郑州市上街区人民政府文件

上政文〔2008〕156 号

郑州市上街区人民政府
关于进一步加强上街区物业管理工作的
意　　见

峡窝镇人民政府，各街道办事处，区人民政府各部门，各有关单位：

为进一步加强我区物业管理工作，全面提升物业管理水平，优化人居环境质量，实现物业管理快速健康发展，根据《郑州市人民政府关于印发进一步加强我市物业管理工作意见的通知》（郑政文〔2008〕35 号）精神，结合我区实际，特制定本意见。

一、指导思想

以“三个代表”重要思想为指导，以“十七大”精神和全面构建和谐社会要求为依据，认真贯彻落实《郑州市物业管理条例》（以下简称《条例》，切实抓好物业管理工作的规范化建设，促进物业管理健康有序发展，为我区经济发展作出积极贡献。

二、总体目标

通过深入开展物业管理活动，使物业管理水平得到提高，行业功能逐步健全，管理机制效果明显，物业管理规范有序，诚信服务品质优良，人居环境舒适和谐。

三、主要工作任务

（一）大力宣传物业管理政策法规。以《条例》的宣传为突破口，采取统一部署与分工负责、集中组织与分块实施、平面宣传与立体活动相结合等方法，宣传物业管理政策法规。《条例》宣传活动要贯穿全年，通过实施“物业管理政策法规进小区”计划、举办《条例》知识竞赛、开展“共创和谐社区”征文、演讲赛等宣传活动，扩大覆盖面，增强感染力，使物业管理的政策法规进入行业内部，进入百姓家庭。

（二）着力优化物业管理市场环境：一是培育健康的物业管理市场，积极推行物业项目接管和前期管理招投标制度，为物业管理提供良好的基础条件。抓好以动态考核为主的行业管

理，严格市场准入，坚持升优汰劣。加强对物业服务收费价格体系的监督，实现以质论价、质价相符；二是抓好企业自律和诚信服务，建立激励机制，广泛开展管理机构、物业企业、住宅小区、员工达标创优活动。拓宽物业企业管理人员培训渠道，改善素质结构，提高服务技能，塑造良好形象；三是抓好社区管理和物业管理的一体化建设，加强社区文化建设，提升居民的精神境界；四是加强社区民主建设，切实保障业主履行管理责任。区房管局、各镇办要积极指导物业小区业主委员会的组建及运行工作，加强对业主委员会的监督管理。建立区、镇办、社区三级预警机制，镇办和社区负责依法调解本辖区内的物业管理纠纷，做到快速有效，无越级上访，重访率不超过20%。

（三）切实建立物业管理联动机制。按照“条块结合、以块为主、镇办协调、区域统筹”的思路，建立区、镇办、社区多级管理模式和联动机制。区房管局负责我区物业管理的监督管理工作，区政府其他相关部门及物业项目主管单位要把物业管理作为工作重点，认真履行职责，确保一方平安；各镇、街道办事处要成立物业管理办公室，负责协调本辖区内物业管理与社区建设之间的关系，协助区房管局做好辖区内物业管理的监督管理工作。各镇办要切实履行职能，真正成为协调社区建设与物业管理的第一责任人；社区居委会应当对业主大会、业主委员会的活动进行指导与监督，及时妥善处理物业管理工作

出现的问题和矛盾。

（四）全面落实物业管理覆盖措施。各镇办、社区居委会要把物业管理工作纳入社区建设工作目标，对本辖区范围内的住宅（楼）进行摸底调查，掌握本辖区物业管理工作开展情况，采取社区介入、专业化企业进驻、后勤式和业主自治等多种管理形式，保证2008年年底我区住宅小区（楼）物业管理覆盖率在80％以上，在2012年年底前全区所有住宅小区（楼）实施物业管理。对暂时不具备实行专业化物业管理的住宅小区（楼），必须有专职人员进行保洁、秩序维护和公共设施维修，无主管单位的由所属镇办负责组织落实，发生的费用由业主承担。各镇办对居住分散的住宅楼，要尽快摸底调查，制订划片整合管理方案，稳步实施物业管理工作。

（五）制定完善物业管理考评体系。建立区、镇办两级物业管理检查考核机制，健全物业企业监督考核机制。区政府将细化镇办物业管理工作的目标责任（考核细则见附件），结合我区市容环境整治工作，将物业管理纳入政府考评体系，与单位、部门的政绩考核挂钩。区政府对物业管理目标责任落实情况每半年检查一次，每年全面考核一次，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、酿成重大事故的，要追究主要领导的责任。

物业管理事关千家万户，涉及方方面面，社会关注度高，

任务艰巨繁重。各部门和相关单位，特别是领导干部要承担起“共创和谐物业、构建和谐社区”的历史使命，提高认识，转变作风，加强领导，精心组织，切实把物业管理工作落实到具体行动中，推动我区物业管理工作健康发展。

附件：2008 年度各镇办物业管理工作考核细则

二〇〇八年十一月二十八日

附　件

2008年度各镇办物业管理工作考核细则

项目及分值	内容要求	评分标准
基本工作（22分）	建立健全物业管理工作组织机构，成立物业管理办公室，有具体领导分管并有专人负责物业管理工作（4分）	机构健全2分，有分管领导并有专人负责2分
	建立物业管理检查考核制度，制定具体的措施和办法（6分）	有考核制度3分，有措施、办法3分
	物业管理工作年初有计划，年底有总结（4分）	有计划2分，有总结2分
	领导班子每年召开两次物业管理专题会议（4分）	有会议记录，每次会议2分
	认真学习物业管理方面的法律、法规，组织学习不少于四次（4分）	每组织1次学习1分
覆盖措施落实情况（18分）	建立辖区住宅小区（楼）管理模式台帐、摸清各住宅小区（楼）的管理情况（4分）	建立住宅小区（楼）管理模式台帐4分
	采取多种管理形式，确保辖区住宅小区（楼）物业管理覆盖率达85%以上（10分）	物业管理覆盖率达到85%计10分，达不到每少1个百分点扣1分
	协调物业管理与社区建设的关系，住宅小区环境卫生、公共秩序良好（4分）	出现一个小区环境卫生、公共秩序差扣2分
业主委员会运行情况（20分）	积极指导、监督业主大会、业主委员会的工作，做好辖区业主委员会的备案工作（6分）	出现1个业主委员会不备案扣2分
	指导监督符合条件的住宅小区组建业主大会，选举产生业主委员会，新成立业主委员会，各镇办不少于1个，业主民主意识增强，业主委员会运行情况良好（4分）	完成任务10分，完不成按比例扣分
预警机制落实情况（20分）	建立物业管理投诉处理程序，规范投诉处理流程，设立投诉电话（5分）	建立投诉处理程序2分，规范投诉处理流程2分，设立投诉电话1分
	处理突发事件快速有效，避免越级上访事件发生（10分）	无越级上访10分，出现区级上访一次扣2分，市级上访一次扣10分
	严格控制重大投诉事件的重复发生，避免重访，重访率不超过20%（5分）	重访率不超过20%计5分，超过1个百分点扣2分
城镇房屋安全情况（20分）	建立健全房屋安全隐患登记、报告、整改制度（5分）	隐患登记2分，报告制度分，整改制度分
	事故隐患整改率达到100%（5分）	事故整改率达到100%计5分，低1个百分点扣1分
	全年组织房屋安全大检查不少于4次，确保不发生	组织1次安全大检查1分，不发

	大的房屋安全事故（9分）	生大的房屋安全事故5分

主题词：经济管理　住宅　管理　意见

郑州市上街区人民政府办公室　2008 年 11 月 28 日印发