

郑州经济技术开发区管理委员会办公室文件

郑经管办〔2018〕92号

郑州经济技术开发区管理委员会办公室 关于印发经开区住宅小区管理提升工作 实施方案的通知

出口加工区管委，国际物流园区管委，区直各部门，各办事处，各有关单位：

现将《经开区住宅小区管理提升工作实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

2018年7月19日

经开区住宅小区管理提升工作实施方案

为切实加强全区住宅小区管理提升工作，努力构建与城市管理水平相适应的物业管理新机制，进一步完善住宅小区公共配套设施，提升小区居住环境，规范物业管理活动，提高居民安居乐业的满意度，根据《郑州市人民政府办公厅关于印发 2018 年郑州市城市精细化管理工作实施方案的通知》（郑政办明电〔2018〕180 号）精神，结合我区实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，坚持以人民为中心，以体制机制创新为核心，按照行业管理与属地管理相结合、物业管理与社区管理相结合、业主自主管理与社区自治相结合的原则，强化属地管理职能，理顺物业管理体制，扩大物业管理覆盖面，建立健全规范、稳定、有效、和谐的物业管理长效机制，不断巩固卫生文明城市创建成果，让更多社区居民共享改革发展成果，不断满足人民日益增长的美好生活需要。

二、工作目标

从 2018 年开始，利用 3 年的时间（2018 年—2020 年），一是对住宅小区配套服务、物业管理以及完善住宅小区配套设施等内容进行综合整治管理提升；二是按照《河南省物业管理条例》

相关规定，由办事处牵头，组织辖区住宅小区成立业主委员会，努力实现“社区平安、邻里和谐、路要平整、绿要提质、灯要明亮、水要畅通、车要有序、线要规整、面要美观、违建拆除、设施齐全”。2018 年底前，完成业主委员会成立及管理提升工作任务的 30%；2019 年、2020 年分别完成业主委员会成立及管理提升工作任务的 40% 和 30%。

三、组织领导

成立经开区住宅小区管理提升工作领导小组，由区党工委委员、管委会副主任李国立同志任组长，区城市管理局、规划分局、社区局、房管局、教文体局、公安分局、党政办（督查室）、社管办、爱卫办、明湖办事处、京航办事处、潮河办事处、前程办事处、九龙办事处、祥云办事处等单位主要负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在区房管局，徐祖新同志兼任办公室主任，李超同志兼任办公室副主任，负责组织督导检查各办事处工作落实情况；负责汇总工作推进成果，并及时向上级汇报；负责加强与新闻媒体的沟通联系，宣传工作成果，上报工作信息。

四、基本原则

（一）属地管理原则。按照属地管理、“谁片区、谁负责”的原则，实行网格化管理，将责任进一步完善细化，分解到人，全面构建横向到边、纵向到底，一层对一层负责的工作格局，充分发挥网格化主体作用，切实做好住宅小区管理提升和业主委员会成立工作。

(二)居民自治原则。按照新修订的《河南省物业管理条例》相关规定，实施自行管理的小区，应当主动接受办事处、社区居民委员会的指导监督。无物业管理的老旧小区依托社区居民委员会实行自行管理。逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

(三)因地制宜原则。充分发挥办事处和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际情况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区、楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

(四)便民利民原则。将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程、民心工程，通过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系、住宅小区治安保障体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对住宅小区环境的满意度。

五、工作内容

社区物业服务要以住宅小区公共部分的管理和服务为重点，以完善住宅小区功能、提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

(一)公共秩序管理。加强对小区内的流动摊点、店外经营、车辆停放的规范管理。

（二）公共环境卫生维护。做好住宅小区范围内公共场所、小区道路的清扫保洁，楼顶垃圾和楼道杂物清理，居民楼栋、门店生活垃圾分类处理等工作。

（三）公共安全防范。做好居民区内公共秩序的同时，搞好小区内的治安巡查。

（四）公用设施管理。做好住宅小区内道路、楼栋下水管网、化粪池、垃圾果皮箱（池）、公共亮化、文体器材以及“三线”等公用设施的日常管理和维护。

（五）公共绿化维护。做好住宅小区内公共绿地的修剪、浇灌、施肥、除虫、补栽补种等绿化养护工作。

六、职责分工

建立责权明确的工作体系，具体落实全区社区物业管理的组织、监管工作。

（一）规划分局职责。负责制定住宅小区整治专项规划，对涉及私搭乱建的行为和建筑物进行认定。

（二）城市管理局职责。负责拆除社区违法建（构）筑物，清除各种堆积物品和影响环境面貌的非法设施，查处占用破坏小区绿地等行为；指导有关管道与市政管道的对接，实现雨污分流；协调公用企业按照标准对住宅小区水、气、暖设施及管道进行维护和改造；合理配备垃圾箱，实行垃圾分类处理。

