

# 新郑市人民政府文件

新政〔2011〕20号

## 新郑市人民政府

### 关于新郑市物业管理纳入社区建设工作的意见

各乡镇人民政府，各街道办事处，市人民政府各部门，各有关单位：

为了进一步加强物业管理工作，理顺管理体制，完善监管机制，建立服务保障体系，全面提升物业管理服务水平，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，促进我市物业管理健康有序发展，根据《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）精神，经研究，现就我市物业管理纳入社区建设工作提出如下意见，请认真贯彻执行。

#### 一、指导思想

以深化城市管理体制改革、提高全市社区管理水平为指导，

以保障居民合法权益，提高居民生活质量，改善社区居住环境和维护社会稳定为宗旨，以建立专业服务、民主管理和行政监督相结合的物业管理机制为目标，推进物业管理与社区管理的“一体化”建设，确立“政府引导、市场主导、企业运作、社会参与”的总体原则，明确职责，强化管理服务。建立市、街道（乡镇）、社区居委会“三级联动”工作机制和社区居委会、业主委员会、物业服务企业“三位一体”工作平台。通过机制创新、部门联动、资源整合，努力构建和谐社区及和谐村镇。实现物业管理的整体进步和人居质量的整体跃升。

## 二、实施原则

物业管理纳入社区建设以城市建成区住宅小区物业管理工作为重点，应遵循以下原则：

（一）统一领导、综合协调的原则。物业管理实行统一领导、统一协调、统一考核。各街道（乡镇）要将住宅小区物业管理纳入社区建设工作范畴统筹考虑，综合协调解决物业管理中遇到的各类问题。

（二）分级负责、属地管理的原则。物业管理工作的重心在街道（乡镇）和社区，街道（乡镇）必须充分发挥综合管理的工作优势，积极采取有效措施，进一步整合管理资源，明确责任主体，落实管理责任，强化协调服务和考核监督，真正将物业管理工作职责落到实处。

（三）权责统一、保障到位的原则。市、街道（乡镇）两级

各行政主管部门要按照权责相统一的原则，科学划分物业管理的职责和义务，分解下放相关管理职权，积极为街道（乡镇）综合管理协调创造条件，为做好物业管理工作提供保障。

### 三、工作目标

物业管理机制建设形成一套科学有效的工作制度，物业管理纳入社区建设形成工作体系且运行良好。经过3—5年的努力，物业管理实现以下基本目标：

（一）各级物业管理工作组织健全，人员、经费、措施保障到位，管理、督导、考评体系完善。

（二）物业管理联动机制和联席会议制度运行良好，机制创新有突破性进展并产生明显社会效益。

（三）老旧小区、无主管楼院整治改造有效，管理顺畅，逐步实现城市建成区住宅小区物业管理全覆盖。

（四）业主大会、业主委员会成立及运行指导监督得力，业主自主管理能力增强，社区和谐指数不断提升。

（五）物业管理应急管理、投诉调解等工作机制健全，矛盾纠纷及时有效在基层化解，群众满意度逐步提升。

### 四、工作要求

物业管理工作纳入社区建设，要围绕上述基本目标任务，做好以下八个方面的工作：

（一）实施老旧小区物业管理改善工程，全面落实覆盖计划。全市要积极做好老旧小区的整治改造工作，改造后的小区要逐步

引入规范的物业管理，实现老旧小区物业管理“扩面提质”。要针对不同类型的住宅区，分别采取专业化公司进驻、后勤式、社区介入等多种管理形式，确保卫生保洁、安全防范、共用设施设备维修，使全市城市建成区住宅小区（楼院）全部实施物业管理。要逐步在街道办事处（乡镇）设立物业服务机构，向暂不具备市场化物业管理条件或无人管理的住宅小区提供清扫保洁、垃圾清运、公共秩序维护、日常维修等有偿的基本服务。同时，适应新农村建设需要，尝试物业管理引入乡村，使之成为村民自我管理服务的新机制。

