

（二）市相关职能部门主要职责

市相关职能部门依据各自职责，按照新修《河南省物业管理

条例》的要求，共同抓好物业管理相关工作，维护物业管理区域正常的公共管理秩序。

（三）各区政府（管委会）主要职责

1. 建立区、街道、社区三级物业管理工作体系，全面开展物业管理工作。

2. 抓好辖区物业管理工作的部署检查、组织协调和监督指导，落实办事机构。

3. 把物业管理纳入社会发展规划，纳入文明城市、卫生城市考核内容，制定扶持政策和激励措施。

4. 组织街道办事处（乡镇人民政府）对“老旧散”小区的基础设施进行升级改造，所需资金缺口较大的，由区财政统筹解决。

（四）街道办事处（乡镇人民政府）主要职责

1. 落实辖区内住宅小区物业管理主体责任，推行“三位一体”（社区居委会、业主委员会、物业服务企业）物业管理工作机制建设。

2. 建立物业管理联席会议制度，街道办事处（乡镇人民政府）应定期召集公安、城管、物业管理机构和社区居委会、业主委员会（业主代表）、物业服务企业、专业经营单位等各方参加会议，协调解决辖区内问题。

3. 建立长效管理机制，负责对辖区物业管理工作进行定期检查，监督、指导和协调业主大会和业主委员会的日常活动，参与

物业管理项目有序交接。

4. 加大资金扶持，街道办事处（乡镇人民政府）应预留资金用于“老旧散”小区物业管理，发挥财政兜底作用，保障小区基本物业服务。

四、工作任务

按照“政府监管、市场主导、业主自治、综合施策”的思路，分类实施、全面推进。

（一）对物业管理较为规范的小区，督促物业服务企业签订行业自律规约并自觉遵守，鼓励和扶持专业化服务水平较高的物业服务企业做大、做强。

1. 引导和鼓励企业争创省、市优秀物业管理示范项目。预选和培育优秀物业服务企业树立品牌意识，推动企业上规模、上水平，为物业管理和服务起引导和示范作用。

2. 探索推动物业管理服务质量星级评定和动态管理。开展物业服务标准化试点或示范单位创建活动，推动物业管理服务专业化、标准化。

3. 改造传统服务业态，运用现代“互联网+”等网络化发展模式，推动物业管理向智能化、精细化转型升级。

（二）对“问题小区”加大整治力度，规范物业服务合同行为，引导物业服务企业增强服务意识，提升服务品质。

1. 把“问题小区”整治列入所在区政府（管委会）、街道办事处（乡镇人民政府）年度工作目标。由区政府（管委会）牵头，

健全工作机构，建立工作制度；补齐硬件缺陷，完善服务设施；提高服务功能，提升物业管理水平。

2. 物业服务企业在提高服务质量的同时严格遵循流程规范，根据新修《河南省物业管理条例》第四十八条的规定，依法调整物业收费标准，并将收支情况定期公示，确保质价相符。

3. 物业管理行政主管部门或其他监督管理部门要依法打击侵占、损坏公共部位、共用设施设备的行为，优化物业管理环境。

4. 加强对物业服务企业在管项目督导检查力度，建立街道办事处（乡镇人民政府）、业主委员会（业主）、物业服务企业对物业在管项目履约双向评价机制，同步实行物业服务星级评定，并将评价结果纳入物业服务企业诚信体系建设。

（三）推进“老旧散”住宅小区物业管理工作，落实全覆盖。

区政府（管委会）将所在区域内的“老旧散”住宅小区整治工作纳入城市综合管理工作范畴。

1. 建立物业管理组织。街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会协调辖区内不同单位的“老旧散”家属院统一组织整合，合理划分物业管理区域，由业主大会或社区居委会依法选聘管理组织。

2. 建立收费制度。引导业主树立花钱买服务的理念，增强主动缴费意识，自觉行使和履行业主的责任和义务。

3. 社区托管。对整合后形不成规模的无主小区，由社区组织管理，推行“准物业管理”，实施以保洁、维修、秩序维护为主

要内容的基础性物业服务。

4. 政府扶持。坚持“业主支付为主，政府兜底为辅”的原则，通过适度资金扶持，改善小区先天不足的突出问题。

五、完成时限（2018年1月—2020年12月）

到2020年，实现中心城区物业管理整体水平全面提升，物业服务社会满意度明显提高，创建省、市优秀物业管理示范项目50个，住宅小区业主委员会组建率80%以上，物业管理投诉件处理率100%，中心城区住宅小区实现物业管理全覆盖。

（一）夯实基础（2018年1月—2018年6月）

1. 健全组织，完善机制。2018年6月底前，各区政府（管委会）务必建立区、街道（乡镇）两级物业管理机构，配备专职人员，明确工作职责，保障工作经费，确保物业常态化管理。

2. 加强培训，提升素质。各级政府、职能部门针对物业服务企业及从业人员开展多形式、多层次培训活动，提升企业管理能力；各区政府（管委会）加大对街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会物业管理工作人员的政策、业务培训，提升依法行政服务意识和政策法规水平。

3. 推进业主委员会建设。各街道办事处（乡镇人民政府）应根据社区管理和业主自治相结合的原则，做到成熟一个，成立一个，推进业主委员会建设。

（二）巩固提高（2018年7月—2018年12月）

1. 规范物业服务行为。物业服务企业要依据投标承诺和合同

约定，切实履行职责，提高服务质量，主动接受业主、业主委员会的监督；对物业管理区域内违反治安、环保、物业装饰装修和使用等有关法律、法规的行为进行制止，并及时向有关职能部门报告。

2. 提高业主自我管理意识。引导业主遵守《管理规约》、《业主大会议事规则》，树立“花钱买服务”的消费意识，正确行使权利、履行义务。

3. 加强社区文化建设。督促物业服务企业积极开展社区活动，提升社区文化建设水平，满足居民文化需求，营造和谐人文环境。

（三）全面提升（2019年1月—2020年12月）

1. 实现物业管理全覆盖。2020年12月底前，新建住宅小区全面实行规范化物业管理，“老旧散”住宅小区水、电、气、暖、消防、安防等基础设施提质改造，物业管理分类实施。

2. 增强业主委员会履职能力。中心城区符合条件的住宅小区80%以上成立规范的业主委员会。业主主体意识、自我管理意识和依法参与物业管理的主动性明显提高。

3. 全面提升住宅小区管理水平。引导培育一批具有竞争力的物业企业，深入开展物业服务企业“六比六争”活动（比综合服务，争一流管理；比卫生保洁，争最佳环境；比秩序维护，争平安畅通；比设施维护，争管养到位；比公开透明，争规范服务；比小区创建，争示范优秀）。区政府（管委会）采取以奖代补方

式，拿出部分资金，鼓励物业服务企业创建省、市优秀物业管理示范项目。

4. 健全物业管理监督考核机制。市政府将住宅小区物业管理工作纳入城市建设考核，对区政府（管委会）物业管理工作情况进行年度考核。区政府（管委会）对辖区内街道办事处（乡镇人民政府）物业管理工作实施情况及矛盾纠纷处理情况进行定期考核。街道办事处（乡镇人民政府）、社区居委会负责对辖区内住宅小区物业服务企业、业主委员会和其他管理单位进行日常检查，确保物业管理工作落到实处。

2018年2月11日

驻马店市人民政府办公室

2018年2月12日印发

