

# 新乡高新区管理委员会文件

新开〔2022〕13号

## 新乡高新区管委会 关于印发加强和改进住宅小区物业管理工作 实施意见的通知

各部门，各乡（镇）、街道，驻区各单位：

现将《加强和改进住宅小区物业管理工作实施意见》印发给你们，请认真遵照执行。



# 加强和改进住宅小区物业管理工作实施意见

为进一步完善物业管理机制，全面提升物业服务水平，改善居民生活环境，根据《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（住建部等十部委联合印发）《河南省物业管理条例》《新乡市城市市容和环境卫生管理条例》等有关规定，结合高新区实际，制定本实施意见。

## 一、总体目标

坚持以人民为中心的发展理念，建立“统一领导、横向到边、纵向到底、综合协调”的住宅小区物业管理工作体系，有序推进住宅小区规范化、长效化管理，强化住宅小区物业管理各方主体责任，有效解决部门监管职责问题，进一步提高物业服务水平，切实提升辖区群众幸福感、安全感、满意度。

## 二、基本原则

### （一）统一领导，分级管理

全区物业管理实行统一领导、综合协调，进一步完善区、乡镇（街道）、村（社区）三级物业管理体系。

### （二）条块结合，属地负责

压实各职能部门行业监管职责，落实乡镇（街道）、村（社区）属地管理责任，积极发挥业主自治作用。

### （三）市场主导，政策保障

完善住宅小区物业服务市场化、社会化、专业化运作机制，



通过加强对物业服务企业的监管和考核，保障物业环境稳定有序。

### 三、主要措施

#### (一) 建立三级管理体系

1. 成立由管委会分管副主任任组长，各相关职能部门负责人为成员的高新区物业管理工作领导小组。负责研究制定物业管理相关政策；对物业管理工作进行业务指导，统筹协调重大问题。

2. 乡镇(街道)设立物业管理机构，配备物业管理工作人员，承担住宅小区属地管理主体责任。负责指导住宅小区设立业主大会、选举业主委员会(以下简称“业委会”)、组建物业管理委员会(以下简称“物管会”)；负责辖区内物业管理工作的日常指导、检查和考核，监督业委会(物管会)和物业服务企业履行职责，组织开展物业服务综合评价；指导物业承接查验，督促项目有序交接，监督物业服务企业规范管理和使用小区公共资产；落实公共突发事件应急措施，指导监督业委会(物管会)和物业服务企业开展应对工作；将物业管理纳入基层治理体系，充分发挥人民调解委员会作用，及时解决住宅小区物业管理重点难点问题，促进物业管理涉及的矛盾纠纷及各类投诉、信访案件就地化解。

3. 村(社区)设立物业管理工作站，配备物业专管员，将物业管理职能纳入社区工作职责范围。负责协助乡镇(街道)开展物业管理等具体工作，对业委会(物管会)履职情况、物业服务企业服务质量情况进行监督和考评；推进社区网格化管理，充分



发挥网格员和基层人民调解组织作用，受理和调解业主与业主、业主与业主委员会、业主与物业服务企业、业主委员会与物业服务企业间的矛盾纠纷；组织建立村（社区）、业委会（物管会）、物业服务企业共同参与的协调运行机制，引导业主理性维权，将问题解决在基层。

## （二）明确各职能部门管理职责

1. 区自然资源规划建设局：负责对住宅项目的房屋质量进行监督管理；督促建设施工单位履行工程保修期内的保修责任；依规处理房屋保修期内由工程质量引发的投诉和纠纷；建立健全物业服务企业守信联合激励和失信联合惩戒机制；对物业招投标活动进行监督管理；协助相关部门对物业管理区域内的违章建筑予以认定。

2. 区综合行政执法局：负责落实城市市容和环境卫生管理责任区制度以及沿街商铺“门前三包”制度，对物业管理区域内物业服务企业、沿街商铺各责任人落实责任区制度情况进行指导、监督、检查；负责依法查处物业管理区域内违章违法建设、毁坏绿地、违规饲养家禽家畜等行为；负责依法查处私设停车场、违规收费等行为；对物业管理区域内违法排放水污染物及制造噪音污染等进行监督检查。

3. 区公安分局：对住宅小区治安、技防、保安服务等进行监督检查，依法查处住宅小区内影响公共安全、公共秩序的违法行为；督促指导辖区派出所组织人员参加乡镇（街道）、村（社区）



组织的相关会议。

4. 区消防救援大队：对住宅小区消防安全工作进行指导、督促和检查；负责对小区内堆放易燃物品、占用消防通道、遮挡和损坏消防设施等消防安全的违法行为进行查处。

5. 区市场监督管理局：对物业服务企业不按规定进行价格公示、超标准和超范围收费、强制服务并收费等行为依法进行查处；对物业管理区域内电梯等特种设备的安装、改造、维修、经营、使用、检验检测进行监督检查；依法查处在物业区域内无证经营等各类违法违规行。

6. 社会事务局：负责指导乡镇（街道）推进住宅小区业主委员会组建工作，加强社区建设，建立健全社区工作站（党组织）、居民委员会、业主委员会、物业服务企业“四方协调联动”机制。

7. 经济发展局：负责建立物业服务价格调节机制，根据物业企业的等级，核定物业管理价格上限。引导业主委员会和物业服务企业协商确定物业服务内容和收费标准，动态调整服务价格。

