

郑州市金水区人民政府文件

金政〔2015〕59号

郑州市金水区人民政府 关于印发郑州市金水区加强老旧小区 物业管理工作指导意见（试行）的通知

各街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

现将《郑州市金水区加强老旧小区物业管理工作指导意见（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2015年7月15日

郑州市金水区加强老旧小区物业管理 管理工作指导意见（试行）

为做好城市精细化管理服务工作，建立健全老旧小区物业管理长效机制，全面提升老旧小区物业服务质量和水平，依据《郑州市人民政府关于郑州市物业管理纳入社区建设工作的意见》（郑政〔2011〕8号）和《郑州市人民政府关于印发老旧小区物业管理基础设施整治改造和物业管理覆盖工作计划的通知》（郑政〔2011〕61号）精神，结合我区实际，制定本指导意见。

一、工作目标

通过采取“政府引导、社区（居民）自治、市场推进”的方式，创新物业管理长效机制，使全区老旧小区物业管理达到路平灯明、设施配套、干净整洁、规范有序。

二、工作范围

2000年12月31日前建成的老旧小区。

三、老旧小区物业管理模式

（一）专业化物业企业管理模式

以街道办事处为主导，以单个或多个社区为单位，在充分征求业主意见的基础上，合理整合划分物业管理区域，采取打包捆绑的方式引入专业化物业服务企业。

（二）业主（居民）自治管理模式

对具备条件成立业主委员会的，区房管局、相关街道办事处和社区居委会积极指导业主召开业主大会，选举业主委员会；对暂不具备条件的，由相关街道办事处和社区居委会组织业主（居民）代表成立居民自治管理委员会，代行业主委员会职责。业主委员会或自治委员会通过征求小区业主意见选择物业管理模式，引进专业物业服务企业委托管理，或以业主委员会（自治委员会）为主体实施居民自治管理。

（三）单位后勤管理模式

对于有主管单位的老旧住宅小区，主管单位可征求业主意见选择专业化物业管理或单位后勤自管模式。单位后勤自管的，区文明办、区房管局、相关街道办事处等单位根据自身业务特点加强协调，指导自管单位做好物业管理。相关街道办事处和社区定期对单位后勤管理小区进行巡查，发现问题及时向后勤单位反馈意见，督促后勤单位做好小区物业管理服务工作。

（四）社区物业服务管理模式

以社区为单位成立社区物业服务机构，社区物业服务机构为非盈利性质，隶属于社区，区房管局和所属街道办事处对其进行监管。由社区组织下岗职工、低收入人员加入，向业主收取基本的物业服务成本费用，使老旧小区物业管理达到有清扫保洁、有垃圾清运、有秩序维护、有日常维修的“四有”目标。

（五）街道办事处成立物业服务企业模式

对面积较小、硬件基础较差、社会化物业服务企业不愿进驻的老旧住宅小区，由所属街道办事处成立物业服务公司，为小区提供综合物业服务，实施规范的物业管理。

在老旧住宅小区物业管理工作推进过程中，各街道办事处可根据自身条件灵活选用以上一种或多种模式，鼓励采取专业化物业管理模式，通过 3-5 年的努力，逐步提高专业化物业管理覆盖率。

四、服务内容及基本要求

（一）基本服务内容包括：公共区域保洁服务，安全秩序维护服务，停车秩序维护服务，公共设施和共用部位维修养护服务，绿化养护服务及物业管理用房管理等服务。

（二）人员管理基本要求：合理配备管理、保洁、绿化、维修和秩序维护人员，工作人员应佩戴明显标志、行为规范、服务主动热情。

五、保障措施

（一）加强对老旧住宅小区物业管理工作的领导

老旧住宅小区物业管理工作在区物业管理工作领导小组的领导下进行。区财政、市政、物价、民政、房管、审计等部门根据各自职能各司其职，协调配合，共同解决、妥善处理老旧住宅小区物业管理工作中出现的问题，确保老旧住宅小区物业管理工作有序推进。各街道办事处也要成立相应机构，加强对本辖区物业管理工作的协调指导。

（二）建立老旧小区物业管理工作奖励机制

加大对老旧小区物业管理政策扶持力度，建立老旧小区物业管理以奖代补机制，通过采取考核奖励的方式，对老旧小区物业管理机构进行扶持，引导和支持老旧小区物业管理机构提升物业服务质量。奖励资金按照老旧小区中无主管楼院面积进行核算，每年列入政府财政预算。