（三）社区局职责。负责协助办事处做好整治提升后无专业化物业企业进驻的住宅小区的日常管理工作。

（四）房管局职责。对住宅小区的物业服务企业进行日常指导和监督。

（五）教文体局职责。负责协调指导有线电视单位规范整理社区相关管线；指导社区健身器械的安装和维护。

（六）公安分局职责。负责监督检查治安、技防和保安服务等活动，指导住宅小区做好安全防范工作，协助有关部门开展管理提升工作。

（七）党政办（督查室）职责。负责对全区住宅小区管理提升工作进行督导落实。

（八）社管办职责。负责指导社区积极推进网格化管理服务体系建设和健全社会管理服务长效机制。

（九）爱卫办职责。负责督导完善健康教育专栏，开展病媒生物防治工作。

（十）各办事处职责。（1）指导、监督业主委员会的成立、改选和换届工作，并对业主委员会的备案提出审核意见；负责指导、监督业主大会、业主委员会日常运作。（2）对本辖区内没有物业管理或物业公司的社区，在业主大会没有确定管理方式之前，负责组织提供物业基本服务。（3）协调处理辖区内有关物业管理投诉和信访方面的工作。（4）组织建立辖区社区无主管楼院物业管理的领导机构。（5）会同主管部门参与辖区社区无主管楼院物业管理招投标以及物业管理区域划分；负责社区无主管楼院物业维修资金续筹与使用审核，物业服务质量检查考评，物业管

理项目交接监管等。

(十一) 社区居委会职责。(1) 负责成立业主大会筹备组，派代表参加筹备工作，并监督指导业主委员会依法选举；负责监督业主委员会换届和新老业主委员会的交接工作等。(2) 监督、指导业主委员会的工作。负责传达办事处对社区公共利益作出的决定，对业主委员会的决议提出建议和意见。(3) 配合办事处建立辖区物业管理责任体系，并融入到社区综合管理当中。(4) 负责对物业管理服务质量进行日常监督，并及时把信息反馈给办事处社区办。(5) 负责协调物业管理企业与业主委员会之间的关系。

七、实施步骤

(一) 调查摸底阶段(7月30日前)。由各办事处牵头，组织各社区对拟管理提升住宅小区基本情况进行调查，对未实行物业管理的社区楼院、自管小区、无主管楼院，摸清范围、楼栋数、居民户数等情况，建立工作台账。

(二) 宣传发动阶段(8月10日前)。各办事处组织召开社区居民骨干、党小组长、社区积极分子，进行广泛宣传发动，提高社区居民对实行物业管理以及成立业主委员会重要性认识。

(三) 全面实施阶段(8月11日-12月30日)。各办事处严格按照国家文明城市、国家卫生城市创建的标准，拟定住宅小区管理提升方案，由社区“两委”商议落实，建立项目台账，全面实施管理提升。

八、工作要求

（一）加强领导，提高认识。要从建设新型现代社区、提升城市管理水平，促进和谐社会建设、推进文明城市创建的高度出发。认真领会住宅小区管理提升工作的重要意义，强化责任意识，精心组织，周密部署，明确措施，建立问责体系，确保各项工作落到实处。

（二）明确职责，严格要求。各有关单位要齐抓共管，相互配合，落实支持物业工作的各项政策。各社区要建立物业管理工作领导小组机构，建立“一把手”负总责的责任体系，抽出精干力量落实社区责任。各办事处要认真组织检查考核工作，建立健全联席会议制度，严格督办并通报住宅小区管理提升工作成效，确保住宅小区管理提升工作顺利进行。

（三）突出重点，加大投入。各办事处要采取自筹的办法，对老旧小区提升工作给予必要投入。各社区要加大对本辖区物业管理的监管，特别对老旧小区要重点扶持，完善各项公共配套设施，并延伸服务内容。

（四）全面落实，严格督导。为确保工作顺利推进，区督查考评办公室将工作落实情况纳入目标管理考核体系，定期对各单位落实情况开展专项督查。对消极怠工、落实工作不力、推诿扯皮的部门进行通报批评，并严格追究责任。