

# 中牟县人民政府文件

牟政〔2010〕19号

---

## 中牟县人民政府 关于加强我县物业管理工作的意见

各乡镇人民政府，各街道办事处，县人民政府各部门，各有关单位：

为规范物业管理活动，维护业主和物业服务企业合法权益，改善人民群众居住生活环境，促进我县物业管理工作健康有序发展，根据《郑州市物业管理条例》等法律、法规的有关规定，结合我县实际，现就加强我县物业管理工作提出如下意见，请认真贯彻落实。

### 一、统一思想，充分认识加强物业管理工作的的重要性

目前，我县物业管理存在起点低、覆盖面窄、管理不规范、群众接受意识不强等问题。重视和加强物业管理工作，有利于规范物业管理活动，提高城市管理水平，改善城市人居环境，保障人民群众安居乐业，维护社会稳定，促进和谐中牟建设。各有关

部门和单位要加强领导，落实责任，强化措施，努力开创物业管理工作的新局面。

## 二、明确职责，形成齐抓共管的工作格局

加强物业管理工作，要按照“条块结合，以块为主，街镇协调，属地管理”的原则，完善管理体制，明确管理职责，落实工作责任，充分发挥乡镇、街道的优势作用，共同推进物业管理的健康发展。

（一）成立中牟县物业管理工作领导小组。组长由县委常委、常务副县长李雪生担任，成员由县财政、规划、建设、房管、行政执法、发展改革、公安、工商、税务、环保、法制、爱国卫生、电业、消防等部门和单位及相关乡镇、街道主要领导组成。主要职责：研究制定我县物业管理政策文件，决策和部署物业管理重要事项，协调解决物业管理重大疑难问题。领导小组下设办公室，办公地点设在县房管局（见附件）。

（二）县房管局是全县物业管理的行业主管部门。主要职责：研究拟定我县物业管理发展规划和相关政策；培育和规范物业管理市场；负责全县物业管理工作的监督管理，物业服务企业资质管理，指导乡镇、街道的物业管理工作；归集管理住宅专项维修资金。

（三）各有关职能部门要按照各自分工，密切配合，主动将管理职能延伸到社区和住宅小区，履行好物业管理中的相关职责。

（四）相关乡镇、街道要按照规定，认真履行协调本辖区社

区建设和物业管理第一责任人的职责。主要职责：组织业主大会成立和业主委员会选举工作，指导、监督本辖区内业主大会和业主委员会日常活动；负责联席会议的召集；督促组织辖区内无主管单位居民楼院及分散住宅楼实行物业管理或业主自治工作。

（五）社区居委会要协助做好物业管理工作。主要职责：根据相关乡镇、街道的安排，组织辖区内业主大会成立和业主委员会选举工作，对业主大会和业主委员会的日常活动进行指导、监督；协助乡镇、街道督促组织辖区内无主管单位居民楼院及分散住宅楼实行物业管理或业主自治工作；依法调解本辖区内的物业管理纠纷。

（六）建立联席会议工作制度。物业管理活动中出现矛盾纠纷，业主正常生活秩序受到影响的，由县房地产管理部门、公安部门配合乡镇、街道组织社区居委会、物业服务企业、业主委员会等相关单位召开联席会议，共同协商解决。

### **三、因地制宜，积极创造条件扩大物业管理覆盖面**

相关乡镇、街道及单位要把物业管理工作纳入社区建设，采取社区介入、专业化企业进驻、业主自治等多种管理形式，确保使全县大部分住宅小区（楼院、楼）实施物业管理。

（一）新建住宅小区。新建住宅小区要严格按照规划设计方案等要求进行建设，通过招投标选聘有资质的物业服务企业实施物业管理，并落实竣工综合验收备案制度。开发建设单位要按前期物业管理的相关规定，建立完善物业管理移交手续，保证前期物业管理落实到位。业主委员会组建后，开发建设单位、前期物