1. 奖励范围：通过采取专业化物业服务企业进驻、业主（居民）自治管理和社区物业服务管理模式实施物业管理且达到考核标准的老旧小区。

2. 奖励对象：在老旧小区从事物业管理服务的机构。

3. 奖励标准：根据考核结果，按照管理区域建筑面积给予最高 0.3 元/平方米/月的财政奖励。

4. 奖励方式：区财政根据考核结果按季度拨付。

老旧小区物业管理以奖代补计划定为三年。计划期满后，由区政府根据老旧小区物业管理情况再行规定。

（三）加强对老旧小区物业管理经费使用监管

老旧小区物业管理经费由业主（居民）缴纳的物业服务费、管理区域公共收益和区财政拨付的奖励资金等组成。

1. 使用范围：（1）物业服务费：用于管理区域房屋及共用部位、设施设备的日常运行、维护服务，绿化养护服务，保洁服务，公共安全秩序维护服务，办公及档案管理等。（2）公共收益和奖

励资金：用于管理区域的公益事业，或弥补物业服务费不足；有条件的也可作为本管理区域内维修专项资金。

2. 老旧小区物业服务费和公共收益实行收支帐目定期公布制度，各街道办事处负责监督、指导物业服务企业、业主委员会（自治委员会）和社区物业服务机构对老旧小区物业管理经费的收支情况定期进行公示，接受居民监督。

3. 监督管理：区房管局负责指导各街道办事处加强对奖励资金的使用管理，各街道办事处要制定奖励资金使用的具体办法，切实加强奖励资金的审核兑付管理，确保奖励资金用于开展老旧小区物业管理工作，不得挤占、截留、挪用。区审计部门年终对各街道办事处财政奖励资金使用情况专项审计，对弄虚作假、套取政府补贴资金的单位和个人由区纪委、监察局依法依纪进行处理。

（四）建立老旧小区物业管理考核机制

成立以主管副区长任组长，区长效办、区房管局主要负责人任副组长，各街道办事处任主要负责人为成员的老旧小区物业管理考核工作领导小组，同时制定金水区老旧小区物业管理考核办法（试行）（见附件），定期对各街道办事处老旧小区物业管理情况进行考核验收。将全区老旧小区物业管理工作纳入网格化管理机制，各街道办事处、社区要建立老旧小区日巡查、月考核制度，对管理区域内的环境卫生、公共设施设备、治安秩序、安全隐患进行巡查，对管理区域内发现的问题、

存在的隐患，群众的投诉意见进行记录收集，按照网格化管理要求及时上报，并督促物业服务机构整改。

六、试点先行，分步推进，全面提升物业管理服务质量

老旧小区物业管理采取试点先行、分步推进的工作方式。一是选择部分老旧小区（楼院）进行物业管理试点。各街道办事处结合本辖区实际，选择基础条件好的无主管楼院建立老旧小区物业管理试点，通过征求业主（居民）意见，采取专业企业进驻、业主（居民）自治或社会物业服务管理模式实施物业管理，试点范围要不少于本辖区老旧小区无主管楼院总面积的三分之一。二是建立社区物业服务机构试点。各街道办事处结合本辖区实际，选择不少于1个老旧小区集中的社区成立社区物业服务中心。

老旧小区试点推行工作期限为2个月，自2015年7月下旬开始至9月底结束。各街道办事处要制定老旧小区物业管理试点工作方案，明确具体措施和工作时限。试点工作结束后，要认真总结老旧小区物业管理工作中的成功经验，树立典型，并及时加以推广，全面提升物业管理服务质量。

七、转变观念，逐步实现老旧小区物业管理专业化、规范化

实施专业化物业管理是老旧小区物业管理的发展方向。各级各部门要转变观念，创新工作方法，多措并举，不断提升居民满意度和老旧小区物业管理水平。一是引导物业服务机构

树立人性化、亲情化的服务理念，积极妥善解决业主提出的实际问题，不断提高服务质量。二是通过增加免费服务项目，扩大服务内容，增值服务，如无偿为业主代理房屋出租、小家电维修等，增进与业主之间的感情。三是定期公示收费情况，收支透明。通过公示收费标准和物业服务费收支情况，使业主了解自己所交物业费的使用情况，让业主明白消费。四是引导物业服务机构转变经营理念，在做好物业服务的基础上发展多种经营，通过在小区合法的多种经营，增加公司收入，进而降低物业费标准，减少老旧小区业主（居民）的经济负担。五是加强政策宣传，舆论引导。采取多种形式加强对物业管理政策法规的宣传，将业主（居民）交费意识与文明素质教育相结合，引导教育业主（居民）树立享受服务、自觉交费的意识。

通过政府实施奖励激励机制和宣传引导，以及物业服务机构努力提高服务质量，增加服务范围等措施，逐步转变老旧小区业主（居民）的物业消费观念，提高物业服务收费率，达到规范有序、社区和谐的管理目标，使老旧住宅小区的物业管理由社区管理、居民自治管理等模式向专业化物业管理模式过渡，逐步提高专业化物业管理覆盖率。