（二）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。对未配建物业用房的老旧小区，要制定补建规划方案，配备物业用房。

（三）科学指导业主大会建设，提升业主自主管理水平。业主大会制度是业主自主管理的有效途径，是维护业主权益的基本形式。业主大会工作核心在自我建设，重点在指导监督，必须作为一项经常性工作常抓不懈。市住建部门主要负责业主大会工作的业务指导，街道（乡镇）负责业主大会工作的具体组织协调、日常指导和监督。要把握首次筹备、换届改选、运行监督三个重要环节，引导业主正确行使民主权力，指导业主大会、业主委员会依法设立、科学运作。要加大对业主委员会的扶持力度，有计划地组织学习培训和经验交流，并根据财政状况给予业主委员会

成员（楼栋长）适当的岗位补贴。

（四）制定物业应急维修措施，保证物业的正常使用。房屋及其配套的共用部位、共用设施设备的日常维修由责任单位或责任人落实。街道（乡镇）要制定物业应急保障方案，在紧急状态或责任单位（责任人）难以履行维修责任时，对公共部位房屋损毁漏水、下水管道堵塞、水电故障、“急、难、愁”修理项目或突发情况，启动应急维修机制，提供有偿维修服务，迅速、有效地解决物业使用中的突发事件，切实维护人民群众的基本生活秩序。

（五）建立矛盾投诉调解机制，有效化解物业管理纠纷。市信访部门要制定调解工作规则，规范调解工作程序，指导行业调解活动，对物业管理中的重大纠纷实施调解。街道（乡镇）可利用现有调解机构，吸纳物业管理专业人员，建立调解工作机制，受理辖区内物业管理的咨询投诉，调解处理物业服务纠纷。物业管理矛盾调解的相关工作纳入街道大调解工作序列，接受市司法、住建部门业务指导。要倡导物业管理行业自律，研究行业调解工作规律，通过广泛深入的行业调解，努力将物业管理中的矛盾发现在社区，解决在基层，消除在萌芽状态。

（六）完善物业项目退出机制，确保小区日常管理不失控。街道（乡镇）要本着“维护业主利益、维护社会稳定、依法平稳过渡”的原则，协调做好物业服务项目退出和接管的衔接交接工作，保持小区物业管理的连续性。对违规弃管、拒不撤出、恶意

毁约的开发建设单位、物业管理单位，相关部门应给予行政干预，责令限期改正，依法作出处理。街道（乡镇）要建立应急托管机制，对物业服务企业撤离后业主大会尚未成立或业主大会不能履行责任，物业管理难以落实的住宅小区实行临时委托管理。同时，积极指导业主、业主大会选聘物业服务企业，尽快实施规范化的物业管理。

（七）健全联席会议制度，形成多方联动的新格局。物业管理联席会议由街道（乡镇）负责召集，由市住建部门、公安派出所、社区居委会、业主、业主委员会和物业服务企业等方面的代表组成。物业管理联席会议共同协调辖区物业小区的日常管理、业主大会成立与运作监督、物业管理与社区建设的衔接、物业项目退出与交接过程中出现的问题，处置区域内物业管理的突发事件。联席会议每月召开一次，特殊情况随时召开。

（八）倡导先进性，推进社区党建向物业管理行业延伸。社区党组织、社区居委会、物业服务企业、业主委员会是社区建设与管理的重要力量，开展社区物业管理党建联建工作，既是提升物业管理水平的新途径，也是加强社区建设、促进社区党建的新举措。要加强社区党组织与物业服务企业、业主委员会之间的联系，发挥社区党组织的政治优势和核心作用，为党员在物业管理和社区建设中发挥先锋模范作用搭建平台，努力为居民群众做好事、办实事、解难事。符合条件的业主委员会可以成立党小组，社区党组织也可以派出联络员，具备条件的物业服务企业应当逐