业服务企业、业主委员会三方要按规定做好物业管理的转换衔接工作，确保新建住宅小区全面实行规范的等级性管理服务。

（二）老旧住宅小区。对有主管单位的老旧住宅区（楼院、楼），由主管单位对物业管理工作负责；无主管单位的，由辖区乡镇、街道对物业管理工作负责。主管单位、乡镇、街道，要及时组织召开业主大会，组建业主委员会，由业主委员会选聘专业物业服务企业实施物业管理服务。

（三）居住分散的住宅楼。对有主管单位的，由主管单位负责；无主管单位的，由辖区乡镇、街道负责。具体可采取以下两种管理模式：

1. 督促组织住户采取“栋楼管理”或“庭院式居民自治管理”模式，确保卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修有人管；

2. 由主管单位、乡镇、街道协同规划、建设、房管等部门进行合理划片整合，并由主管单位或社区居委会牵头，组建物业服务队伍，落实以卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修为主要内容的基础性管理服务。

#### **四、突出重点，切实抓好物业管理的规范运作**

（一）规范物业管理用房和公共服务设施建设。新建住宅小区必须严格按照规定配置、建设物业管理用房和公共服务设施，物业管理用房建设标准不低于物业总建筑面积的4‰，且不得少于80平方米，并与新建物业同步设计、同步施工、同步交付使用。

（二）规范前期物业管理工作。新建住宅小区，在业主委员

会成立前，必须实行前期物业管理。开发建设单位在办理商品房预售许可证时，应提供《前期物业管理服务合同》、《临时管理规约》和物业管理用房，并按照招投标方式公开选聘有资质的物业服务企业实施前期物业管理。对违反规定的，县房地产管理部门不予核发商品房预售许可证。

（三）规范业主大会的组织运作。符合条件的住宅小区成立业主大会时，县房地产管理部门要督促开发建设单位及时向辖区乡镇、街道申请，由乡镇、街道组建筹备组，组织召开首次业主大会，选举产生业主委员会，制定业主大会和业主委员会会议事规则、管理规约，并按规定进行备案。业主委员会要按照法律规定，在辖区乡镇、街道的指导下依法开展工作，积极配合和支持社区居委会工作，并接受其指导和监督。

（四）规范物业服务合同管理工作。开发建设单位与购房人签订商品房买卖合同时，要明确约定前期物业服务内容、服务费用、物业保修范围和时限、违约责任等事项。业主大会成立后，业主委员会应当与选聘的物业服务企业签订书面物业服务合同，约定各自的权利、义务和责任。物业服务企业要切实履行职责，按照合同约定提供管理服务。业主应当按照合同约定，及时交纳物业服务费用。对物业服务企业违反合同约定的，由业主委员会按合同约定予以处理；双方有争议的，由辖区乡镇、街道调处；调处不成的依法解决。

（五）规范物业服务收费。物业服务收费遵循公正合理、公开透明和质价相符的原则，分别实行政府指导价和市场调节价。

物业服务企业要严格按照核准的收费标准收取物业服务费；实行基础性管理服务的，要严格按照已经县物价管理部门和房地产管理部门备案的合同约定收费标准收取物业服务费。县物价管理部门和房地产管理部门要定期对物业服务企业的收费行为进行监督检查，对多收费、乱收费和只收费不服务的行为要依法严肃处理。

（六）规范住宅室内装饰装修管理工作。小区业主需要装修房屋的，应事先告知物业服务企业。物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。对擅自改变房屋承重结构部位，随意开门开窗、装饰装修等影响房屋安全的行为，物业服务企业应及时制止，并报告县房地产管理部门，由县房地产管理部门会同辖区乡镇、街道、建设管理、规划、行政执法等相关职能部门依法进行处理。

（七）规范小区公共秩序管理工作。建设管理部门要加强物业管理区域环境卫生的监督管理，指导物业服务企业做好生活垃圾收集、清扫等环境卫生工作；建设管理、行政执法部门要按照各自职责做好物业管理区域内户外广告、牌匾的设置审批和监督管理工作，加大执法力度，依法查处物业管理区域内破坏绿地、乱设摊点、乱涂乱画、私搭乱建等违法行为；环保部门要加强物业管理区域居住环境保护的监督管理，依法查处物业管理区域内烟尘污染、噪声扰民等行为；县爱卫办要依照各自职责做好物业管理区域内爱国卫生、创建等检查督促工作；公安部门要加强物业管理区域的防盗、防抢、安全监控、区域保安、流动人口、

