

# 郑州市惠济区人民政府文件

惠政〔2011〕2号

---

## 郑州市惠济区人民政府 关于惠济区物业管理纳入社区建设工作的意见

各镇人民政府、街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

为认真贯彻落实《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，进一步加强辖区物业管理工作，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，改善居民居住环境，促进和谐社区建设，依据相关政策法规，结合我区实际，制定惠济区物业管理纳入社区建设工作意见，请认真贯彻执行。

### 一、指导思想

以构建和谐社会的要求为指导，深入贯彻落实科学发展观，把物业管理与城市化发展结合起来，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。建立区、镇（街

道)联动的工作机制和社区党支部、社区居委会、业主委员会(居民议事会)、物业服务企业“四位一体”的工作平台。通过机制创新、部门联动、党建联建、资源整合,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。物业管理作为城市管理的重要组成部分,必须纳入城市管理的大平台,实行统一领导、统一协调、统一考核。镇(街道)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镇(街道)和社区。镇(街道)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。区各行政主管部门要按照权责统一的原则,认真地履行各自职责和义务,积极为镇(街道)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2至3年的努力，物业管理实现以下基本目标：

（一）镇（街道）、社区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，实现住宅小区物业管理全覆盖。

（四）业主大会、业主委员会（居民议事会）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，矛盾纠纷及时有效化解在基层，群众满意度逐步提升。

（六）扎实开展社区物业管理党建联建工作，加强党组织对物业管理工作的指导，充分发挥社区党支部（村党组织）的领导核心作用和发挥党员业主在小区物业管理中的先锋模范带头作用。

（七）加大物业管理政策法规的宣传力度，每年组织物业管理工作人员的集中培训不少于2次，提高物业管理工作人员的综合素质。

#### **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。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小区，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，使全区城市建成区住宅小区（楼院）全部实施物业管理。要在镇（街道）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洁保洁、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）科学指导业主大会建设，提升小区自主管理水平。业主大会制度是小区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。区住房保障服务中心主要负责业主大会工作的业务指导，镇（街道）主要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（楼长）适当的岗位补贴。

（三）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。镇（街道）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，对无主管房屋、上下管道堵塞、水电故障、“急、难、愁”修理项目或突发情况，启动应急维修机制，提供有偿应急维修服务，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。

（四）完善物业项目退出机制，确保小区日常管理不失控。镇（街道）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，相关部门应给以行政干预，责令限期改正，依法作出处理。镇（街道）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委员会不履行责任，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，尽快恢复小区居民的正常生活秩序。

（五）建立矛盾投诉调解机制，有效化解物业管理纠纷。设立区物业管理调解指导中心，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。

镇（街道）可聘请专职人员，吸纳人民调解员、法律工作者、物业管理专业人士、劳动仲裁机构等人员参加，组成调解工作站。调解工作站负责受理辖区内物业管理的咨询投诉，调解处理物业服务纠纷。物业管理矛盾调解站的相关工作纳入街道大调解工作序列，接受司法、房管部门业务指导。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，消化在萌芽状态。

（六）健全分级联席会议制度，形成多方联动的新格局。区级物业管理联席会议由区住房保障服务中心负责召集，由区物业管理领导小组及各成员单位组成，每季度召开一次；日常物业管理联席会议由各镇（街道）负责召集，由区住房保障服务中心、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、物业项目推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。镇（街道）物业管理联席会议每月召开一次，特殊情况随时召开，日常工作由各镇（街道）物业管理办公室负责。

（七）以社区物业管理党建联建为抓手，进一步完善社区“1+3”管理工作模式。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。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，进一步深化对业主大会建设的指导监督，共同推进区域内的物业管理工作。同时，小区物业管理涉及的物业维修、社会治安、环境卫生、综合治理等部门，在物业管理中充分发挥各自专业、法律及管理优势，积极主动履行职责，消除物业管理中的盲点，齐抓共管、形成合力。