8. 社会治理委员会：加强对乡镇（街道）、村（社区）人民调解组织在物业纠纷处理中的业务指导，为符合法律援助条件的涉及物业管理诉讼当事人提供法律援助。

9. 纪工委、组织和人事局：负责对相关部门及其工作人员在物业管理活动中的履职情况进行督查，针对不履职的部门和人员及时通报或问责。

10. 财政局：负责落实物业管理中涉及的相关工作经费。



11. 党政办公室：负责宣传全区物业管理中好的经验做法。

### （三）完善物业管理机制

1. 加强业委会（物管会）建设。乡镇（街道）负责组织、指导、协调辖区内各物业管理区域成立业主大会或者业主代表大会，规范业委会组建、换届工作，要严把业委会组建的人选关、审核关，鼓励“两代表一委员”参选业委会成员，打造“红色物业”“红色业委会”，并纳入乡镇（街道）党组织统一管理，建立党建引领下的社区居民委员会、业委会、物业服务企业协调运行机制。对尚不具备成立业委会条件的小区，组建由业主代表和乡镇（街道）、社区居（村）民委员会人员组成的物业管理委员会，作为承担业主委员会职责的临时机构，负责住宅小区的日常管理工作。

2. 扩大物业管理覆盖面。新建小区全部实施物业企业备案管理，对于老旧小区、新农村社区，乡镇（街道）组织推动业委会选聘物业服务企业，对具备条件的小区实行专业化物业管理。对暂不具备专业物业管理条件的，通过业委会、物管会自管等方式，提供以保洁、保安服务为主要内容的基础性服务，服务费用由全体业主共同承担。关于特困家庭缴纳物业服务费用问题，由社会事务局和乡镇（街道）研究具体办法，给予特困家庭一定的物业服务费补贴。

3. 建立联席会议制度。乡镇（街道）应当建立物业管理联席会议制度。联席会议由街道办事处、乡镇人民政府召集，物业管



理、公安派出所、城市管理等部门和社区居（村）民委员会、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。联席会议协调解决本辖区内物业管理中的重点难点问题。

4. 推进落实执法进小区。各职能部门要打破执法“围墙意识”，明确在物业管理工作的行业监管主体和监督管理责任，要依照法定职责和相关要求，主动履职尽责，在积极配合和支持乡镇（街道）开展工作的同时，加强对物业管理区域内的日常巡查、监督执法力度，对违法违规的物业服务企业和直接责任人依法予以处罚，推动形成各负其责、相互配合、齐抓共管的物业管理工作格局。

5. 统筹物业投诉管理机制。各职能部门要建立物业违法行为投诉登记制度，并在物业管理区域公布职责范围和联系人姓名、服务热线等信息，及时受理并处理职责范围内的举报、投诉。乡镇（街道）要积极落实属地管理责任，建立健全物业矛盾纠纷预警和调解机制；各村（社区）要畅通诉求渠道，积极排查并化解各类矛盾纠纷，形成小事不出小区，一般事项不出村（社区），大事不出乡镇（街道），重大问题区物业联席会议协调解决的工作机制。

6. 完善物业行业信用体系建设。进一步加大物业服务企业的诚信信息公开力度，实现与物业管理信用体系有效衔接。依托河南省物业服务企业综合监管平台，由物业管理部门指导乡镇（街道）对物业服务企业每年开展一次信用综合评价工作，同时根据



合同履行、投诉处理、日常管理及各职能部门行政处罚信息等情况，依法依规采集信用信息，开展企业信用等级评价。大力推进信用等级结果运用，将评价结果作为物业项目招投标、物业管理行业专家选聘等物业管理活动的重要依据。同时，打造一批信誉好、专业化程度高、服务能力强的物业服务企业，发挥品牌示范带头作用。推动形成优胜劣汰的市场环境，促进行业可持续发展。

对于住宅小区业主恶意拖欠物业费、违法建设、占用消防通道、违规饲养家禽家畜等各类违规违法行为，业主委员会、物业服务企业可以依法向人民法院提起诉讼或者向有关行政执法部门检举，情节恶劣或者造成严重后果的，应当依法承担相应的法律责任。

#### 四、工作要求

（一）落实工作责任。各部门（单位）要把加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措，切实加强组织领导，优化机构设置，配齐专职人员，加强舆论宣传，落实工作责任，研究制定出台配套政策措施，确保各项任务落到实处。

（二）建立物业专项资金。区财政设立物业管理专项资金，主要用于优秀（示范）项目奖励、物业服务管理考核培训、物业管理宣传、物业管理信息化建设及维护经费等，确保物业管理工作的正常运行。

（三）强化监督指导。区物业管理工作领导小组办公室要对



各级各部门改进物业管理的贯彻落实情况进行监督考核，定期通报动态，对工作推动不力的部门和单位，要联合纪工委、组织和人事局进行跟踪督办或约谈。

（四）加强宣传引导。大力开展住宅小区物业管理宣传活动，发挥各有关部门、乡镇（街道）、村（社区）、物业服务企业等单位的宣传主阵地作用，引导正确舆论导向，严肃曝光违法违规行爲，弘扬社会正能量，充分调动各方力量，共同打造良好住宅物业发展环境。