犬类豢养等治安防范的检查监督，指导物业服务企业做好车辆停放、防火救火、抢险救灾等交通、消防管理工作，维护物业管理区域治安秩序的稳定。

## **五、依法行政，加强对物业服务企业的行业监管**

凡在我县范围内从事物业管理服务的企业均应到县房地产管理部门和辖区乡镇、街道备案。县房地产管理部门要会同辖区乡镇、街道加强对物业服务企业的监管。县房地产管理部门要建立物业服务企业信用档案，严格资质评定、年审和物业招投标程序，建立健全物业管理退出机制，对管理水平低、收费不规范、业主满意率低、社会形象差的物业服务企业，要按照法律规定的程序予以解聘；对物业服务企业违反规定擅自撤离的，要依法责令改正并给予行政处罚，情节严重的，要建议原发证机关吊销其资质证书；要加强行业监管和社会监督，逐步建立市场竞争、激励机制，推动企业自律和诚信服务，引导物业服务企业、住宅小区开展达标创优活动，不断提高物业管理监管水平，为改善广大人民群众居住生活环境搞好服务。

要建立物业管理投诉责任机制。各相关职能部门要及时受理物业管理投诉案件，认真调查核实，纠正物业服务中的不规范行为，并依法严肃查处各类物业管理违法违规行为，保障业主合法权益，净化物业管理市场秩序。

## **六、加强领导，推动物业管理工作健康发展**

（一）加强组织领导。物业管理工作覆盖面广，推进难度大，相关乡镇、街道和县有关部门要把加强物业管理工作摆上重要议

事日程，加强领导，明确任务，落实责任，形成一级抓一级，层层抓落实的工作体系，为加强物业管理工作提供有力组织保障。

（二）加强舆论宣传。县各有关部门要采取多种形式，大力宣传物业管理政策法规，让业主和社会各界正确认识物业管理，树立物业管理商业消费观念，关心、支持物业管理，为物业管理发展营造良好的社会舆论氛围。

（三）加强监督检查。要建立物业管理检查考核机制，各相关职能部门、乡镇、街道、楼院主管单位要细化目标责任，将物业管理纳入政府考评体系。县政府对物业管理目标责任落实情况实行定期督查，年终进行全面考核，对辖区物业管理乱、环境秩序差、覆盖率不达标，或造成不良影响、酿成重大事件的，要与单位政绩挂钩，追究主要领导的责任，并在绩效考核时给予相应认定。

附件：中牟县物业管理工作领导小组组成人员名单

二〇一〇年七月八日



附 件

## 中牟县物业管理工作领导小组组成人员名单

组 长：	李雪生	县委常委、常务副县长
副组长：	杨 勇	县政府办公室副主任
	苏营周	县政府办公室副主任、法制办主任
	郭连喜	县财政局局长
成 员：	仇向阳	县发展改革委主任
	黄德鑫	县建设局局长
	张伍发	县规划局局长
	冉章献	县环保安管局局长
	马合喜	县综合执法局局长
	魏国强	县电业局局长
	王大卫	县地税局局长
	李建伟	县工商局局长
	段文周	县爱卫办主任
	闫志强	白沙镇镇长
	梁 辉	郑庵镇镇长
	孙彦彬	九龙镇镇长
	宋 健	青年路街道办事处主任
	陈国岭	东风路街道办事处主任

韩紫岩 县公安局副局长  
刘 辉 县房管局局长  
卞卫华 县消防大队队长  
安 强 县房管局副局长

领导小组下设办公室，办公地点设在县房管局（电话：62181726），由刘辉同志兼任办公室主任，安强同志兼任办公室副主任。



**主题词：城乡建设 行业 管理 意见**

---

抄送：县委各部门，县人武部。

人大常委会办公室，县政协办公室，县法院，县检察院。

---

中牟县人民政府办公室

2010年7月8日印发

---