附件：金水区老旧小区物业管理考核办法（试行）

附 件

金水区老旧小区物业管理考核办法 (试行)

为进一步做好城市精细化管理服务工作，巩固老旧小区物业基础设施整治改造成果，建立长效管理机制，规范老旧小区住宅区物业管理行为，提升物业服务水平，特制定本办法。

一、考核对象

各街道办事处和物业服务机构

二、考核依据

《金水区城市精细化管理服务考核实施方案》、《金水区加强老旧小区住宅小区物业管理工作的指导意见》

三、考核内容

考核采用百分制，分基础建设、环境卫生、绿化亮化、设施设备 5 方面考核。（详细内容见附件）

四、组织领导

为建立健全老旧小区物业管理长效机制，加强该项工作组织领导，成立金水区老旧小区物业管理考核工作领导小组（以下简称领导小组）。

组 长：李小虎 区政府副区长

副组长：李学谦 区长效办主任

许银欣 区住房保障和房地产管理局局长

成 员：各街道办事处行政正职

领导小组下设办公室和考核验收组，办公室设在区房管局，由区房管局工会主任杨瑞任办公室主任。领导小组办公室负责老旧小区物业管理考核工作的具体协调、指导、督查和日常上报工作。

考核验收组成员由区长效办、区爱卫办、区房管局和各街道办事处抽调人员组成，考核验收组具体负责对老旧小区物业管理检查考评验收工作。

五、考核方式

按照查看资料、实地随机抽查小区等方式，考核验收组每季度对纳入工作范围的老旧小区基础建设、环境卫生、秩序维护、绿化亮化、设施设备等物业管理情况进行考评打分，考评结果为各街道办事处和物业服务机构本季度奖励依据。

六、考核成绩分类及运用

（一）考核成绩分类

考核成绩分为优秀、良好、合格、不合格四个等次，考核成绩对应的财政奖励标准为：考核成绩在 95 分（含 95 分）以上的为优秀等次，给予 0.3 元/平方米/月的财政奖励；考核成绩在 85 分——95 分（含 85 分）的为良好等次，给予 0.2 元/平方米/月的财政奖励；考核成绩在 75 分——85 分（含 75 分）的为合格等次，给予 0.15 元/平方米/月的财政奖励；考核成绩在 75 分以下

的为不合格等次，区财政不予奖励。

（二）考核成绩运用

1. 对季度考核成绩为合格以上等次的物业服务机构，由区财政按季度实施奖励。

2. 年终领导小组办公室对老旧小区物业管理考核结果进行汇总，汇总结果纳入各街道办事处年终政府目标考核成绩，对考核成绩达到优秀的街道办事处和物业服务机构进行表彰和奖励，对考核成绩为不合格的街道办事处和物业服务机构给予通报批评。

附件：金水区老旧小区物业管理考核评分表（百分制）

附 件

金水区老旧住宅区物业管理考核评分表 (百分制)

考核项目	考核内容	考核分值
基础建设 30分	社区物业服务机构健全,有专人负责,制度完善,职责明确。	无一项扣2分
	成立业主委员会或自治委员会,自治委员会在街道、社区指导下由业主(居民)选举(推选)产生,在街道进行登记备案。	
	建立街道、社区、管理区域三级矛盾纠纷调处和联席制度,每季度召开一次联席会议。	
	建立老旧住宅小区管理档案,管理台帐真实完整。	
	开展对老旧住宅小区物业管理宣传活动,每季度不少于1次。	
	老旧住宅小区纳入网格化管理,建立巡查制度,定期对老旧住宅小区矛盾、安全等隐患进行排查,按网格化管理要求及时上报。	
	物业服务费、公共收益收支公开透明,定期公示。	
环境卫生 30分	管理区域垃圾容器无破损,无垃圾积存	有一处扣1分
	无卫生死角,无粪便等	有一处扣1分
	公共楼梯、扶栏、走道等保持干净整洁	有一处扣1分
	无乱贴乱画,无小广告	有一处扣1分
	楼道、公共区域无乱堆乱放杂物	有一处扣1分
绿化亮化 15分	绿地无破坏、践踏、占用,无黄土裸露	有一处扣1分
	路灯和楼道灯保持正常照明、无损坏	有一处扣1分
设施设备 15分	排水、排污、消防管网通畅,无堵塞外溢	有一处扣1分
	井盖无缺损、无丢失	有一处扣1分
	无私拉乱接电线	有一处扣1分
秩序维护 10分	小区管理有序,日常巡查巡防到位	有一处扣1分
	车辆无乱停乱放	有一处扣1分

抄送: 区委各部门, 区武装部。

区人大常委会办公室, 区政协办公室, 区法院, 区检察院。

郑州市金水区人民政府办公室

2015年7月15日印发