（八）大力宣传物业管理政策法规。通过集中组织与分块实施、平面宣传与立体活动相结合等方法，大张旗鼓地宣传物业管理政策法规。每年3月份为集中宣传月，开展“物业管理政策法规进小区”活动，扩大覆盖面，增强感染力，使物业管理政策法规进入行业内外，进入寻常百姓家。积极推行物业管理行业法规政策的落实。

## 五、职责分工

（一）区政府建立综合协调机制，由区物业管理工作领导小组负责制定相关政策，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。具体工作职责包括：

1. 组织落实各项政策措施，全面开展物业管理纳入社区建设工作；
2. 督促镇（街道）、社区落实办事机构，建立区、镇（街道）、

社区三级物业管理工作体系；

3. 落实管理责任，加强本辖区物业管理纳入社区建设工作的部署、检查和督导落实。

（二）区住房保障服务中心负责全区物业管理行业的指导和监督，负责业主大会工作的业务指导和业主委员会备案，检查考评物业服务质量，组织物业管理区域划分，负责物业管理工作的业务指导和人员培训，进行物业管理工作绩效考核等工作。具体工作职责包括：

1. 认真研究全区物业管理发展规划、发展目标及工作思路，制定相关配套政策，提出工作意见；

2. 落实物业管理项目招投标制度，组织物业管理行业的检查、考核和人员培训工作；

3. 监督、指导、管理全区物业管理活动，调处物业管理中的重大纠纷；

4. 作为区物业管理领导小组办公室，综合协调成员单位推进辖区物业管理工作。

（三）镇（街道）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，参与辖区业主大会选聘物业服务企业的招投标、物业管理区域划分、检查考评物业服务质量，监管物业管理项目交接等工作，牵头组织业主大会召开和业主委员选举，备案业主委员会选举结果，指导和监督业主



大会、业主委员会日常运作等。具体工作职责包括：

1. 会同区房管、民政、建设、规划等有关部门科学划定社区物业管理区域；

2. 组织社区居委会（村委会）、开发企业及有关产权单位，选举产生各物业管理区域的业主委员会；

3. 指导辖区内能够独立实施物业管理的非商品住宅项目组建居民议事会并实施物业管理；

4. 对已成立业主委员会的物业管理区域进行指导和管理，保障业主委员会的正常运转及业主自治作用的发挥；

5. 对辖区物业管理工作进行监督检查和考评，协助区市政、园林、公安等部门加强对社区物业保洁、绿化、保安等工作的监督检查。

（四）区发改统计局负责查处违法违规收费行为；区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；区财政局负责制定老旧小区长效管理补贴资金政策，纳入年度财政预算；区工商分局负责街道物业服务机构登记注册工作；区地税局负责落实镇（街道）物业服务机构相关税收政策；区司法局负责物业矛盾调解工作制度的落实和业务指导；区人力资源和社会保障局负责落实物业服务机构的就业培训创业扶持政策；区城市管理执法局负责查处和治理占道经营、违法搭建等影响市容的行为，区规划分局负责配合郑州市城乡规划局

查处和治理擅自改建扩建行为。区城建局、长兴路派出所、大河路派出所、区林业局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）各镇（街道）成立专门物业管理办公室，明确工作职能和分管领导，配备2-3名专职人员；社区（村委）成立物业服务站，配备1-2名工作人员。

（二）区相关部门应结合物业管理体制创新工作，推进全区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，区、镇（街道）应视情给予适当的财政补贴。

（三）完善考核机制，建立区、镇（街道）两级物业管理考核网络。区政府将物业管理工作纳入全区城市综合管理目标，对镇（街道）进行年度考核。镇（街道）、社区居委会负责对辖区内物业服务企业和其他管理单位进行日常检查考核。

（四）镇（街道）应通过多种渠道，宣传物业管理政策，引导业主树立成熟的物业理念和消费理念，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。区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。按“条块结合、中心下移”的工作原则，镇（街道）是物业管理纳入社区建设的第一责任人和具体组织者，具体抓好操作运用。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，为我区的城市文明和社会和谐做出新的贡献。

二〇一一年三月二十五日

**主题词：城乡建设 社区服务 意见**

---

郑州市惠济区人民政府办公室

2011年3月25日印发

---