

郑州市管城回族区人民政府文件

管政〔2011〕10号

郑州市管城回族区人民政府 关于印发管城回族区物业管理纳入 社区建设工作实施办法的通知

各乡（镇）、街道办事处，区政府各部门，各有关单位：

现将《管城回族区物业管理纳入社区建设工作实施办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

二〇一一年三月二十八日

管城回族区物业管理纳入社区建设 工作实施办法

依据《郑州市人民政府关于郑州市物业管理纳入社区建设工作意见》（郑政〔2011〕8号）精神，为进一步加强我区物业管理工作，建立和完善物业管理工作机制，全面贯彻和落实市政府物业管理工作目标和市、区、街道（乡镇）“三级联动”工作部署，全面提升我区物业管理整体工作水平，努力改善居民人居生活质量，特制定本办法。

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。建立市、区、街道（乡镇）“三级联动”的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”的工作平台。通过机制创新、部门联动、资源整合，实现我区物业管理的整体进步和人居质量的整体跃升。

二、指导原则

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，各街道办事处（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，落实管理任务和目标，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、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，社会和谐指数不断提升；

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

四、工作要求

（一）建立健全物业管理组织，人员、经费、措施保障到位。各街道办事处（乡镇）要建立物业管理机构、明确工作职能和分管领导，按照市政府物业管理工作要求，配备 2-3 名专职工作人员，负责协调处理辖区内相关的各类物业管理工作。

（二）实施老旧小区物业管理改善工程，全面落实覆盖计划。

积极落实好市政府老旧小区的整治改造工作，整治改造后的老旧小区要逐步引入规范的物业管理。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，使全区城市建成区住宅小区（楼院）全部实施物业管理。

各街道办事处要逐步设立物业服务机构，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。各乡（镇）要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。

（三）建立矛盾投诉调解机制，有效化解物业管理纠纷。各街道办事处（乡镇）要将物业管理矛盾调解的相关工作纳入到街道大调解工作序列，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。

（四）健全物业管理联席会议制度。街道办事处（乡镇）要及时建立和完善本辖区物业联席会议制度，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1次，特殊情况随时召开，以保障物业联席会议的良好运行，并在此基础上，结合本辖区的实际情况创新性开展工作。

（五）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。

区住房保障服务中心主要负责业主大会工作的业务指导，街道办事处（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 3 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。

（六）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。

街道办事处（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。

（七）完善物业项目退出机制，确保小区日常管理不失控。

街道办事处（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，相关职能部门应给予行政干预，责令限期改正，依法作出处理。

街道办事处（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，积极引导业主、业主大会选聘物业服务企业，尽快实施规范化的物业管理。

（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）区物业管理工作领导小组负责全区物业管理工作的组织和领导，落实综合协调管理责任，制定物业管理相关政策措施。

（二）区住房保障服务中心具体负责辖区物业管理行业的指导监督，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，参与新建住宅项目的承接查验，协同物业管理项目交接工作，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工作。

（三）街道办事处（乡镇）具体负责物业管理纳入社区建设工作，建立物业管理工作机构，配备专职工作人员，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，协调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会选举，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。

（四）区物价、民政、财政、工商、地税、司法局、人力资源和社会保障、城市管理、规划、建设、公安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、落实和完善物业管理工作考评体系

按照市政府将物业管理工作纳入城市综合管理考核工作要求，建立“区、街道”两级物业管理考核和检查督导机制。区物业管理工作领导小组将按照《管城回族区物业管理工作考核办法》，定期组织对街道办事处（乡镇）物业管理工作落实情况进行检查考核；街道办事处（乡镇）负责对辖区物业管理服务进行日常检查督导。

主题词：城乡建设 社区服务 办法 通知

管城回族区人民政府办公室

2011年3月28日印发