步成立党组织。要抓宣传引领、抓平台载体、抓共建共创、抓队伍建设，全面提升党建联建工作质量。

## 五、职责分工

（一）市政府建立综合协调机制，成立市物业管理工作领导小组，负责制定相关政策规划，分解目标任务，界定职责分工，研究解决重大问题，组织协调各级、各单位共同做好物业管理纳入社区建设工作，并进行统一检查和考核。

（二）市住建部门负责全市物业管理行业的指导和监督，研究制定物业管理政策法规和行业服务标准，监管物业服务企业资质和房屋专项维修资金，参与对各街道（乡镇）、各部门物业管理相关工作的目标责任考核。

（三）各街道办事处（乡镇政府）要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。负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。街道（乡镇）具体负责物业管理纳入社区建设工作，建立联动协调、投诉受理和综合服务保障机制，参与物业管理区域划分、检查考评物业服务质量，协调物业管理项目交接等工作。社区居委会要根据街道办事处（乡镇政府）的安排做好物业管理工作。

（四）市发展改革委负责完善物业服务收费办法和标准，查处违法违规收费行为；市民政局负责社区居委会的业务培训，加

强社区居委会对业主委员会的指导监督；市财政局负责制定老旧住宅区长效管理补贴资金政策，纳入年度财政预算；市工商局负责街道物业服务机构登记注册工作；市地税局负责落实街道物业服务机构相关税收政策；市司法局负责物业矛盾调解工作制度的落实和业务指导；市人社局负责落实街道物业服务机构的就业扶持政策；市规划城管局负责住宅小区物业管理用房的审批，对未配建物业用房的老旧小区，要制定补建规划方案。查处和治理违法搭建、擅自改建扩建等影响市容的行为。市住建局、公安局、水务局、供电公司等相关部门按照各自职责，分工协作，密切配合，共同做好物业管理纳入社区建设的相关工作。

## 六、保障措施

（一）街道（乡镇）明确物业管理机构、工作职能和分管领导，配备2—3名专职工作人员。

（二）市相关部门应结合物业管理体制创新工作，继续推进全市老旧住宅小区的整治改造，将符合条件的小区分批列入整治改造工作计划，逐步改善居住环境，完善基础设施，实施物业管理全覆盖。为解决部分老旧小区和保障性住房小区物业费收缴标准较低、困难人群较多等问题，市政府将视情给予适当的财政补贴。

（三）建立“市、街道（乡镇）、社区居委会”三级物业管理考核机制。市政府将物业管理工作纳入城市综合管理考核范围，每年对各街道办事处（乡镇政府）进行一次考核；市物业管理工



作领导小组定期对街道（乡镇）物业管理工作进行检查考核；街道（乡镇）负责对辖区物业管理服务进行日常检查督导。

（四）要通过电视台、市政府网站、报栏橱窗等多种形式，宣传物业管理政策法规，引导业主树立成熟的物业消费理念，树立自主管理和民主决策意识，创造良好的物业管理环境，形成和谐的物业管理氛围。

物业管理纳入社区建设既是一项复杂的系统工程，也是一项关乎人民群众切身利益的民生工程，和谐物业、和谐社区建设更是一项长期的实践活动。市政府各部门要切实履行在社区建设和物业管理中的职责，为物业管理提供良好的外部环境和政策指导。街道（乡镇）是物业管理纳入社区建设的第一责任人，要把此项工作摆上重要议事日程，周密部署，严密组织，稳妥实施。要舍得投入人力和资金，为物业管理的整体推进提供保障，抓好操作运用。各级要按照要求和物业管理政策规定，强化组织实施，推进资源整合，抓好督导验收，真正使物业管理纳入社区建设的各项工作落到实处，为我市的城市文明和社会和谐做出新的贡献。

二〇一一年三月三十一日

主题词：城乡建设 社区服务 意见

---

抄送：市委各部门，市人民武装部。

市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院。

---

新郑市人民政府办公室

2011年3月31日印发

---